



**Clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño
de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo,
Lima- Perú, 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Rocío Liliana Del Castillo Glenny

ASESOR:

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

SECCIÓN:

Ciencias de la salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Servicios de Salud.

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dra. Iris Díaz Mujica
presidente

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores
secretario

Dr. Jorge Laguna Velazco
vocal

Dedicatoria

A mi adorado esposo Luis Jaime, a mis queridos hijos Luis Santiago y Luis Sebastián, por haberme dado mucho de su tiempo y apoyo para lograr este objetivo profesional.

A mis padres Luis Rolando y Hermosa Asunción y a mis hermanas Deicy y Lizzet, por su constante cariño y apoyo a lo largo de mi vida.

Agradecimiento

A Dios que guía mis pasos en esta vida.

A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos.

A mis hermanas, esposo e hijos quienes fueron mi principal apoyo y motor durante estos años de estudio.

A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. En especial a mi asesor el Dr. Jorge Laguna Velazco.

Declaración de Autoría

Yo, **Rocio Liliana Del Castillo Glenny**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima- Perú." presentada, en 125 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de Noviembre del 2017

Rocio Liliana Del Castillo Glenny

DNI: 16768246

Presentación

Señores miembros del jurado de sustentación de tesis de la escuela de postgrado de la Universidad Particular César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada "Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima- Perú.", con la finalidad de identificar la relación entre el clima organizacional, satisfacción laboral y el desempeño en los médicos del hospital nacional dos de mayo, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión de Servicios de Salud.

Este informe de tesis está estructurado en 8 capítulos: En el capítulo I, Introducción, se presentarán los antecedentes internacionales, nacionales, la fundamentación técnica, científica y humanística de las variables de estudio, el problema, hipótesis y objetivos. En el capítulo II, Marco Metodológico, se presentará la Operacionalización de variables, metodología, tipo y diseño de estudio, población, muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, análisis de datos y consideraciones éticas. En el capítulo III, Resultados, se presentará la descripción de los mismos y la prueba de hipótesis. En el capítulo IV, Discusión, se discutirán y confrontarán los resultados de este estudio con trabajos similares realizados a nivel nacional como internacional. En el capítulo V, se presentarán las conclusiones. En el capítulo VI las recomendaciones del estudio. En el capítulo VII se presentarán las referencias bibliográficas y en el capítulo VIII los apéndices.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.2.2 Antecedentes nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1 Fundamentación de la variable 1: Clima organizacional	20
1.3.1 Fundamentación de la variable 2: Satisfacción laboral	22
Dimensiones de la variable 3: Desempeño laboral	25
1.4. Formulación del problema	25
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Hipótesis	29
1.7 Objetivos	30
II. Método	31
2.1 Diseño de investigación	35
2.1.1. Metodología	35
2.1.2. Tipo de estudio	36
2.2 Variables – Operacionalización	34
2.2.1 Operacionalización de variables	35
2.3 Población y muestra	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5. Métodos de análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	47

III. Resultados	48
3.1. Descripción de los resultados	49
3.1.2. Tablas de contingencia de las variables clima organizacional, satisfacción y desempeño laboral	51
3.2. Prueba de hipótesis	56
IV Discusión	60
V. Conclusiones	65
VI. Recomendaciones	67
VII. Referencias	69
Anexos	74
Anexo 1. Matriz de consistencia	75
Anexo 2. Constancia que acredita la realización del estudio in situ	79
Anexo 3. Matriz de datos	80
Anexo 4. Instrumento para medir la variable 1: Clima organizacional	88
Anexo 5. Instrumento para medir la variable 2: Satisfacción Laboral	90
Anexo 6. Instrumento para medir la variable 3: Desempeño Laboral	99
Anexo 7. Validación del instrumento	101
Anexo 8. Consentimiento informado.	96

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1 Operacionalización de la variable 1 <i>Clima organizacional</i>	35
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2 <i>Satisfacción Laboral</i>	37
Tabla 3 Operacionalización de la variable 3 <i>Desempeño Laboral</i>	38
Tabla 4 Evaluación del desempeño y conducta laboral	43
Tabla 5 Evaluación de la asistencia	43
Tabla 6 Evaluación de la capacitación	44
Tabla 7 Rango de calificación de desempeño laboral	44
Tabla 8 Interpretación de la correlación	47
Tabla 9 Descripción de los niveles del clima organizacional	49
Tabla 10 Descripción de los niveles de la satisfacción laboral	50
Tabla 11 Descripción de los niveles del desempeño laboral	51
Tabla 12 Niveles del clima organizacional y el desempeño laboral de los médicos	52
Tabla 13 Niveles de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los médicos	53
Tabla 14 Niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral de los médicos	55
Tabla 15 Correlaciones entre las variables clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral	56
Tabla 16 Correlaciones entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los médicos	57
Tabla 17 Correlaciones entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral de los médicos	58
Tabla 18 Correlaciones entre las variables satisfacción laboral y el desempeño laboral de los médicos	59

Índice de figuras

Figura 1. Descripción de los niveles del clima organizacional	49
Figura 2. Descripción de los niveles del clima organizacional	50
Figura 3. Descripción de los niveles del clima organizacional	51
Figura 4. Descripción de los niveles del clima organizacional y el desempeño laboral.	52
Figura 5. Descripción de los niveles de la satisfacción laboral y el desempeño laboral	54
Figura 6. Descripción de los niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral	55

Resumen

El objetivo fue identificar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño en los médicos del hospital nacional Dos De Mayo de la ciudad de Lima en el 2016.

Este estudio fue descriptivo, diseño correlacional, transversal, con enfoque cuantitativo. La población de estudio fueron todos los médicos nombrados que se encontraban desempeñando funciones durante los meses de octubre a diciembre del 2016, siendo un total de 323, obteniéndose una muestra representativa de 60 médicos, los cuales fueron elegidos de manera aleatoria. Se encuestó mediante instrumentos validados para el clima organizacional (RM 468-2011/MINSA); para la Satisfacción laboral del personal de salud (MINSA- 2002); y para la Evaluación del desempeño y conducta laboral (R.M N° 626-2008/MINSA). Para el análisis estadístico se utilizaron frecuencias y porcentajes y el grado de correlación entre las variables fue determinada por el Rho de Spearman, utilizándose el programa estadístico SSPS 20.

Llegándose a la conclusión que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral con coeficientes de correlación de 0.705 entre el clima organizacional y el desempeño laboral y coeficiente de correlación de 0.536 entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral con un nivel de significancia =0.000, $p < 0.05$, es decir a mayor clima organizacional, mayor satisfacción laboral y mayor desempeño laboral.

Palabras claves: clima laboral, satisfacción laboral, desempeño laboral.

Abstract

The objective was to identify the relationship between organizational climate, job satisfaction and performance in doctors of the Dos De Mayo National Hospital in the city of Lima in 2016.

This study was descriptive, correlational, cross-sectional, with a quantitative approach. The study population were all named doctors who were performing functions during the months of October to December of 2016, a total of 323, obtaining a representative sample of 60 doctors, who were chosen in a random manner. It was surveyed through validated instruments for the organizational climate (RM 468-2011 / MINSA); for the satisfaction of the health personnel (MINSA-2002); and for the evaluation of performance and work behavior (R.M No. 626-2008 / MINSA). For the statistical analysis, frequencies and percentages were used and the degree of correlation between the variables was determined by Spearman's Rho, using the statistical program SSPS 20.

It was concluded that there is a positive and significant relationship between the organizational climate, job satisfaction and job performance with correlation coefficients of 0.705 between the organizational climate and work performance and correlation coefficient of 0.536 between job satisfaction and job performance with a level of significance = 0.000, $p < 0.05$, that is, a greater organizational climate, greater job satisfaction and greater job performance.

Key words: work climate, job satisfaction, work performance.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

El Hospital Nacional Dos de Mayo es un centro hospitalario público de nivel III- 1, creado el 28 de febrero de 1875, el cual ha acogido los problemas de salud principalmente de pobladores de distritos populosos y de bajo nivel socio cultural como son La Victoria, cercado de Lima, San Luis principalmente, así como todas las provincias del Perú, ya que es un hospital de referencia nacional. Es un hospital que por tradición ha contado con renombradas figuras dentro del ámbito laboral médico, a lo largo de estos años solo se ha aplicado una encuesta que midió el clima organizacional en el año 2013.

La competencia del personal profesional, técnico y administrativo que labora en el hospital influye directamente en la calidad del servicio de salud que presta éste. El personal médico es el que dirige el equipo de salud, y es por tanto el factor decisivo en la calidad del servicio de salud. El clima organizacional y la satisfacción laboral influyen en el desempeño de los médicos. Se ha visto que los médicos que se desempeñan en un trabajo con un buen clima laboral y tienen una buena satisfacción laboral proporcionan un servicio que satisface las necesidades de la población y por lo tanto tienen un mejor desempeño laboral. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud- MINSA (1999, p. 29)

La satisfacción laboral se encuentra relacionada a variables como capacitación continua, equidad en los incentivos, relaciones interpersonales y otras, las cuales son equivalentes a variables como la preparación científico-técnica del profesional o a contar con tecnología. Los factores que influyen negativamente en la calidad de la atención de servicios de salud son: la apatía, la desmoralización y la desmotivación de los profesionales, siendo un punto clave para la gestión de los servicios de salud.

En el Hospital Nacional Dos de Mayo, a la fecha no se realizan mediciones seriadas de la satisfacción laboral, los ascensos de puestos no son llevados a cabo por concursos ni por acumulo de capacitación, sino más bien existe un tipo de ascenso por cargo de confianza, solo hallamos una medición de clima organizacional que se llevó a cabo en el año 2013.

En el mes de diciembre del año 2013, se ejecutó un estudio para la medida del Clima Organizacional del Hospital Nacional Dos de Mayo - HNDM, se aplicó la encuesta: "Metodología para el estudio del Clima Organizacional-V0.2" aprobada con *Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA*, obteniéndose un puntaje de 73.46 que los ubicó en un "Clima por mejorar". Las variables "Cultura de la Organización", "Diseño Organizacional" y "Potencial Humano", igualmente resultaron "Por Mejorar". A la fecha no se ha vuelto a medir esta variable ni se ha medido alguna vez la satisfacción laboral en este hospital, ni mucho menos se han hecho estudios que demuestren la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral ni desempeño laboral, por lo que amerita hacer un estudio diagnóstico del manejo de los recursos humanos en el HNDM, lo cual me motivó a hacer este estudio.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Revilla, Santana y Rentería (2015) realizaron una investigación en México titulada "La influencia de la cultura organizacional en el desempeño hospitalario" con el propósito de establecer la relación que existía en los hospitales militares entre las variables cultura organizacional y el desempeño laboral. Fueron incluidos 10 centros de atención médica de la Sanidad Militar de México (8 centros hospitalarios y 2 centros de consulta externa), que prestaron servicios en el año 2008, se tomaron en cuenta número de personal médico y de enfermería, camas utilizadas, altas hospitalarias, actos quirúrgicos, consultas y la satisfacción de los pacientes; para la evaluación del tipo de cultura organizacional se implementó el modelo del

marco de valores de competencia a un total de 100 trabajadores los cuales fueron reclutados voluntariamente. Hallándose los cuatro tipos de cultura organizacional (Jerárquica, Racional, Clan y de Desarrollo). Se halló una relación entre la satisfacción de los pacientes y la cultura de desarrollo.

Bernal, Pedraza y Sánchez (2013), realizaron en México el estudio titulado “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”, en el cual exploraron 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica en el siglo XXI, siendo los objetivos principales: a) examinar las características de las variables clima organizacional y calidad de los servicios de salud públicos y sus múltiples dimensiones; b) diseñar un modelo teórico sobre la relación entre las variables. Se utilizó la estrategia de investigación documental, por medio de la cual se realizó una revisión de la literatura, consultándose datos los cuales se extrajeron y recopilaron de manera integradora. Se concluyó a nivel teórico que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; recomendándose realizar estudios empíricos que la refuercen.

Pérez, Guillén, Brugos y Aguinaga (2013) realizaron una investigación en España, titulado “Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria” cuyo objetivo fue conocer la satisfacción laboral en los profesionales de atención primaria de salud y especificar los factores que pudieran mejorarla, el estudio fue descriptivo realizado en el año 2010 en Navarra. Se incluyeron en la población de estudio a médicos y enfermeras de centros de atención primaria, quienes recibieron un cuestionario validado, finalmente se recogieron 432 cuestionarios con variables de datos sociodemográficos y satisfacción laboral en escala del 1 al 10; y señalaron en orden de importancia los 10 factores que mejorarían su satisfacción laboral. Se aplicó el método estadístico test de la Chi cuadrado, y se midió la asociación entre variables mediante la Odds Ratio (OR) y se usó regresión logística no condicional. Se concluyó que la

satisfacción laboral es parte importante de la gestión de calidad en los centros de atención primaria de la salud.

Juárez (2012) realizó un estudio en México, titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral”, con el objetivo de correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Se trató de un estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico que incluyó a personal médico, de enfermería y administrativo del Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social. La muestra se determinó de manera aleatoria, conformada por 230 personas: 58.3 % mujeres y 41.7 % hombres, con una edad promedio de 35 años. Para la evaluación se utilizó la escala mixta Likert-Thurstone. Para el análisis estadístico se utilizó la t de Student, Anova y el coeficiente de correlación de Pearson, y se concluyó que, a mejor clima organizacional, mayor calidad de vida de los trabajadores de salud y mejor atención en los servicios de salud.

Chiang, Salazar, Martín y Núñez (2011), realizaron un estudio de investigación en Chile, titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad”, cuyo objetivo fue conocer las variables clima Organizacional y satisfacción Laboral y sus diferencias en los trabajadores de hospitales de alta o baja complejidad. Fue un estudio descriptivo, transversal, con contraste de medias y correlaciones, La muestra estuvo conformada por 1.239 trabajadores de tres hospitales públicos y se utilizaron cuestionarios de clima organizacional y de satisfacción laboral adaptado, con un coeficiente de fiabilidad fueron de 0,9. Se concluyó que no hubo diferencias entre los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral entre ambos tipos de hospitales.

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) presentaron un estudio en Chile, llamado “Clima Organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena”, tuvo como objetivo determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos del desempeño laboral y sus dimensiones. Fue un estudio cuantitativo, no

experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 96 trabajadores de una institución pública chilena, se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969), junto al proceso de evaluación de desempeño anual de dicha institución. Concluyéndose que existía una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño laboral, y que sólo el clima laboral predice significativamente el comportamiento del trabajador, mientras que la satisfacción laboral sólo predice el rendimiento y la productividad.

Pavón, Gogeoascoechea, Blázquez y Blázquez (2011), realizaron un estudio en México “Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario”, el cual tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción del personal, y analizar los factores relacionados. Se trató de un estudio observacional, transversal y descriptivo, llevado a cabo entre abril y mayo del 2008, la población estuvo constituida por 81 trabajadores. Se aplicó un cuestionario validado. El nivel de satisfacción de los trabajadores en el hospital fue en el 58.1% alto y muy alto.

Fernández *et al.* (1995). llevó a cabo un estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. Tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción general y sus componentes en los trabajadores de los centros de servicio de salud de atención primaria y especializada. La muestra fue de 486 trabajadores en atención primaria y 470 trabajadores en atención especializada, a quienes se aplicó el cuestionario Font Roja. Se recogieron variables sociodemográficas (sexo y edad), variables que permitan valorar los criterios de selección, y relacionadas con la satisfacción. Concluyéndose que el grado de satisfacción general es medio tanto en trabajadores de atención primaria como especializada.

Salinas, Laguna y Mendoza (1994) presentaron un estudio en México “La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica”, que tuvo como objetivo determinar el papel del desempeño y la

satisfacción laboral, como factores positivos en la calidad de atención hospitalaria. Se trató de un diseño descriptivo-transversal con un enfoque multidimensional: se midió la percepción del usuario, del trabajador y del equipo directivo. El tamaño de la muestra fue de 253, el muestreo fue probabilístico, estratificado y proporcional al número de trabajadores de cada servicio, se utilizó un instrumento validado y adaptado a la institución. Concluyéndose que la satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional.

1.2.2 Antecedentes Nacionales:

Calcina (2015) presentó el estudio "Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012", fue un estudio aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo transversal. Un total de 35 enfermeros conformaron la población, a los cuales se les aplicó la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), previa firma de consentimiento informado, se concluyó que basados en la recompensa, apoyo y conflicto el clima organizacional fue regular, y respecto a la estructura, riesgo y dimensión calor un porcentaje consideró que fue muy buena. Respecto a la satisfacción laboral la mayoría manifestó que era media respecto a las variables condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.

Bobbio y Ramos (2010), presentaron el estudio "Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima- Perú", con el objetivo de determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico. Fue un estudio transversal, la muestra aleatorizada fue conformada por 75 médicos, 65 enfermeros y obstetras, y 87 técnicos de enfermería, a quienes les aplicaron una encuesta anónima sobre la satisfacción laboral y factores asociados. Demostrándose que los factores asociados a la satisfacción laboral de los médicos fueron la higiene

adecuada de los ambientes de trabajo y una adecuada relación con sus jefes de servicio; en el grupo de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral y las oportunidades de promoción y ascenso; y en el personal técnico asistencial fueron la satisfacción con el salario mensual y con la supervisión ejercida sobre ellos. La conclusión a la que llegaron fue que existe un bajo nivel de satisfacción laboral en el personal médico y no médico del hospital.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Fundamentación de la variable 1: Clima organizacional

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) manifiestan que una organización es un grupo de personas que se apoyan entre sí para trabajar coordinadamente en busca de lograr un objetivo específico común el cual sería inalcanzable si lo hicieran por sí solos. (p.6).

El clima organizacional es el ambiente de trabajo percibido por los integrantes de una organización, éste incluye la estructura, el estilo de liderazgo, la comunicación, la motivación y las recompensas, todos éstos factores influyen directamente en el comportamiento de los mismos. La evaluación del clima organizacional se realiza en base a percepciones de sus miembros, por lo tanto, es subjetiva e inherente a cada uno de los integrantes de la organización, para que exista un buen clima laboral éstos deben sentirse cómodos. Existen factores físicos y psicológicos que influyen en el clima organizacional, entre los factores físicos: lugar de trabajo confortable, limpio e iluminado, que cumpla con la normativa vigente, para llevar a cabo su labor de manera eficiente. En el factor psicológico: relaciones con sus compañeros de trabajo, con su jefe, que trato tienen de éste; todos estos factores influyen directamente en el clima organizacional.

Brow y Moberg (1990) "manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta" (p.56).

Chiavenato (1999) "plantea que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento" (p. 84).

Dimensiones de la variable 1: Clima laboral

Según el Documento técnico: "Metodología para el estudio del clima organizacional- V.02", aprobado con RM N° 468-2011/MINSA, p.7-8, tomado de Pritchard y Karasick (1973) como complemento al modelo de Litwin y Stringer (1968), son las siguientes: (1) Comunicación: la forma en que los empleados se hacen escuchar por los empleadores, redes de comunicación; (2) Conflicto y cooperación: el apoyo entre pares de una organización para lograr el objetivo institucional y el apoyo que reciben de sus jefes para lograrlo; (3) Confort: espacio físico adecuado brindado al trabajador dentro de la institución para que éste se desempeñe de la mejor manera; (4) Estructura: representada por los manuales y normativa de gestión que influyen directamente en el proceso laboral y el logro de los objetivos institucionales por los trabajadores; (5) Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización, es hacer personales los objetivos institucionales; (6) Innovación: es la dirección de la institución que cambia con los avances estando siempre al corriente de las últimas tendencias en su ramo; (7) Liderazgo: es la influencia ejercida por los jefes en el comportamiento de los trabajadores para lograr los objetivos institucionales.; (8) Motivación, se refiere a los estímulos o condiciones que llevan a que los empleados trabajen de manera eficiente o no dentro de la organización.; (9) Recompensa, es el estímulo o incentivo que la organización otorga al trabajador para premiar su esfuerzo y el objetivo logrado el cual genera un clima laboral apropiado; (10) Remuneración, referido a la forma en que se retribuye económicamente a los trabajadores; (11) Toma de decisiones, evalúa la información disponible en la que se basan las decisiones dentro de la organización y el rol de los empleados en la misma.

1.3.1 Fundamentación de la variable 2: Satisfacción laboral

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) refieren acerca de la satisfacción laboral, que es un estado psicológico de las personas acerca de su entorno laboral; y es imprescindible dentro de la administración de una organización el conocimiento de ella. Los empleados satisfechos tienen un mejor desempeño laboral que los insatisfechos. (p. 458)

Robbins y Judge (2009) " definen la satisfacción laboral como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características". Por lo tanto, a mayor satisfacción laboral, más sentimientos positivos y viceversa. (p.83).

Davis & Newstrom (1999) consideran la satisfacción laboral como un estado afectivo de las personas hacia su trabajo (p.108). Otros consideran que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes generalizadas hacia el trabajo, la cual influye en la calidad de la atención, pues es difícil conseguir que un trabajador se desempeñe con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecho con su entorno laboral. Gamero (2004, p.119)

A continuación, se detallan las teorías sobre Satisfacción Laboral: Teoría de la Higiene-Motivación, del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales.

Teoría de Higiene-Motivacional. Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Los factores motivacionales, son inherentes al trabajo y son fuentes de satisfacción (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Los factores de higiene, son los que están ausentes y son fuente de insatisfacción, y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad). Herzberg (1968, pp. 151-154).

Teoría del Ajuste en el trabajo. El principio sobre el cual descansa esta teoría es el siguiente: "cada individuo busca lograr y mantener correspondencia con el

medio ambiente”, cuanto más se relacionen las habilidades de una persona con el perfil del puesto de trabajo dentro de la organización, es más probable que vaya a tener un buen desempeño laboral y satisfacer las demandas del empleador. Asimismo, cuanto más se relacionen los incentivos del puesto o la organización con los valores que el trabajador busca satisfacer a través del trabajo, es más probable que el trabajador tenga una buena satisfacción laboral. El grado de satisfacción e insatisfacción laboral constituyen predictores de la permanencia de un trabajador en su puesto de trabajo y del éxito que logre en este. Dawis y Lofquist (1992)

Teoría de la discrepancia. La satisfacción laboral resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr los objetivos o valores personales esperados. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional frustrante o no logro de los objetivos o valores personales del trabajador. Estos valores tienen un carácter dinámico (varían de persona a persona), así como un carácter jerárquico propia de cada persona. Por lo tanto, la satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de la discrepancia entre el valor esperado y la percepción del valor logrado por el individuo. Locke (1968)

Teoría de la satisfacción por facetas. La satisfacción laboral resulta de la diferencia 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. La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: la percepción del aporte individual del trabajador, la percepción de los aportes de los colegas, y la percepción de las características del trabajo. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: la percepción de lo recibido por otros, y lo efectivamente recibido por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad. Lawler (1973)

Teoría de los eventos situacionales. La satisfacción laboral está determinada por factores denominados características y eventos situacionales. Las

características situacionales son los aspectos laborales del puesto que son evaluados por las personas para aceptar o no tomarlo (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son características laborales que ocurren cuando el trabajador se encuentra desempeñándose en el puesto, los cuales pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina). Quarstein, McAffe, & Glassman, (1992).

Dimensiones de la variable 2: Satisfacción laboral

Según la Encuesta de satisfacción laboral del personal de salud MINSAL, Lima-Perú 2002, consideran: (1) Trabajo Actual; (2) Trabajo en general; (3) Interacción con el jefe inmediato; (4) Oportunidades de progreso; (5) Remuneraciones e Incentivos (6) Interrelación con los compañeros de trabajo; (6) Ambiente de trabajo.

1.3.2 Fundamentación de la variable 3: Desempeño laboral

El desempeño laboral es el comportamiento real del trabajador (profesional-técnico y relaciones interpersonales), en la atención de salud de la población. Por tanto, existe una correlación directa entre las dimensiones del desempeño laboral y la calidad de los servicios de salud. Katz y Snow (1997)

La evaluación del desempeño laboral incluye la evaluación de las competencias propias del trabajador, así como del conjunto para su desempeño en un puesto de trabajo específico. La competencia profesional no es el único factor que determina el desempeño laboral, ya que va a depender de las restantes condiciones existentes. Hart (1997)

La medición de competencias es fundamentalmente de orden cualitativo, en la cual se busca establecer evidencias de que el desempeño fue logrado en base a la norma. Las competencias son evaluadas mediante la observación del trabajo y los productos logrados, con el conocimiento del trabajador, donde se buscan

evidencias del nivel del conocimiento teórico y su correcta aplicación en el trabajo. Harden (1999)

Bohórquez define el desempeño laboral, como el nivel de ejecución alcanzado en el logro de las metas dentro de la organización en un plazo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007, pp 132-147). Además, Chiavenato la define como la eficacia del trabajador dentro de una organización, siendo esta necesaria para la organización y la satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007, pp. 132-147)

Dimensiones de la variable 3: Desempeño laboral

Según la Directiva administrativa para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral- 2009-OGGRH/MINSA, se evalúan las siguientes dimensiones de la variable desempeño laboral: Desempeño y conducta laboral (70 puntos) : Comprende la evaluación de 8 factores únicos a cada uno de los cuales le corresponde 5 niveles valorativos; Asistencia (10 puntos): Se toma en cuenta el número de faltas injustificadas y permisos por asuntos particulares, se reducen 2 puntos por cada uno de ellos; Puntualidad (10 puntos): Se toma en cuenta el número de tardanzas en el semestre a evaluar; Capacitación (10 puntos): Se toma en cuenta si se realizó capacitaciones dentro del semestre a evaluar.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional, satisfacción laboral y el desempeño de los médicos del hospital nacional dos de mayo, Lima-Perú, 2016?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los médicos del hospital nacional dos de mayo, Lima-Perú, 2016?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los médicos del hospital nacional dos de mayo, Lima-Perú, 2016?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los médicos del hospital nacional dos de mayo, Lima-Perú, 2016?

1.5 Justificación del estudio

La intención del presente trabajo de investigación es brindar nuevos aportes teóricos para explicar la relación que existe entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los médicos del ministerio de salud.

1.5.1 Justificación teórica

El Perú tiene como ente rector de Salud al Ministerio de Salud- MINSA, y a través de la Oficina General de Recursos Humanos, realiza el proceso de selección de médicos que trabajarán en la labor asistencial y administrativa a nivel nacional. Dicha oficina junto con la oficina de calidad de atención del paciente se encarga de velar por la capacitación y desenvolvimiento de los médicos en los diferentes establecimientos de salud a lo largo de nuestro país.

En el año 2011, el Minsa aprueba el documento técnico: "Metodología para el estudio del clima organizacional- V.02", con RM N° 468-2011/MINSA, p.7-8, por el

cual se pretende medir el clima organizacional en los diferentes centros de salud estatal desde nivel I a nivel III-2.

En el año 2002, el Minsa aprueba la Encuesta de satisfacción laboral del personal de salud Minsa, la cual fue validada para ser aplicada a nivel nacional en los diferentes centros de atención de salud desde el nivel I al nivel III-2.

En el año 2009, la Oficina General de Recursos Humanos, crea la Directiva administrativa para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral-2009-OGGRH/Minsa, por medio de la cual se evalúan las dimensiones del desempeño laboral.

Considero que la aplicación de estas tres herramientas es necesaria para la estandarización de la información del clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral en todo el sector salud.

La atención médica de calidad exige superar una serie de dificultades en el trabajo diario, se requiere conocer la realidad de estas tres variables para implementar procesos de mejora en virtud de lograr una productividad y calidad en la atención de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Para conocer nuestra realidad sobre la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los médicos del Hospital Dos de Mayo, es necesario aplicar un conjunto de herramientas estadísticas siguiendo un proceso sistemático y estandarizado (método científico). Bajo esta premisa se realizó este trabajo de investigación que busca contribuir significativamente al conocimiento de cuál es el clima organizacional y la satisfacción laboral de los médicos, así como la relación de éstas dos variables con su desempeño laboral.

1.5.2 Justificación práctica

Existen componentes de la satisfacción laboral y el clima organizacional dentro del ámbito del Hospital Nacional dos de Mayo, que influyen en el desempeño del personal médico, es imperante abordar este tema, debido a que atendemos pacientes del estrato socioeconómico bajo, los cuales son sensibles y frágiles tanto física como emocionalmente. Además, desde el punto de vista práctico, los directivos del hospital Dos de mayo conocerían la relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño laboral lo que les permitiría propiciar los factores que influirían positivamente sobre el desempeño laboral y preparar un plan de intervención con proyectos de mejora en el diseño organizacional que tendrían implicancia en la producción de los médicos y por consiguiente una calidad de atención a los usuarios , lo que podría extrapolarse al resto del personal de salud.

1.5.3 Justificación metodológica

El Minsa necesita contar con información en tiempo real y válida acerca de las variables estudiadas para orientar de una manera técnica y real, las actividades necesarias para la solución de los problemas de salud de la población peruana y sabemos que pieza clave de esta problemática de salud radica en tener recursos humanos entrenados, capacitados y satisfechos con su clima organizacional lo que redundará en su desempeño laboral.

Metodológicamente, las conclusiones a las que se llegaron en éste estudio servirán como antecedente para otros trabajos de investigación que estudien fenómenos o problemáticas similares. Por lo que se plantea se puedan realizar en el futuro estudios a nivel nacional en los diferentes centros asistenciales de las redes integradas MINSA, EESSALUD, fuerzas armadas y estratificándolos de acuerdo a los diferentes niveles de atención.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

El clima organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño laboral se relacionan entre sí en los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2016.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

El clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan entre sí en los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2016.

Hipótesis específica 2.

El clima organizacional y el desempeño laboral se relacionan entre sí en los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2016.

Hipótesis específica 3.

La satisfacción laboral y el desempeño laboral se relacionan entre sí en los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2016.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Identificar la relación entre el clima organizacional, satisfacción laboral y el desempeño en los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2016.

1.7.2 Objetivos Específicos

Objetivo específico 1.

Determinar si existe relación entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2016.

Objetivo específico 2.

Determinar si existe relación entre las dimensiones de clima organizacional y el desempeño laboral de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2016.

Objetivo específico 3.

Determinar si existe relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y el desempeño laboral de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2016.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación del presente estudio es no experimental, transversal y correlacional.

Es un estudio no experimental porque se observa una realidad ya existente, no se coloca un estímulo para crear una situación provocada por el investigador. En un estudio no experimental las variables independientes suceden sin posibilidad de manipularlas porque ya sucedieron al igual que su efecto, sólo podemos observarlas (Hernández, 2010, p. 149)

Es un estudio de tipo transversal, la recolección de los datos se da en un momento único. Tiene como propósito describir las variables observadas y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, 2010, p. 151). Los diseños transversales se dividen en: exploratorios, descriptivos y correlacionales (Hernández et al., 2010, p. 152), el presente estudio fue de tipo correlacional.

Es un estudio correlacional porque tiene como finalidad "conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos conceptos, categorías o variables en un contexto particular". (Hernández et al, 2010, p. 81).

2.1.1. Metodología

Tamayo, citado por Valderrama (2014) sostiene:

Sobre la metodología de investigación: La metodología constituye la médula espinal de un estudio de investigación; se refiere a la descripción y caracterización de las variables de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos de medición, los procedimientos y las técnicas de análisis estadístico (p. 163)

2.1.2. Tipo de estudio

De acuerdo a lo planteado por Abanto (2014) "es usual que la investigación se organice de acuerdo a varios aspectos significativos de la investigación como: finalidad, carácter, naturaleza, dimensión temporal, orientación que asume" (p.18)

Según su finalidad es una Investigación básica, de acuerdo a lo planteado por Hernández et al. (2003) por que busca aumentar la teoría de los conocimientos del tópico tratado, sin importarle las aplicaciones prácticas que puedan hacerse con éstos análisis teóricos.

Por su carácter, es investigación correlacional porque "tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular" (Abanto, 2014, p. 20)

De acuerdo a su naturaleza, es investigación cuantitativa porque "se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico analítico y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos" (Abanto, 2014, p. 21)

Por el alcance temporal, es investigación transversal porque "estudian un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado" (Abanto, 2014, p. 23)

Según la orientación que asume es una investigación orientada a la aplicación, pues busca adquirir nuevos conocimientos con el fin de buscar respuesta a un problema de investigación. (Dirección de investigación. Metodología de la investigación científica UCV, p.3)

A lo anteriormente expuesto añadiremos que el tipo de investigación será de nivel Descriptivo, según lo propuesto por Tamayo (2004) quién afirma que "el tipo descriptivo comprende la descripción, análisis e interpretación de las

variables de estudio, y el análisis de los procesos de los hechos analizados. El enfoque se hace sobre conclusiones o personas, y es efectuado en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta”.

2.2 Variables – Operacionalización

Variable 1: Clima organizacional

Está determinado por las percepciones de los trabajadores o integrantes de una organización respecto a la labor que desempeñan, el ambiente físico en que se desenvuelven, las relaciones interpersonales con sus compañeros y jefe; y las diversas normativas formales e informales que afectan su labor. Chiavenato (1999, p.84)

Variable 2: Satisfacción laboral:

Conjunto de actitudes del trabajador hacia el trabajo que desempeña. Robbins y Judge (2009, p.83)

Variable 3: Desempeño laboral

Es el comportamiento del trabajador tanto en el orden profesional y técnico como en las relaciones interpersonales con sus pares o jefe, dentro de su trabajo. Katz y Snow (1997)

2.2.1 Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable 1: Clima organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores	Niveles	Instrumento	
VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL: Está determinado por las percepciones de los trabajadores o integrantes de una organización respecto a la labor que desempeñan, el ambiente físico en que se desenvuelven, las relaciones interpersonales con sus compañeros y jefe; y las diversas normativas formales e informales que afectan su labor.	Comunicación:	Existen redes de comunicación que permiten que se escuchen sus quejas en la dirección.	3				
	Conflicto y cooperación	En el hospital existe colaboración entre los trabajadores y reciben apoyo material y humano de su institución.	2				
	Confort:	El ambiente físico del hospital es sano y agradable.	2	1 =Nunca	No saludable de 56	Menos	
	Estructura:	La institución cuenta con reglas, trámites y procedimientos claros.	2	2 =A veces	Por mejorar	56 a 84	
	Identidad	Los médicos comparten la misión y objetivos de la institución.	3	3 =Frecuentemente	Saludable 84	Más de	
	Innovación	Los médicos perciben la voluntad de su institución de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.	4	4 =Siempre			
	Liderazgo	Los médicos perciben que sus jefes influyen en su comportamiento dentro de la institución.	2				
	Motivación	Los trabajadores están comprometidos a hacer un buen trabajo.	3				

Encuesta Metodología para el estudio de clima organizacional I – V.02. RM 468-2011/MINSA

Recompensa	Se reconoce el buen desempeño de los trabajadores	3
Remuneración	Percepción del médico frente a su remuneración.	2
Toma de decisiones	Se aceptan opiniones de los trabajadores médicos al momento de tomar decisiones en su hospital.	2

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.
Operacionalización de la variable 2: Satisfacción Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores	Niveles	Instrumento
VARIABLE 2: Satisfacción Laboral: Conjunto de actitudes generalizadas hacia el trabajo.	Trabajo general.	en Labor que requiere de los conocimientos del trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento de salud, aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.	3			
	Interacción con el jefe inmediato.	Referida a interacciones de los trabajadores con su líder o jefe inmediato, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.	5	5 Totalmente de acuerdo con la opinión.		
	Oportunidades de progreso.	Son situaciones que se pueden aprovechar para superarse y ascender dentro de la institución (capacitación y desarrollo).	2	4 Mayormente de acuerdo con la opinión.		
	Remuneraciones e Incentivos.	Pago o reconocimiento recibido durante el tiempo en que labora.	2	3 Indiferente a la opinión.	Baja Media Alta	[22 – 51] [52 - 80] [81 – 110]
	Interrelación con los compañeros de trabajo	Las relaciones interpersonales con el personal de su establecimiento, durante el desarrollo de sus labores.	2	2 Pocas veces de acuerdo con la opinión.		
	Ambiente de trabajo.	de Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.	4	1 Totalmente en desacuerdo con la opinión.		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.

Operacionalización de la variable 3: Desempeño Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores	Niveles	Instrumento	
VARIABLE 3: Desempeño Laboral: Es el comportamiento del trabajador tanto en el orden profesional y técnico como en las relaciones interpersonales con sus pares o jefe, dentro de su trabajo.	Desempeño y conducta laboral. Asistencia Puntualidad Capacitación	Desempeño (60)		Evaluación de desempeño y conducta laboral: 70 puntos			
		Asistencia (10)			RANGO CALIFICACION	DE	
		Puntualidad(10)		Evaluación de Asistencia 10 puntos	71 a 100	SUPERIOR	Cuestionario Institucional de Evaluación de desempeño laboral RM N° 626-2008/MINSA
		Capacitación (10)		Evaluación de puntualidad: 10 puntos	60 a 70	PROMEDIO	
				Evaluación de capacitación: 10 puntos.	0 a 59	INFERIOR	
			Siendo sesenta (60) el puntaje mínimo aprobatorio.				
			Total: 100 puntos				

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Todos los médicos nombrados activos del Hospital Nacional dos de mayo, que se encontraban desempeñando funciones administrativas como asistenciales durante el mes de noviembre del 2016.

Para esta información se tuvo un listado de la nómina del personal nombrado con los nombres apellidos y área donde labora el trabajador médico administrativo o asistencial, proporcionado por la Oficina de personal.

Criterios de selección

Criterios de Inclusión: Médicos con condición laboral de ser nombrado en su plaza de trabajo; Médicos que se encontraban laborando en el mes de noviembre del año 2016; Médicos que voluntariamente deseen participar en el estudio.

Criterios de Exclusión: Médicos con condición laboral de contratos CAS o por producto; Médicos que no se encontraban laborando en el mes de noviembre del año 2016; Médicos que no deseen participar en el estudio.

2.3.2 Muestra

Como conocemos el total de la población a estudiar y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar (muestra) la respuesta sería:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Dónde:

- N = Total de la población 323 médicos
- $Z_a^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = nivel de precisión (en este caso un 5%= 0.05).

$$n = \frac{323 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (323 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 60$$

Se seleccionaron 60 médicos nombrados del HNDM, bajo la técnica de muestreo aleatorio simple.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Se entregaron una encuesta de metodología para el estudio del clima organizacional- v.02. Minsa y una encuesta de satisfacción del personal de salud- Minsa. a todos los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo durante el mes de noviembre del 2016, que cumplían los criterios de inclusión - exclusión y que desearon participar del estudio.

Se recabó de la oficina de personal del HNDM, las copias de evaluación de

desempeño de los médicos que conformaron la muestra de estudio.

2.4.2 Instrumentos de investigación

Los instrumentos de medición de las variables fueron los siguientes:

1. Instrumento para medir el Clima Organizacional:

Se midió con la Encuesta Metodología para el Estudio de clima organizacional – V.02. RM 468-2011/Minsa (p. 21-23), este instrumento que fue validado por el Minsa, posee 34 ítems, 28 de los cuales miden las 11 dimensiones del clima organizacional: Comunicación, Conflicto y cooperación, Confort, Estructura, Identidad, Innovación, Liderazgo, Motivación, Recompensa, Remuneración y Toma de decisiones, que se midieron a través de los siguientes enunciados: 1 =Nunca, 2 =A veces, 3 =Frecuentemente y 4 =Siempre.; y 6 que pertenecen a la Escala “Lie” o escala de sinceridad, que se mide a través de los siguientes enunciados: a) No me río de bromas, b) Siempre las cosas me salen perfectas, c) Siempre estoy sonriente, d) Nunca cometo errores, e) Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño, f) Nunca he mentado. Cordero. *et.al* (1997, p. 187) (Apéndice D)

Los resultados de la aplicación de este instrumento se hallan en los parámetros de tres rangos de puntuación, de acuerdo al detalle siguiente:

No saludable	Menos de 56
Por mejorar	56 a 84
Saludable	Más de 84

Este cuestionario pretende conocer las percepciones del Personal médico del Hospital Nacional dos de mayo, respecto al Clima Organizacional.

El instrumento fue validado utilizando la metodología del focusgroup y la prueba del Alfa de Crombach cuyo valor fue cercano a 1 (Apéndice G), por ello la

información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, cada vez que se use se tendrán resultados similares

2. Instrumento para medir la satisfacción laboral:

Se medirá la variable satisfacción laboral para lo cual se aplicará la Encuesta de satisfacción del personal de salud- MINSA- dirección general de salud de las personas, lima-2002 (APÉNDICE E), validado previamente en un focusgroup para ver la claridad de los enunciados, teniendo un Alfa de Crombach cuyo valor es cercano a 1 (Apéndice G). Este instrumento mide satisfacción laboral y posee 22 ítems, mide 7 dimensiones (Trabajo Actual, Trabajo en general, Interacción con el jefe inmediato, Oportunidades de progreso, Remuneraciones e Incentivos, Interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo.), se miden mediante los siguientes enunciados: 5 Totalmente de acuerdo con la opinión., 4 Mayormente de acuerdo con la opinión., 3 Indiferente a la opinión., 2 Pocas veces de acuerdo con la opinión y 1 Totalmente en desacuerdo con la opinión. (Apéndice D). Los resultados de la aplicación de este instrumento se hallan en los parámetros de tres rangos de puntuación, de acuerdo al detalle siguiente:

Baja	[22 – 51]
Media	[52 - 80]
Alta	[81 – 110]

3.- Instrumento para medir el desempeño laboral:

Se medirá con la evaluación realizada por la oficina de Personal del HNDM en Julio 2016, ya que esta evaluación se aplica cada semestre en los meses de Julio y Enero de cada año, ésta evaluación está amparada en la R.M N° 626-2008/MINSA, que establece las normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral.

Los puntajes de evaluación son los siguientes:

Evaluación del desempeño y conducta laboral: 70 puntos.

Evaluación de la asistencia: 10 puntos.

Evaluación de la puntualidad: 10 puntos.

Evaluación de la capacitación: 10 puntos.

Total: 100 puntos (Apéndice F)

Tabla 4.

Evaluación de Desempeño y conducta laboral de profesionales

Factores únicos	Niveles Valorativos				
	V	IV	III	II	I
Planificación	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Responsabilidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Iniciativa	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Oportunidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Calidad de trabajo	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Confiabilidad y	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Discreción					
Relaciones	1.75	3.5	5.25	7	8.75
interpersonales					
Cumplimiento de	1.75	3.5	5.25	7	8.75
normas					

Fuente: Minsa

Evaluación de Asistencia: A cada trabajador se le asigna 10 puntos, restándole del mismo 2 puntos por cada inasistencia injustificada.

Evaluación de la puntualidad:

Tabla 5.

Evaluación de Asistencia

Frecuencia	Puntaje
0	10
1-2	9
3-4	8
5-6	7
7-8	6
9-10	5
10-11	4
11-12	3
13-14	2
15	1
16 a +	0

Fuente: MINSA

Tabla 6. *Evaluación de la Capacitación*

Horas	Puntaje
17 a más	10
13 - 16	8
9-12	6
5-8	4
4-3	2
Menos de 3	0

Fuente: MINSA

Tabla 7.

Rango de calificación del Desempeño Laboral según R.M N° 626-2008/MINSA.

Puntuación obtenida	Rango de calificación
71 a 110	superior
60 a 70	promedio
0 a 59	inferior

Fuente: MINSA

Siendo sesenta (60) el puntaje mínimo aprobatorio.

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos utilizados han sido validados por el Dr. Carlos Hernán Medina Soriano Doctor en Salud pública y Magister en Salud pública, así como la revisión por el Dr. Jorge Laguna Velasco doctor en salud pública y asesor de tesis de la Maestría de Gestión en servicios de salud de la Universidad particular César Vallejo.

Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, en una prueba piloto. (Apéndice G). El Coeficiente Alfa de Cronbach, requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de dicho valor la confiabilidad es baja y no debería usarse para un estudio de investigación, por el contrario, cuanto más cercana al 1 la confiabilidad es alta y se puede utilizar sin ningún problema. (Hernández et al, 2010).

2.5. Métodos de análisis de datos

2.5.1. Procedimientos de recolección de datos

Se solicitó la autorización a la Dirección General del Hospital Nacional dos de mayo para la realización del presente trabajo de investigación con el compromiso de entregar el resultado del mismo. Estas encuestas fueron aplicadas a los médicos del Hospital Nacional dos de mayo que se encontraban laborando al momento de la encuesta, dicha muestra de médicos se tomó de manera aleatoria.

2.5.2. Métodos de análisis de datos

Los datos tomados en las encuestas de clima organizacional y satisfacción laboral así como la evaluación de desempeño laboral en códigos numéricos según la variable. De acuerdo a la codificación, escala de medición, e indicadores. Para el análisis estadístico se realizaron tablas univariadas expresadas en frecuencias y porcentajes y estas fueron complementadas con sus respectivos gráficos de barras y diagrama de burbujas expresadas en porcentajes. El grado de correlación entre las variables fue determinada por el Rho de Spearman. Para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SSPS 20.

La interpretación de la correlación de variables se realizará según la Tabla 13. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305)

Tabla 8.

Interpretación de la correlación de variables

Interpretación de la correlación	
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
0.01 a 0.24	Correlación positiva muy débil.
0.25 a 0.49	Correlación positiva débil.
0.50 a 0.74	Correlación positiva media.
0.75 a 0.89	Correlación positiva considerable.
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy fuerte.
1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305)

2.6. Aspectos éticos

Se entregó un Consentimiento Informado para los participantes de la Encuesta Metodología para el Estudio de clima organizacional – V.02. RM 468-2011/MINSA y de la Encuesta de satisfacción del personal de salud- MINSA- dirección general de salud de las personas, lima-2002 (Apéndice H)

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados

3.1.1. Descripción de los niveles del clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral

Tabla 9

Descripción de los niveles del clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No saludable < 56	11	18.3%
Por mejorar [56 – 84]	45	75%
Saludable > 84	4	6.7%
Total	60	100%

Fuente: Base de datos.

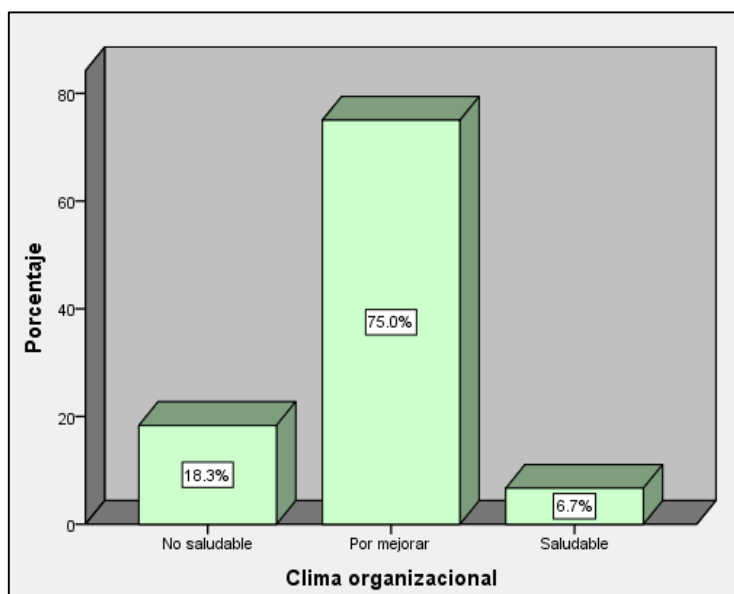


Figura 1. Descripción de los niveles del clima organizacional

En la Tabla 4 y Figura 1, se observa de una muestra de 60 médicos del hospital nacional Dos de Mayo que representan el 100% de la muestra que el 75% de los médicos indican que el clima organizacional tiene un nivel por mejorar, el 18.3% indican un nivel no saludable y el 6.7% indican que existe un nivel saludable respecto al clima organizacional.

Tabla 10

Descripción de los niveles de la satisfacción laboral

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	[22 - 51]	17	28.3%
Media	[52 - 80]	43	71.7%
Alta	[81 - 110]	0	0%
Total		60	100%

Fuente: Base de datos.

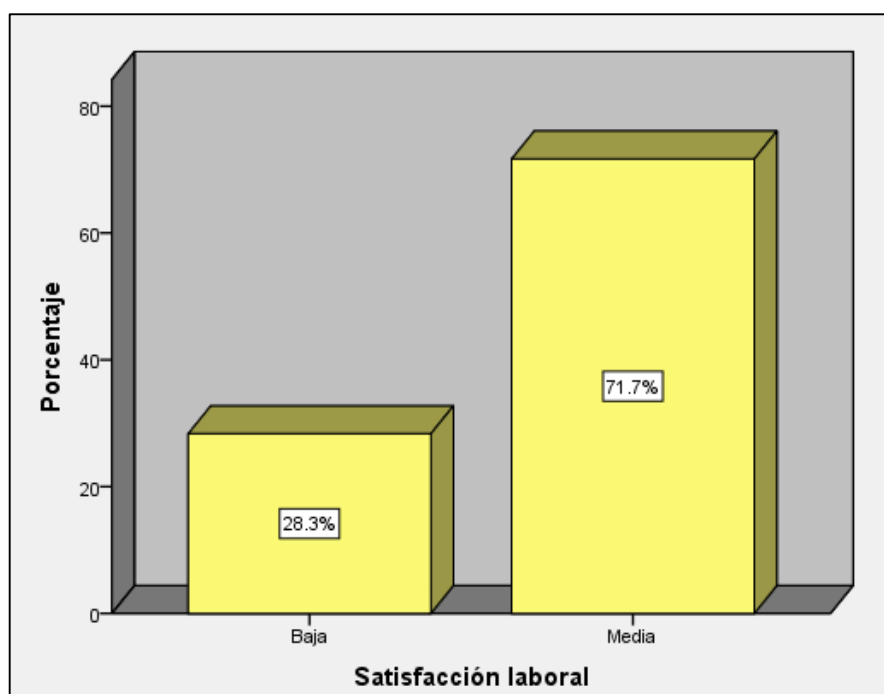


Figura 2. Descripción de los niveles de la satisfacción laboral.

En la Tabla 5 y Figura 2, se observa de una muestra de 60 médicos del hospital nacional Dos de Mayo que representan el 100% de la muestra que el 71.7% de los médicos indican que la satisfacción laboral tiene un nivel medio y el 28.3% indican un nivel bajo respecto a la satisfacción laboral.

Tabla 11

Descripción de los niveles del desempeño laboral

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Inferior	[0 - 59]	20	33.3%
Promedio	[60 - 70]	31	51.7%
Superior	[71 - 110]	9	15%
Total		60	100%

Fuente: Base de datos.

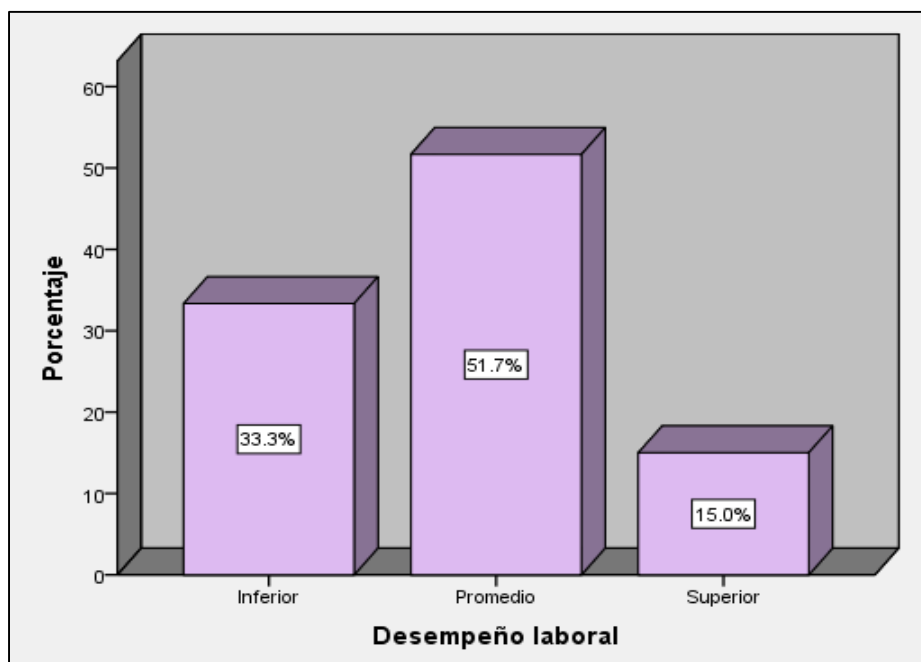


Figura 3. Descripción de los niveles del desempeño laboral

En la Tabla 6 y Figura 3, se observa de una muestra de 60 médicos del hospital nacional Dos de Mayo que representan el 100% de la muestra que el 51.7% de los médicos indican que el desempeño laboral tiene un nivel promedio, el 33.3% indican un nivel inferior y el 15% indican que existe un nivel superior respecto al desempeño laboral.

3.1.2. Tablas de contingencia de las variables clima organizacional, satisfacción y desempeño laboral

Tabla 12

Niveles del clima organizacional y el desempeño laboral de los médicos

Clima organizacional	Desempeño laboral						Total	
	Inferior		Promedio		Superior		f	%
	f	%	f	%	f	%		
No saludable	10	16.7	0	0	1	1.7	11	18
Por mejorar	10	16.7	28	46.7	7	11.7	45	75
Saludable	0	0	3	5	1	1.7	4	7
Total	20	33.3	31	51.7	9	15.0	60	100

Fuente: Base de datos.

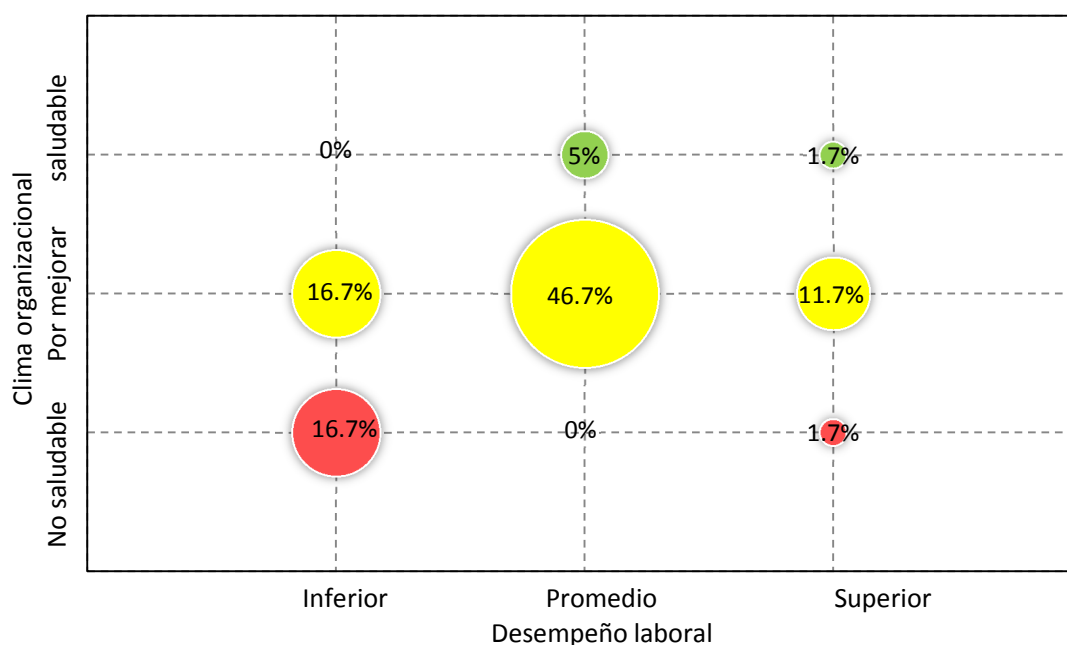


Figura 4. Descripción de los niveles del clima organizacional y el desempeño laboral.

En la Tabla 7 y Figura 4, se observa de una muestra de 60 médicos del hospital nacional Dos de Mayo que representan el 100% de la muestra, el 16.7% de los médicos indican que existe un nivel inferior en el desempeño laboral como también un nivel no saludable en el clima organizacional; el 16.7% indican que existe un

nivel inferior en el desempeño laboral como en el nivel por mejorar en el clima organizacional; el 46.7% indican que existe un nivel promedio en el desempeño laboral como también existe un nivel por mejorar en el clima organizacional; el 5% indican que existe un nivel promedio en el desempeño laboral como también un nivel saludable en el clima organizacional; el 1.7% indican que existe un nivel superior en el desempeño laboral como también existe un nivel no saludable en el clima organizacional; el 11.7% indican que existe un nivel superior en el desempeño laboral como también existe un nivel por mejorar en el clima organizacional, asimismo existe el 1.7% que indican que existe un nivel superior en el desempeño laboral como también existe un nivel saludable en el clima organizacional.

Tabla 13

Niveles de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los médicos

Satisfacción laboral	Desempeño laboral						Total	
	Inferior		Promedio		Superior		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Baja	12	20	4	6.7	1	1.7	17	28
Media	8	13.3	27	45	8	13.3	43	72
Alta	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	20	33.3	31	51.7	9	15	60	100

Fuente: Base de datos.

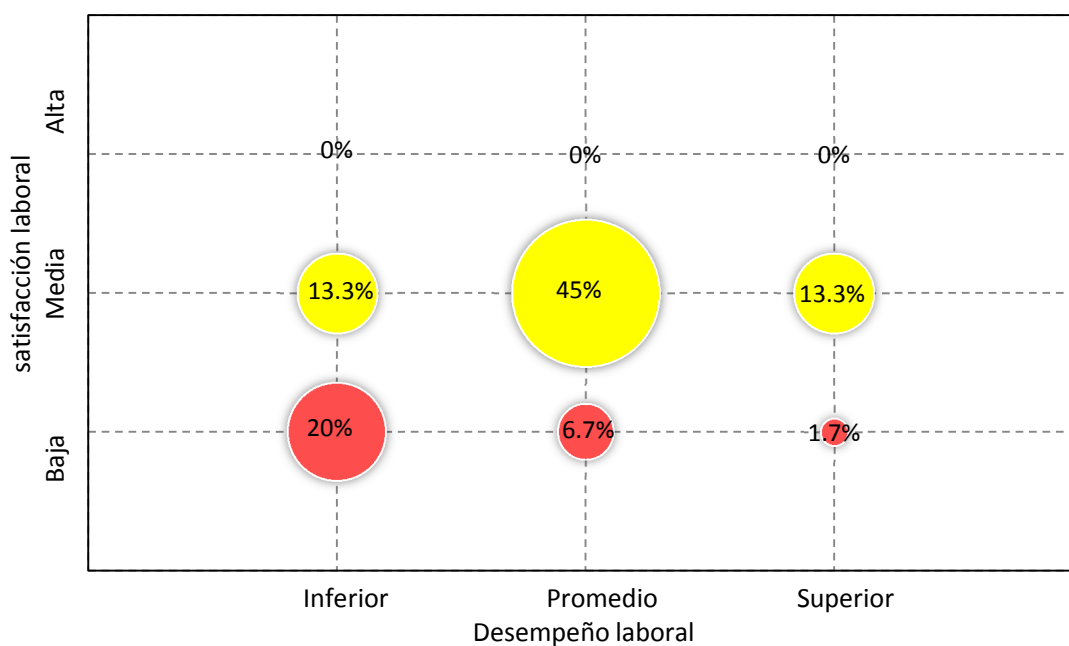


Figura 5. Descripción de los niveles de la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

En la Tabla 8 y Figura 5, se observa de una muestra de 60 médicos del hospital nacional Dos de Mayo que representan el 100% de la muestra, el 20% indican que existe un nivel inferior en el desempeño laboral como también existe un nivel bajo en la satisfacción laboral; el 13.3% indican que existe un nivel inferior en el desempeño laboral como también indican que existe un nivel medio en la satisfacción laboral; el 6.7% indican que existe un nivel promedio en el desempeño laboral como también indican que existe un nivel bajo en la satisfacción laboral; el 45% indican que existe un nivel promedio en el desempeño laboral como también existe un nivel medio en la satisfacción laboral. Asimismo existe el 1.7% que indican que existe un nivel superior en el desempeño laboral como también existe un nivel bajo en la satisfacción laboral y el 13.3% indican que existe un nivel superior en el nivel superior como también existe un nivel medio en la satisfacción laboral.

Tabla 14

Niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral de los médicos

Clima organizacional	Satisfacción laboral						Total	
	Baja		Media		Alta			
	f	%	f	%	f	%	f	%
No saludable	9	15	2	3.3	0	0	11	18
Por mejorar	8	13.3	37	61.7	0	0	45	75
Saludable	0	0	4	6.7	0	0	4	7
Total	17	28.3	43	71.7	0	0	60	100

Fuente: Base de datos.

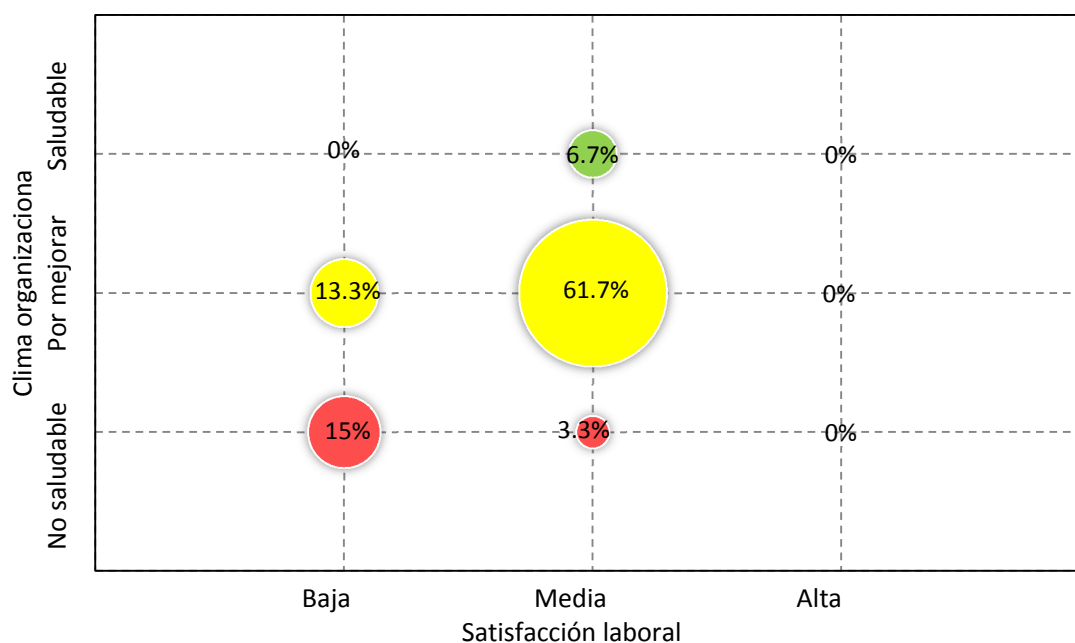


Figura 6. Descripción de los niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral.

En la Tabla 9 y Figura 6, se observa de una muestra de 60 médicos del hospital nacional Dos de Mayo que representan el 100% de la muestra, el 15% indican que existe un nivel baja en la satisfacción laboral como también existe un nivel no saludable en el clima organizacional; el 13.3% indican que existe un nivel baja en la satisfacción laboral como también existe un nivel por mejorar en el clima

organizacional; el 3.3% indican que existe un nivel media en la satisfacción laboral como también indican que existe un nivel no saludable en el clima organizacional; el 61.7% indican que existe un nivel media en la satisfacción laboral como también existe un nivel saludable en el clima organizacional.

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1. Prueba de hipótesis general

H0: No Existe una relación significativa entre las dimensiones de clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral.

Ha: Existe una relación significativa entre las dimensiones de clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 15

Correlaciones entre las variables clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	.705**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.536**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 10, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existe una relación positiva y significativa entre las variables clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral; donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.705** entre el clima organizacional y el desempeño laboral y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.536** entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral lo que se interpreta al 99% a dos colas, la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva moderada entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

3.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H₀: No existe una relación significativa entre las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral.

H_a: Existe una relación significativa entre las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral.

Tabla 16

Correlaciones entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los médicos

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.440**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	60	60
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.440**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la tabla 11 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,440 significa que existe una correlación positiva débil entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según personal médico del hospital nacional 2 de Mayo.

Hipótesis específica 2:

H0: No existe una relación significativa entre las dimensiones de clima organizacional y desempeño laboral.

Ha: Existe una relación significativa entre las dimensiones de clima organizacional y desempeño laboral.

Tabla 17

Correlaciones entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral de los médicos

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.705**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	60	60
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.705**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	60	60

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la Tabla 12 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,705 significa que existe una correlación positiva media entre las

variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral según personal médico del hospital nacional 2 de Mayo.

Hipótesis específica 3:

H0: No existe una relación significativa entre las dimensiones de satisfacción y desempeño laboral.

Ha: Existe una relación significativa entre las dimensiones de satisfacción y desempeño laboral.

Tabla 18

Correlaciones entre las variables satisfacción laboral y el desempeño laboral de los médicos

		Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.536**
	Satisfacción laboral		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	60	60
	Desempeño laboral		
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la Tabla 13 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,536 significa que existe una correlación positiva media entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral según personal médico del hospital nacional 2 de Mayo.

IV. Discusión

La información obtenida en el presente estudio corresponde a datos recolectados en el año 2016, en el mundo globalizado en que vivimos estamos obligados a cumplir estándares mundiales de calidad, sobre todo al ser el Hospital Nacional Dos de Mayo una institución pública de salud, que pertenece a la red de salud pública del MINSA- Perú, que atiende a población vulnerable en su mayoría de casos. Una atención de calidad se encuentra relacionada a un buen desempeño laboral de los profesionales de la salud y tiene esto que ver con el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Dentro de la gestión administrativa de toda institución, el clima organizacional hoy en día tiene una vital e imprescindible importancia. Conocer el clima organizacional proporciona información sobre los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite planificar cambios tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura de la organización.

Chiavenato y colaboradores consideran el clima organizacional como las características positivas o negativas del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento.

Al analizar la información y resultados de este estudio se encuentra evidencia de que tanto a nivel del clima organizacional como satisfacción laboral son medios. En el caso de clima organizacional el 75% de médicos indican que tenían un nivel por mejorar (56-84 puntos).

El nivel de clima organizacional por mejorar o nivel medio encontrado en el 75% de médicos estudiados concuerdan con lo hallado por Juárez (2012), en su estudio donde para el clima organizacional su promedio fue de 143.8 puntos con una desviación estándar de 24.4, que correspondió también al nivel medio de su escala, ellos emplearon el cuestionario validado para medir el clima organizacional, derivado de la escala mixta Likert y Thurstone; y por Chiang (2011) quien encontró que el clima organizacional en los trabajadores del hospital de alta

complejidad el nivel iba de 65 a 80 y en los trabajadores de los hospitales de baja complejidad de 63 a 75, en ambos fue un nivel medio, ellos utilizaron el cuestionario de clima organizacional de Koys y Decottis.

Con respecto a los niveles de satisfacción laboral, hallamos que el 71.7% de médicos indican que tienen un nivel medio de satisfacción laboral (52-80 puntos). Para Palma y Carrillo la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes y sensaciones del trabajador con respecto a su propio trabajo y en función de aspectos relacionados como posibilidades de desarrollo personal, incentivos y remuneración laboral, normativa administrativa vigente, relaciones con los otros miembros de la organización y relaciones con su jefe inmediato, estructura física y materiales en su puesto de trabajo.

El nivel de satisfacción laboral medio encontrado en el 71.7% de médicos estudiados concuerdan con lo hallado por Juárez (2012), en el cual se determinó un promedio de satisfacción laboral de 56.4 puntos, con desviación estándar de 9 puntos, que correspondió al nivel medio de su escala, cabe mencionar que utilizaron la escala SL-SPC, que es una escala aditiva de medición ordinal de 15 proposiciones asociadas con los siguientes siete factores: condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, satisfacción con el incentivo económico, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas. Así mismo concuerda con lo hallado por Chiang (2011), en donde encontró que la satisfacción laboral en los trabajadores tanto de hospital de alta complejidad como de baja complejidad los resultados son similares presentando un nivel medio de satisfacción, ellos utilizaron el cuestionario de satisfacción laboral de Chiang y Núñez. Nuestros resultados a su vez concuerdan con lo hallado por Pérez (2013), en su estudio encontraron niveles de satisfacción laboral moderados, con una media de 6,7; ellos aplicaron un cuestionario institucional validado, concluyendo que la satisfacción laboral es una dimensión de la gestión de calidad en la atención primaria y su estudio permite identificar problemas u oportunidades de mejora que tendrán un impacto en la calidad de servicios de salud que se ofrecen. También Pérez (2013), halla un grado de

satisfacción laboral media en profesionales de atención primaria, para el total de encuestados es de 6,7 oscilando entre un mínimo de 2 y un máximo de 10. La satisfacción laboral hallada en este estudio es mayor respecto a lo hallado por Bobbio (2010), en un estudio realizado sobre satisfacción laboral en el hospital Nacional dos de Mayo, halló que la satisfacción laboral del personal médico fue baja 22.7%, los entrevistados consideraron que la satisfacción laboral mejoraría si se incrementaran los sueldos y capacitación así como la infraestructura del hospital. Podemos señalar que en las diferentes instituciones de salud públicas se hallan similares valores de satisfacción laboral por parte de los médicos, podría explicarse por la falta de correspondencia de los sueldos y condiciones de trabajo de los mismos con la sacrificada carrera profesional que no solo toma una inversión económica fuerte y constante de capacitación sino también tiempo que dejan de dedicar a su familia o actividades de ocio recreativas.

Respecto a la relación entre las variables de interés, los resultados evidencian que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, los resultados estadísticos muestran en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,440 significa que existe una correlación positiva débil entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$. Esto se contrasta con las investigaciones que reportan la existencia de una relación significativa entre las variables. (Salinas, 1994; Chiang, 2004), así como también Rodríguez (2011), en su estudio esta relación resultó estadísticamente significativa, presentando una relación positiva y una asociación de 4.3% ($p < 0.05$)

Respecto a la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los médicos del hospital nacional dos de mayo, se encontró una relación positiva y significativa, los resultados estadísticos mostraron en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,705 demostrando una correlación positiva media entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$. Estos resultados son congruentes con lo hallado por Rodríguez (2011), donde el clima organizacional correlacionó

significativa y positivamente con el desempeño general Chiang (2004), ha concluido que el clima organizacional puede ser una herramienta útil para mejorar el desempeño laboral.

Respecto a la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los médicos del hospital nacional dos de mayo, se encontró una correlación positiva media entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,536 frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, Rodriguez (2011), hace un análisis de regresión lineal

La satisfacción laboral guarda una estrecha relación con el desempeño laboral, y se reconoce una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Diferentes estudios llevados a cabo en el ámbito nacional e internacional muestran evidencia de lo antes mencionado, al concluir en sus investigaciones que un adecuado clima laboral influye en la satisfacción de los trabajadores de la salud, y ésta a su vez en la calidad y desempeño de la atención médica.

V. Conclusiones

- Primera.- Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral con coeficientes de correlación de 0.705 entre el clima organizacional y el desempeño laboral y coeficiente de correlación de 0.536 entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral con un nivel de significancia =0.000, $p < 0.05$, es decir a mayor clima organizacional, mayor satisfacción laboral y mayor desempeño laboral.
- Segunda.- Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral con coeficiente de correlación de 0.440 con un nivel de significancia = 0.000, $p < 0.05$, es decir a mayor clima organizacional mayor satisfacción laboral.
- Tercera.- Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral con coeficiente de correlación de 0.705 con un nivel de significancia de = 0.000, $p < 0.05$, es decir a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral.
- Cuarta.- Existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y desempeño laboral con coeficiente de correlación de 0.535 con un nivel de significancia de = 0.000 y $p < 0.05$, es decir a mayor satisfacción laboral mayor es el desempeño laboral.

VI. Recomendaciones

Primera.-

Realizar mediciones periódicas del clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral en el Hospital Nacional dos de Mayo.

Segunda.-

Las encuestas de clima organizacional y satisfacción laboral validadas en el presente estudio constituye un documento para evaluar en forma periódica estas dos variables en el Hospital dos de mayo, como en cualquier otra institución de salud nacional.

Tercera.-

Sobre la evaluación de desempeño laboral se recomienda a la oficina de personal invitar periódicamente a que los médicos del hospital adjunten los certificados de los cursos o congresos de capacitación que realizan con el fin de tener una evaluación real de desempeño laboral en la dimensión de capacitación.

Cuarta.-

Se debe buscar estrategias para motivar en el personal médico una cultura organizacional saludable lo que repercutiría en una satisfacción laboral alta y por ende un desempeño laboral superior.

Quinta.-

Realizar estudios predictivos de estas tres variables en los hospitales públicos tanto el medio local así como a nivel nacional.

VII. Referencias

- Ashkanasy, N y Jackson, C. (2002). "*Organizational culture and climate*" en Handbook of industrial work and organizational psychology. Vol.2, Londres, pp. 398-415
- Abanto, W. (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación. Guía de aprendizaje*. Trujillo, Perú: Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.
- Bernal, I; Pedraza, N y Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Revista estudios gerenciales*, Vol. 31, pp.8-19.
- Bobbio, L; Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista peruana de epidemiología*, vol. 14(2), pp. 133-138.
- Brunet, L. (2004) *El clima de trabajo en las organizaciones: definición diagnóstica y consecuencias*. México: Trillas.
- Chiang, M; Salazar, C; Martín, M y Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Revista salud de los trabajadores*, vol.19 (1), pp. 5-16.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos: Las organizaciones*. (Quinta edición). Colombia: McGraw-Hill.
- Denison, D. (1991) *Cultura corporativa y productividad organizacional*. Colombia: Legis.

- Fernández, et- al. (1995). Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, vol. 69, pp. 487-497.
- Hellriegel, D; Jackson, S; y Slocum, J. (2009). *Administración: Un enfoque basado en competencias* (Undécima edición). México D.F: Cengage Learning Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición.). México D.F.: McGraw-Hill Interamerican.
- Juárez S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica Instituto Mexicano de Seguridad Social*, vol. 50(3),pp. 307-314.
- Katz, F. y Snow, R. *Evaluación del Rendimiento de los Trabajadores de la Salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Cuaderno de Salud Pública N° 72; 1997.*
- Maslow, AH.(1970). *Motivation and personality*. (Segunda edición). New York: Harper and Bros Publishers.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pavón-León, P et-al.(2011). Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. *Salud en Tabasco*, vol. 17 (1-2), pp. 13-21.
- Pérez Rosales, M. (2000). *Diccionario de Administración*. (Cuarta edición). Lima: Editorial San Marcos.

- Pérez-Ciordia, I; Guillén - Grima, F; Brugos, A y Aguinaga, I. (2013). Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*. vol.36 (2), pp. 253-262.
- Rodriguez, A; Retamal, M; Lizana Y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Revista Salud y Sociedad*. vol. 2(2), pp. 219-234.
- Salinas, C; Laguna, J y Mendoza, M. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. *Salud pública de México*, vol.36(1), pp. 22-29.
- Saturno, P; Quintana, O y Varo J.(1997) *¿Qué es calidad?: tratado de calidad asistencial en atención primaria*. Madrid: Dupont Pharma.
- Schein, E. (1991)"*What is culture*" en *Reframing organizational culture*. Newbury Park, CA, pp 243-253.
- Smith, P., Kendall, L., & Hulin, C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago, Illinois: Rand McNally psychology series.
- Sobrequés J, Cebrià J, Segura J, Rodríguez C, García M, Juncosa S. (2003) La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Revista Atención Primaria*. vol. 31, pp 227-233.
- Varela, R. (1991). *Innovación empresarial: Un nuevo enfoque de desarrollo*. Cali-Valle: ICESI.

Velarde-Ayala RJ, Priego-Álvarez H, López-Naranjo JI. (2004) Estudio de satisfacción laboral del médico de la consulta externa de medicina familiar del centro médico ISSET. *Hit CiencEconAdmon.* vol. 27, pp: 55-66.

VIII. Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO:“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima- Perú.”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional, satisfacción laboral y el desempeño en los médicos del hospital nacional dos de mayo?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de clima organizacional y el desempeño laboral?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y el desempeño laboral?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Identificar la relación entre el clima organizacional, satisfacción laboral y el desempeño en los médicos del hospital nacional dos de mayo.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>d. -Determinar si existe relación entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral.</p> <p>e. Determinar si existe relación entre las dimensiones de clima organizacional y el desempeño laboral.</p> <p>f. Determinar si existe relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y el desempeño laboral.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Existe una relación significativa entre las dimensiones de clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral. • Existe una relación significativa entre las dimensiones de clima organizacional y desempeño laboral. • Existe una relación significativa entre las dimensiones de satisfacción y desempeño laboral. 	<p>-Clima organizacional</p> <p>-Satisfacción laboral</p> <p>-Desempeño laboral</p>

METODO-DISEÑO	POBLACION-MUESTRA	TECNICA-INSTRUMENTOS	ANALISIS-ESTADISTICA
<p>MÉTODO:</p> <p>Tipo de estudio: descriptivo, correlacional, transversal, cuantitativo.</p> <p>Diseño de investigación: correlacional.</p>	<p>POBLACIÓN:Todos los médicos nombrados activos que se encuentren desempeñando funciones administrativas como asistenciales durante los meses de octubre a diciembre del 2016.</p> <p>Para esta información se tiene un listado de la nómina del personal nombrado con los nombres apellidos y área donde labora el trabajador médico administrativo o asistencial.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>La población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar (muestra) la respuesta sería:</p>	<p>TECNICAS:</p> <p>Encuesta para determinar el clima laboral.</p> <p>Encuesta para determinar la satisfacción laboral.</p> <p>Evaluación del desempeño laboral de los médicos del HNMD otorgado por la oficina de personal.</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>a) Encuesta Metodología para el Estudio de clima organizacional – V.02. RM 468-2011/MINSA, este instrumento que ha sido validado por el MINSA, posee 34 ítems, 28 de los cuales miden las 11 dimensiones del clima organizacional: Comunicación, Conflicto y cooperación, Confort, Estructura, Identidad, Innovación, Liderazgo, Motivación, Recompensa, Remuneración y</p>	<p>ESTADISTICA:</p> <p>Se aplicara la prueba chi cuadrado para encontrar la relación de las variables. Terminado el llenado de las fichas elaboradas, se codificara las variables según su escala de medición .Posteriormente se realizara una base de datos en el Excel con las variables codificadas. Para el análisis estadístico se utilizará el programa estadístico SSPS 17.</p>
	$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$ $n = \frac{323 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (323 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 60$		

Se seleccionara 60 médicos del HNDM, bajo la técnica de muestreo aleatorio simple.

Toma de decisiones; y 6 que pertenecen a la Escala "Lie" o escala de sinceridad. tres rangos de puntuación:

No saludable: Menos de 56

Por mejorar: 56 a 84

Saludable: Más de 84

b) Encuesta de satisfacción del personal de salud- MINSA- dirección general de salud de las personas, lima-2002., validado previamente por un experto y aplicado en un focusgroup para validar la claridad de los enunciados. Este instrumento mide satisfacción laboral y posee 22 ítems, mide 7 dimensiones (Trabajo Actual, Trabajo en general, Interacción con el jefe inmediato, Oportunidades de progreso, Remuneraciones e Incentivos, Interrelación con los compañeros de trabajo Y Ambiente de trabajo.)

c) Proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral (R.M N° 626-2008/MINSA)

Rango de Calificación:

Superior: 91 a 100 puntos

Superior al promedio: 71 a 90

Promedio: 60 a 70

Inferior al promedio: 30 a 59

Inferior: 0 a 29

Anexo 2. Constancia que acredita la realización del estudio in situ
(Se anexa aprobación de comité de ética del HNDM.)


PERU **Ministerio de Salud** Hospital Nacional Dos de Mayo **AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO**

EVALUACIÓN N° 010- 2017 -CEIB-EI-OACDI-HNDM

"RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL, SATISFACCION LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS MEDICOS DEL HOSITAL NACIONAL DOS DE MAYO, LIMA - PERU"

Investigador Principal: **ROCIO LILIANA DEL CASTILLO GLENNY**

El Comité de Ética en Investigación concluye que:

- 1 El protocolo sigue lineamientos metodológicos y éticos.
- 2 El investigador se encuentra calificado para la conducción de la investigación.
- 3 El consentimiento informado brinda la información necesaria en forma adecuada.

Por tanto, el comité expide el presente documento de **APROBACIÓN Y OPINIÓN FAVORABLE** del presente estudio.

El investigador alcanzará al comité un informe al término del estudio.

El presente documento tiene vigencia por un año. Si aplica, el protocolo y reporte parcial deberán ser enviados al comité para reevaluación cuatro semanas antes de expirar la fecha de la presente aprobación.

Atentamente,

Lima, 02 de febrero 2017

**COMITÉ DE ETICA EN INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO**




JAYG*PCEIB*HNDM
C.E. Archivo

www.minsa.gob.pe/hospitalnacionaldosdemayo
hdosdemayo@minsa.gob.pe
hdosdemayo@hotmail.com

Parque Historia de la Medicina Peruviana s/n
 Cercado de Lima
 Tl: 329-0028, 329-0035
 RUC: 20160388570

Anexo 3. Matriz de datos

Variable: Clima laboral

ite m	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0	p2 1	p2 2	p2 3	p2 4	p2 5	p2 6	p2 7	p2 8	p2 9	p3 0	p3 1	p3 2	p3 3	p3 4	Tota l	
1	1	1	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	3	1	2	3	2	3	3	72	
2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1	3	2	3	1	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	73	
3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	73	
4	3	3	1	2	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	3	3	69	
5	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	81	
6	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	79	
7	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	3	76	
8	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	80	
9	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	74	
10	2	2	4	2	3	1	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	2	3	2	84	
11	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	73	
12	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	96	
13	3	4	3	1	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	2	68	
14	2	2	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	53
15	3	2	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	1	3	3	90	
16	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	78	
17	3	4	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	77
18	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	81	
19	2	4	1	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	72	
20	2	3	2	1	3	1	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	4	3	3	3	1	2	3	77	
21	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	4	3	3	2	3	3	87	

22	3	4	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	4	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	80	
23	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	1	2	1	3	1	2	4	3	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	71	
24	2	4	1	1	3	1	2	1	3	4	1	1	3	1	3	2	1	1	1	3	2	2	4	2	2	4	1	4	1	1	4	1	2	4	73	
25	4	2	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	4	3	3	4	1	4	4	105		
26	2	3	3	2	2	1	1	2	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2	4	2	2	4	85	
27	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	4	1	1	3	1	1	3	65	
28	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	1	4	2	2	4	1	2	4	83	
29	1	3	1	1	2	1	1	1	3	4	1	2	4	1	3	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1	2	1	4	1	1	4	1	1	4	64	
30	2	4	2	2	2	1	2	2	3	4	3	1	4	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	4	76	
31	2	4	2	1	2	1	2	2	3	2	1	3	4	3	4	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	4	2	3	3	76	
32	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	89	
33	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	62	
34	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	87	
35	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	4	2	4	1	3	3	1	3	3	2	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	2	80	
36	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	4	1	1	2	1	2	3	65	
37	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	1	1	4	3	2	2	1	2	3	2	4	1	2	2	81	
38	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	1	1	80	
39	1	4	1	3	3	1	4	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	1	1	3	2	2	2	1	2	87	
40	4	1	4	3	3	1	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	2	3	3	1	3	2	2	2	4	4	2	1	1	4	1	2	3	1	78	
41	2	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	4	2	3	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3	4	1	1	3	2	2	2	3	2	74	
42	2	3	2	2	3	1	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	4	1	3	3	79	
43	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	84	
44	2	4	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	4	2	1	2	56	
45	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	81	
46	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	3	2	74	
47	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	82
48	2	2	2	1	3	1	1	2	1	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	3	1	67	
49	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	1	68	

50	3	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	1	4	2	2	2	2	1	3	75
51	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3	71	
52	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	74	
53	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	1	4	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	1	81	
54	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	4	66	
55	1	2	3	1	3	1	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	1	2	2	2	1	2	4	2	2	3	1	4	2	2	4	2	2	3	76	
56	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	3	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1	2	3	73	
57	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	80		
58	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	1	2	2	61	
59	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	89	
60	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3	91	

Variable: Satisfacción laboral

item	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	TOTAL
1	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	50
2	4	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	50
3	4	4	5	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	57
4	2	4	4	2	2	3	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	48
5	4	4	4	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	54
6	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	55
7	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	54
8	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	56
9	4	4	5	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	56
10	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	4	3	4	1	3	3	3	3	2	2	3	56
11	4	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	55
12	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	54
13	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	41
14	2	2	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	35
15	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	53
16	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	55
17	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	51
18	2	5	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
19	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	32
20	2	3	3	4	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	47
21	2	4	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	3	3	52
22	4	3	4	4	4	1	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	60
23	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	52
24	3	3	4	2	4	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	46
25	2	2	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	5	3	1	2	38

26	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	4	2	3	3	3	3	70
27	4	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	61
28	5	3	4	4	5	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	65
29	5	5	4	2	5	2	4	4	3	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	66
30	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	4	34
31	4	3	3	4	1	1	2	4	2	2	3	3	2	2	1	1	4	3	3	2	2	2	2	54
32	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	1	5	5	4	3	3	3	3	76
33	4	3	4	4	4	1	3	4	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	62
34	1	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	55
35	3	3	4	2	4	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	44
36	2	2	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	5	3	1	5	41	
37	5	1	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	4	1	1	1	2	3	3	3	3	3	57
38	4	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	4	4	63
39	5	3	4	4	5	2	4	2	3	3	2	2	3	1	3	2	2	3	5	4	1	4	4	67
40	5	5	4	2	5	2	4	4	3	2	2	2	4	2	2	2	4	4	5	4	4	4	1	72
41	2	1	3	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	33
42	4	3	3	4	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	50
43	1	1	4	1	3	1	4	2	2	2	4	2	3	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	49
44	4	3	4	4	4	1	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	58
45	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	58
46	3	3	4	2	4	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	44
47	2	2	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	5	3	1	2	2	38
48	2	2	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	56
49	4	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	59
50	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	53
51	5	5	4	2	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	58
52	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	32
53	4	3	3	4	1	1	2	4	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	52

54	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	4	2	3	1	2	1	2	2	2	3	3	3	53
55	4	3	4	4	4	1	3	4	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	59
56	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	58
57	3	3	4	2	4	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	46
58	2	2	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	5	38
59	2	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	57
60	2	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	56

Variable: Desempeño laboral:

item	evaluacion desempeño	
1	2	60
2	2	65
3	2	70
4	1	50
5	2	60
6	2	62
7	2	70
8	2	60
9	2	60
10	2	62
11	2	65
12	2	70
13	1	40
14	3	80
15	3	90
16	2	60
17	3	90
18	3	80
19	3	75
20	3	80
21	1	30
22	3	80
23	3	90
24	1	40
25	3	90
26	2	70
27	2	70
28	3	80
29	2	67
30	2	68
31	2	70
32	2	68
33	1	40
34	3	90
35	2	67
36	3	80
37	2	62

inferior al promedio	1
promedio	2
superior al promedio	3

38	3	75
39	2	64
40	3	75
41	3	75
42	2	67
43	2	61
44	2	63
45	3	71
46	3	72
47	2	62
48	3	80
49	3	72
50	3	77
51	2	62
52	2	63
53	3	71
54	2	65
55	3	72
56	2	61
57	2	63
58	2	64
59	2	70
60	2	60

Anexo 4.

Instrumento para medir la Variable 1: Clima organizacional: Encuesta Metodología para el Estudio de clima organizacional – V.02. RM 468-2011/MINSA.

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del Clima Organizacional de su institución laboral.

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

Antes de responder considerar lo siguiente:

El cuestionario es anónimo y confidencial.

Es importante responder de manera franca y honesta.

Enfoque su atención en lo que suceda habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.

Llenar el cuestionario con bolígrafo.

Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.

Asegúrese de responder todos los enunciados.

Responder, posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.



1. Nombre de la Organización de Salud: HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
 2. Tipo de Establecimiento: [4] Hospital
 3. Sector: [1] MINSA
 4. Ubicación Geográfica: [1] Costa
 5. Código del cuestionario: 6. Edad:
 7. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino 8. Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial
 9. Profesión: 10. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado
 11. Tiempo trabajando en la Institución: 12. Tiempo trabajando en el Puesto Actual:

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre

N°	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
2	Me río de bromas.	1	2	3	4
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
4	La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
9	Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
14	En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
15	Estoy sonriente.	1	2	3	4
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
22	Cometo errores.	1	2	3	4
23	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
27	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
32	He mentido	1	2	3	4
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

Anexo 5.

Instrumento para medir la Variable 2: Satisfacción Laboral:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

Instrucciones Generales

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en 2 partes:

Parte I: Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA (Preguntas 1 a la 4).

Parte II: Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización. (Preguntas 1 a la 30).

Parte I

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA: /.../....

Dependencia /Establecimiento de Salud donde trabaja:

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

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

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

2. ¿A que grupo ocupacional pertenece?

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

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

- a) Nombrado b) Contratado a plazo fijo
 c) Locación de servicios. d) Service
 e) Otros

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

- a) Menos de 1 año. b) De 1 a 4 años. c) De 5 años a más.

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

Parte II**APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES**

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

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

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

Instrumento de encuesta

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

Anexo 6.

Instrumento para medir la Variable 3: Desempeño Laboral: Según la evaluación realizada por la oficina de personal del HNDM en Julio 2016, ésta evaluación está amparada en la RM 626- 2008/MINSA.

Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral (Profesionales)

Semestre / Año	Fecha de Evaluación				
Apellidos y Nombres					
Cargo y Nivel					
Dirección/Oficina					
Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para administrar los recursos asignados.	Buena planificación, aprovecha los recursos con criterio.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No aprovecha los recursos asignados.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.
Responsabilidad: Califica el compromiso que asume al evaluar y no de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Falta en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poca compromiso.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiere formas para mejorar los objetivos institucionales.	Quisquillosamente asume las funciones encomendadas.	Aporta con iniciativa. Logrando los objetivos en la labor que desempeña.
Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiere formas para actualizar los objetivos institucionales.	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Poco en general se apega a la norma establecida reportando siempre anomalías evidentes.	Se apega a la norma establecida a veces sugiere sus objetivos.
Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha acordada.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obtiene nunca todo su tiempo.	No cumple con los plazos fijados. Se obtiene tiempo para...
Calidad del Trabajo: Califica la intensidad de acciones y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza sustanciales trabajos. Excepcionalmente con errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de errores, las sugerencias son de todos.	Le cuesta de trabajo realizarlo de solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son trabajos con errores que los afectan en el trabajo que realiza. Cabe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente hace un trabajo apresurado.
Confidencialidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar de resto que debe mantenerse reservada.	Sabe usar la información con fines propios y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.	En general se preocupa y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.	Indiferente ante cualquier comentario.	Sabe diferenciar la información, pero comunica todo lo negativo e indeseable provocando conflictos.
Relaciones Interpersonales: Califica la interacción personal y la adaptación al trabajo en equipo.	Mantiene equilibrio emocional y buenas relaciones en todo momento.	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.	Es habitualmente discreto en el trabajo, muestra quejas y conflictos constantemente.	No siempre mantiene buen trato con los demás pero estas acciones no tienen mayor trascendencia.	Muestra amabilidad de hecho, facilitando la comunicación, generando un ambiente de trabajo sereno y respetuoso.
Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instrucciones y otros).	A veces no muestra respeto a las normas de la institución.	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las normas.	No cumple con las normas.	Casi siempre cumple las normas de la institución.
Nombre del Evaluador					
Cargo del Evaluador					

Recomendaciones y/o sugerencias al Evaluado

Cree Ud. Que el evaluado mejoraría en su desempeño laboral con algunos cursos de capacitación.

Si ()

No ()

Como cuales:

Firma y Sello del Evaluador

Firma y Sello del Revisor

De la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos

Puntaje de Evaluación:

Desempeño y Conducta Laboral _____

Asistencia _____

Puntualidad _____

Capacitación _____

Total _____

Rango de Calificación _____

Observaciones:

Firma y Sello de la ODRH

Anexo 7. Validación del instrumento

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH DE LOS INSTRUMENTOS PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL.

- A) INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL: Encuesta Metodología para el Estudio de clima organizacional – V.02. RM 468-2011/MINSA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	34

La confiabilidad del instrumento para medir el clima organizacional es de 0,912. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la confiabilidad es alta ya que se acerca al 1. Y según George y Mallery (2003, p. 231), el coeficiente alfa >0.9 es excelente.

- B) INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL: Encuesta de satisfacción del personal de salud- MINSA- dirección general de salud de las personas, Lima-2002

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	22

La confiabilidad del instrumento para medir la satisfacción laboral es de 0,946, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la confiabilidad es alta ya que se acerca al 1. Y según George y Mallery (2003, p. 231), el coeficiente alfa >0.9 es excelente.

“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima- Perú.”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL MINSA.

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
I	CONFLICTO Y COOPERACION	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	✓		✓		✓		
2	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	✓		✓		✓		
II	MOTIVACION							
3	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
4	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	✓		✓		✓		
5	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	✓		✓		✓		
III	IDENTIDAD							
6	Estoy comprometido con mi organización de salud.	✓		✓		✓		
7	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	✓		✓		✓		
8	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	✓		✓		✓		
IV	TOMA DE DECISIONES							
9	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	✓		✓		✓		
10	En mi organización participo en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		

“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima- Perú.”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL MINSA.

V	REMUNERACIÓN	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
11	Mi salario y beneficios son razonables.	✓		✓		✓	
12	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
VI	ESTRUCTURA						
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	✓		✓		✓	
14	Conozco tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	✓		✓		✓	
VII	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL						
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	✓		✓		✓	
16	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	✓		✓		✓	
17	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	✓		✓		✓	
VIII	INNOVACIÓN						
18	La innovación es característica de nuestra organización.	✓		✓		✓	
19	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	✓		✓		✓	

“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima- Perú.”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL MINSAL.

		Sí	No	Sí	No	Sí	No
20	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	/		/		/	
21	Mi institución es flexible y se adapta bien a lo cambios.	/		/		/	
IX LIDERAZGO							
22	Mi jefe está disponible cuando se le necesite.	/		/		/	
23	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	/		/		/	
X RECOMPENSA							
24	Existen incentivos laborales para que yo trate hacer mejor trabajo.	/		/		/	
25	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	/		/		/	
26	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	/		/		/	
XI CONFORT							
27	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	/		/		/	
28	La limpieza de los ambientes es adecuada.	/		/		/	
ESCALA DE SINCERIDAD							
29	Me río de bromas	/		/		/	
30	Las cosas me salen perfectas	/		/		/	
31	Estoy sonriente	/		/		/	
32	Cometo errores	/		/		/	

"Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima- Perú."

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL MINSA.

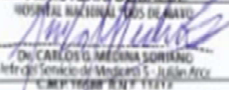
		Si	No	Si	No	Si	No
33	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	/		/		/	
34	He mentado	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento para medir el clima organizacional
pero en sus 11 dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr/ Mg: Docente en Salud Pública CARLOS GERMAN MEDINA SOLANO

Especialidad del validador: MEDICO INTERNISTA

HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

Dr. CARLOS G. MEDINA SOLANO
 Int. del Servicio de Medicina S. - Julián Arce
 C.M.P. 10688 R.N.T. 11212

Lima, 01 de diciembre del 20 16

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

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

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

“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima- Perú.”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD - MINS

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Sl	No	Sl	No	Sl	No	
I	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 es 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.	✓		✓		✓		
II	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 recursos necesarios, herramientas e instrumentos.	✓		✓		✓		
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	✓		✓		✓		
III	INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO							
8	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	✓		✓		✓		

“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima- Perú.”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD - MINSA

		SI	NO	SI	NO	SI	NO	observaciones
9	Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	✓		✓		✓		
10	Los directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones	✓		✓		✓		
11	Los directivos y/o 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.	✓		✓		✓		
IV	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.	✓		✓		✓		

"Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima- Perú."

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD - MINSA

V	REMUNERACIONES E INCENTIVOS	Si	No	Si	No	Si	No
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	✓		✓		✓	
VI	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 para resolver los reclamos de los trabajadores.	✓		✓		✓	
VII	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.	✓		✓		✓	

“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima- Perú.”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD - MINSA

		si	No	si	no	si	no
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): Quita suficiencia en el instrumento para medir satisfacción del personal de salud- Minsa en sus 7 dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr/

Mg: Doctor en Salud Pública: CARLOS GERMAN MEDINA SOBINO

Especialidad del

validador: MEDICO INTERNISTA

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
[Firma]
CALLE TANGAYAN 1177

Lima, 01 de diciembre del 2016

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

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

“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú.”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL MINSA.

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
I	CONFLICTO Y COOPERACION	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	/		/		/		
2	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	/		/		/		
II	MOTIVACION							
3	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	/		/		/		
4	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	/		/		/		
5	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	/		/		/		
III	IDENTIDAD							
6	Estoy comprometido con mi organización de salud.	/		/		/		
7	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	/		/		/		
8	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	/		/		/		
IV	TOMA DE DECISIONES							
9	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	/		/		/		
10	En mi organización participo en la toma de decisiones.	/		/		/		

“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú.”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL MINSA.

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
V	REMUNERACION	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Mi salario y beneficios son razonables.	/		/		/		
12	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	/		/		/		
VI	ESTRUCTURA							
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	/		/		/		
14	Conozco tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	/		/		/		
VII	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL							
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	/		/		/		
16	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	/		/		/		
17	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	/		/		/		
VIII	INNOVACIÓN							
18	La innovación es característica de nuestra organización.	/		/		/		
19	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	/		/		/		

“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú.”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL MINSA.

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
20	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	/		/		/		
21	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	/		/		/		
IX	LIDERAZGO							
22	Mi jefe está disponible cuando se le necesite.	/		/		/		
23	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	/		/		/		
X	RECOMPENSA							
24	Existen incentivos laborales para que yo trate hacer mejor trabajo.	/		/		/		
25	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	/		/		/		
26	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	/		/		/		
XI	CONFORT							
27	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	/		/		/		
28	La limpieza de los ambientes es adecuada.	/		/		/		
XII	ESCALA DE SINCERIDAD					/		
29	Me río de bromas.	/		/		/		
30	Las cosas me salen perfectas.	/		/		/		
31	Estoy sonriente.	/		/		/		

“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú.”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL MINSA.

Nº	DIMENSIONES/Ítems	<div style="text-align: center; font-size: small;"> <i>si</i> <i>no</i> <i>si</i> <i>no</i> <i>si</i> <i>no</i> </div>						Sugerencias
		Pertinencia ₁	Relevancia ₂	Claridad ₃				
32	Cometo errores.	/		/		/		
33	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	/		/		/		
34	He mentido.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: aplicable (x) Aplicable después de corregir () no aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr. /Mg _____

Especialidad del validador: _____

Lima, 26 de Octubre del 2017


 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
 VERÓNICA GUTIÉRREZ
 D.O. 23895
 LIMA

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

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

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

“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú.”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD-MINSA

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
I	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 es 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.	/		/		/		
II	TRABAJO GENERAL							
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	/		/		/		
6	La institución me proporciona recursos necesarios, herramientas e instrumentos.	/		/		/		
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	/		/		/		
III	INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO							
8	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	/		/		/		

“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú.”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD-MINSA

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		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/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones.	/		/		/		
11	Los directivos y/o 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.	/		/		/		
IV	OPORTUNIDADES DE PROGRESO							
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para atención integral.	/		/		/		
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	/		/		/		

“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú.”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD-MINSA

Nº	DIMENSIONES/Ítems	S ⁱ No		R ⁱ No		Claridad _s		Sugerencias
V	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.	✓		✓		✓		
VI	INTERRELACION 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 para resolver los reclamos de los trabajadores.	✓		✓		✓		
VII	AMBIENTE DE TRABAJO							
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución.	✓		✓		✓		
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	✓		✓		✓		

“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú.”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD-MINSA

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Si		No		Claridad ₃	Sugerencias
		Pertinencia ₁	Relevancia ₂	Sí	No		
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): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr. /Mg: _____

Especialidad del validador: _____

Lima, 26 de Octubre del 2017


 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
 JORGE INSUECA GUTIERREZ
 DNI: 44523895

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

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

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

"Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú."

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL MINSA.

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
I	CONFLICTO Y COOPERACION	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	/		/		/		
2	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	/		/		/		
II	MOTIVACION							
3	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	/		/		/		
4	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	/		/		/		
5	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	/		/		/		
III	IDENTIDAD							
6	Estoy comprometido con mi organización de salud.	/		/		/		
7	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	/		/		/		
8	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	/		/		/		
IV	TOMA DE DECISIONES							
9	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	/		/		/		
10	En mi organización participo en la toma de decisiones.	/		/		/		

"Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú."

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL MINSA.

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
V	REMUNERACION							
11	Mi salario y beneficios son razonables.	✓		✓		✓		
12	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
VI	ESTRUCTURA							
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	✓		✓		✓		
14	Conozco tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	✓		✓		✓		
VII	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL							
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	✓		✓		✓		
16	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	✓		✓		✓		
17	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	✓		✓		✓		
VIII	INNOVACIÓN							
18	La innovación es característica de nuestra organización.	✓		✓		✓		
19	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	✓		✓		✓		

“Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú.”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL MINSA.

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
20	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	/		/		/		
21	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	/		/		/		
IX	LIDERAZGO							
22	Mi jefe está disponible cuando se le necesite.	/		/		/		
23	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	/		/		/		
X	RECOMPENSA							
24	Existen incentivos laborales para que yo trate hacer mejor trabajo.	/		/		/		
25	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	/		/		/		
26	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	/		/		/		
XI	CONFORT							
27	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	/		/		/		
28	La limpieza de los ambientes es adecuada.	/		/		/		
XII	ESCALA DE SINCERIDAD							
29	Me río de bromas.	/		/		/		
30	Las cosas me salen perfectas.	/		/		/		
31	Estoy sonriente.	/		/		/		

"Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú."

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL MINSA.

Nº	DIMENSIONES/Ítems	<div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> SI NO SI NO SI NO </div>						Sugerencias
		Pertinencia:	Relevancia:	Claridad:				
32	Cometo errores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
33	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
34	He mentado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PREJUNTO SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: aplicable () Aplicable después de corregir () no aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: (Dr.)/Mg Jorge G. Laguna Velazco

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD PUBLICA

Lima, ___ de ___ del ___

[Firma]
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.
- Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

"Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú."

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD-MINSA

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I	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 es 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.	/		/		/		
II	TRABAJO GENERAL							
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	/		/		/		
6	La institución me proporciona recursos necesarios, herramientas e instrumentos.	/		/		/		
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	/		/		/		
III	INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO							
8	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	/		/		/		

"Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú."

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD-MINSA

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Si		No		Si		No		Sugerencias
		Pertinencia		Relevancia		Claridad				
9	Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	/		/		/				
10	Los directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones.	/		/		/				
11	Los directivos y/o 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.	/		/		/				
IV	OPORTUNIDADES DE PROGRESO									
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para atención integral.	/		/		/				
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	/		/		/				

"Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú."

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD-MINSA

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V	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.	✓		✓		✓		
VI	INTERRELACION 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 para resolver los reclamos de los trabajadores.	✓		✓		✓		
VII	AMBIENTE DE TRABAJO							
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución.	✓		✓		✓		
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	✓		✓		✓		

"Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima –Perú."

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD-MINSA

Nº	DIMENSIONES/ítems	SÍ		NO		Sugerencias
		Pertinencia:	Relevancia:	Claridad:		
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.	/	/	/		

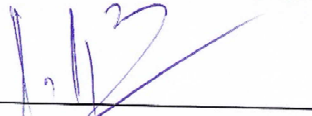
Observaciones (precisar si hay suficiencia): TIENE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr. Jorge G. Laguna Delacruz

Especialidad del validador: DOCTOR SALUD PUBLICA

Lima, ___ de ___ del ___


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

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

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

Anexo 8. Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD- MINSA

Título de la investigación: "Relación entre el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y el desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima- Perú."

Investigador Principal: Dra. Rocío Liliana del Castillo Glenny.

Introducción:

Está usted cordialmente invitado a participar de este estudio de investigación de manera libre y voluntaria, el propósito de que usted firme este consentimiento informado es que usted este informado del propósito de este estudio, así como lo que implica para usted la participación en el mismo. Para lo cual le presentamos la información de manera clara contestando las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el propósito del estudio?

Identificar la relación entre el clima organizacional, satisfacción laboral y el desempeño en los médicos del hospital nacional dos de mayo. Este estudio nos ayudara a mejorar los procesos de clima laboral que repercutirán en su satisfacción laboral y calidad de atención de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo.

- ¿Qué sucede si participo en el estudio? ¿Cuánto tiempo estaré en el estudio?

Al participar en este estudio, le preguntaremos sobre el clima laboral y satisfacción laboral dentro del Hospital Nacional dos de Mayo. Le daremos dos formularios con preguntas para que usted las conteste. Las encuestas duran aproximadamente 10 minutos cada una, en una sola oportunidad, en un solo día.

- ¿Cuáles son los beneficios por participar en este estudio?

Al participar en este estudio tendrá el beneficio indirecto de haber contribuido a conocer la realidad del clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral de los médicos del HNDM. No habrá beneficio económico por participar en este estudio.

- ¿Cuáles son las posibles molestias o riesgos por participar en el estudio?

La única molestia es tomarse un tiempo mínimo de 20 minutos para llenar las encuestas, no existiendo ningún riesgo por participar en el mismo. No incluiremos su nombre en el trabajo de investigación. Si alguna pregunta le resulta incómoda considérese libre de responder o no.

- ¿Habrá algún costo por participar en el estudio? ¿Recibiré algo por estar en este estudio?

No habrá ningún costo que usted tenga que afrontar, de igual manera usted no tendrá compensación económica por participar en este.

- ¿Cómo protegeremos su información?

Sólo el investigador tendrá acceso a esta información.

- ¿Qué hacer si tienes preguntas sobre el estudio?

Consultarlo al investigador principal.

Datos de contacto del investigador principal: (para preguntas en cuanto al estudio)

Nombre: Rocio Liliana del Castillo Glenny

Teléfono: 997880516. Mail: chio_lili_dcg@hotmail.com

Datos del contacto del comité de ética: (para preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados)

Presidente del Comité de ética del HNDM Dr. Jorge Alejandro Yarinsueca Gutierrez

Dirección: Parque Historia de la Medicina Peruana s/n, Alt. Cdra 13 Av. Grau-Cercado de Lima.

Teléfono. 3280028 – Anexo 8234

Correo: comite.etica.hndm@gmail.com