



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en
Trabajadores de la Micro Red de Salud Ninabamba La Mar
Ayacucho 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Tolentino Bermúdez, Franz Robert

ASESOR:

Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

SECCIÓN:

Ciencias de la Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

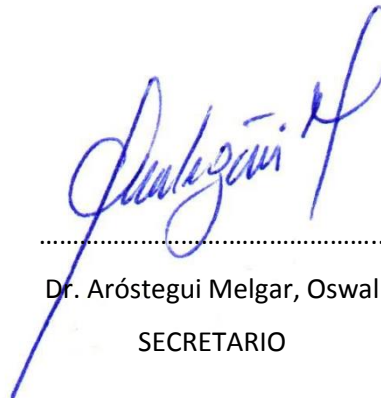
Gestión de Servicios de Salud

PERÚ-2018



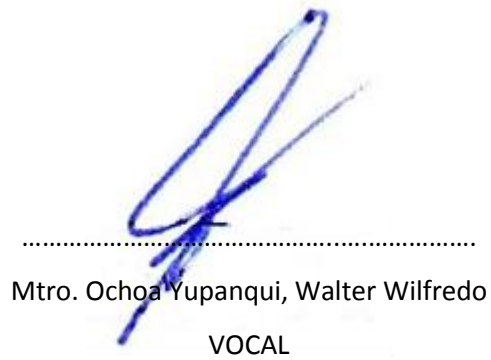
Mg. Alcalde Giove, Edith Margot

PRESIDENTE



Dr. Aróstegui Melgar, Oswal

SECRETARIO



Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

VOCAL

A mis padres quienes me han apoyado para llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme moral y psicológicamente. A mi esposa e hija, quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellas.

Franz Robert

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por apostar que la educación es lo primero y su generosa contribución académica para perfeccionar nuestro perfil profesional.

Al personal de la Micro Red de Salud Ninabamba, por permitir la realización del presente trabajo de investigación.

Al Mg. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A mi esposa Joselyn Sulca Cáceres por apoyarme en todos mis proyectos y ser parte de mis éxitos.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

El autor.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el **“Grado Académico de Maestro en Gerencia de los Servicios de la Salud”**, se presenta la tesis titulada: “clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de salud Ninabamba Ayacucho 2018”.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE

Pagina jurado		Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I.INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad problema	11
1.2. Trabajos previos al tema	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	25
1.5. Justificación	25
1.6. Hipótesis	26
1.7.Objetivos	27
II. MÉTODO	27
2.1. Tipo de investigación	27
2.2. Diseño de investigación	27
2.3. Variables	28
2.4. Operacionalización de variables	39
2.5. Población, muestra y muestreo	32
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.9. Métodos de Análisis de datos	38
2.10. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSION	52
V. CONCLUSIONES	55
VI.RECOMENDACIONES	56
VII. BIBLIOGRAFÍA	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Salud Ninabamba, Ayacucho 2018. La metodología de investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 30 trabajadores; la muestra fue conformada por 30 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Como resultado se tiene existe una relación directa moderada entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral con un valor de $Tau_b = 0,552$; igualmente existe relación directa moderada entre las variables dimensión estructura organizacional y satisfacción laboral con valor de $Tau_b = 0,631$; existe relación directa débil entre las variables dimensión autonomía organizacional y satisfacción laboral con un valor de $Tau_b = 0,338$; existe relación directa moderada entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral con un valor de $Tau_b = 0,658$; asimismo existe relación directa fuerte entre las variables recompensa y satisfacción laboral con un valor de $Tau_b = 0,822$; existe relación directa moderada entre las variables identidad organizacional y satisfacción laboral siendo el valor de $Tau_b = 0,487$. Conclusión El clima organizacional tiene relación directa moderada con la satisfacción laboral en la Micro Red de Ninabamba de La Mar 2018, cuyo valor de $Tau_b = 0,552$, entre tanto siendo el valor de $p=0,002$ que es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

PALABRAS CLAVE: clima organizacional, satisfacción laboral, trabajadores

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in workers of the Micro Health Network Ninabamba, Ayacucho 2018. The research methodology was quantitative, non-experimental type and descriptive correlational design. The population consisted of 30 workers; the sample was made up of 30 workers. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. As a result, there is a moderate direct relationship between the variables of organizational climate and job satisfaction with a value of $Tau_b = 0.552$; There is also a moderate direct relationship between the variables organizational structure dimension and job satisfaction with the value of $Tau_b = 0,631$; there is a weak direct relationship between the variables organizational autonomy dimension and job satisfaction with a value of $Tau_b = 0.338$; there is a moderate direct relationship between interpersonal relationships and job satisfaction with a value of $Tau_b = 0.658$; there is also a strong direct relationship between the variables reward and job satisfaction with a value of $Tau_b = 0.822$; There is a moderate direct relationship between the variables organizational identity and job satisfaction, with the value of $Tau_b = 0.487$. Conclusion The organizational climate has a moderate direct relationship with job satisfaction in the Ninabamba Micro Network of La Mar 2018, whose value of $Tau_b = 0.552$, meanwhile being the value of $p = 0.002$ that is lower than the level of significance $\alpha = 0, 05$ the alternative hypothesis is assumed and the null hypothesis is rejected, with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%.

KEYWORDS: organizational climate, job satisfaction, workers

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El clima organizacional es el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización, el mismo que está ligado al grado de motivación de los empleados; sin embargo cuando el clima organizacional es favorable proporciona la satisfacción laboral y eleva la moral de los miembros, y desfavorable cuando el empleado se halla insatisfecho (Solano, Ed. 2001).

En las últimas décadas, la gestión de recursos humanos ha tomado gran importancia dentro de las organizaciones, ya que permite generar ventajas comparativas que se asocian al buen desempeño laboral. A la par es necesario tomar conciencia y valorar la importancia de establecer mejores condiciones laborales y potencial la calidad de vida de las personas (Sziklai, 2006, citado en Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo).

Para el correcto funcionamiento de una organización es indispensable sondear cuáles son las perspectivas que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que se desarrollan en el ámbito laboral en el que se desempeña, de tal manera que de esto dependerá en gran manera sus acciones y comportamientos dentro de la institución. Al observar las diferentes y variadas dimensiones de la percepción del empleado en el ambiente laboral se podrá determinar la multiplicidad y variabilidad de los estímulos que intervienen sobre él en el trabajo y que representa su situación laboral, aquel medio ambiente al cual nos referimos se denomina clima organizacional (Brunet, 2011).

El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo innecesario en el desempeño laboral y por lo tanto productivo de los trabajadores de tal modo que puede afectar el grado de conformidad y agrado de la persona respecto a su entorno de trabajo a este grado de conformidad que perciben los empleados llamamos satisfacción laboral.

De igual manera para que una organización sea realmente exitosa y sobresaliente, debe procurar ser un excelente lugar donde trabajar gratificante donde el empleado se sienta cómodo. El grado de satisfacción laboral nos ayuda a atraer más talentos y retenerlos en la institución, a tener un clima organizacional mucho más saludable, motivar a las personas y a lograr comprometerlo con los objetivos de la institución. Para lo cual, debemos tener en cuenta que la satisfacción laboral no

es un comportamiento en sí, más bien se trata de una actitud que experimentan las personas frente a su función dentro de la institución al cual pertenece. Del mismo modo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y la percepción, personalidad, reacción, aprendizaje y su motivación; influyendo considerablemente en las decisiones de los integrantes de la institución. De este modo es que la eficiencia de una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en los trabajadores actitudes positivas y favorables hacia esta y hacia el trabajo que se desempeña. (Chiavenato, 2009)

El clima laboral de cada organización está estrechamente relacionado con el grado de satisfacción que experimentan y manifiestan los empleados en el ámbito que desempeñan sus labores; entre más identificados se sienten los empleados con el clima en que desarrollan su trabajo, de tal manera será sus grado de satisfacción laboral. (Pineda, 2012)

Un empleado bien satisfecho generalmente tiende a no ausentarse con frecuencia, a hacer contribuciones positivas y a permanecer constante con la institución. Mas por el contrario, un empleado insatisfecho puede estar ausente con mucha mayor frecuencia que los demás, mostrarse estresado que interrumpa a los compañeros de trabajo y estar continuamente buscando un nuevo empleo. (Griffin R. y Moorhead R, 2010, p. 69).

De acuerdo a estudios científicos relacionados al entorno organizacional han determinado que el clima laboral impacta directamente en la motivación, satisfacción y eficiencia de los empleados (Salgado, Remeseiro & Iglesias, 1996, citado en Castillo, 2014).

Estudios en España, en la que se constató que el clima organizacional influye de manera directa en la calidad de vida profesional y específicamente en la motivación de los trabajadores. Igualmente, existen evidencias de que un clima organizacional favorable fomenta mayor compromiso laboral y dicho compromiso, mejora también la motivación intrínseca de los empleados (Muñoz, Coll-Benejam, TorrentQuetglas y Linares-Pou, 2006, citado en Castillo, 2014). Falcón y Díaz (2007), citado en Castillo (2014) en una investigación efectuada, demostraron que la percepción de un clima organizacional negativo (condiciones de trabajo deficientes, pocos recursos y estrés elevado) influye y genera un descenso en la motivación para el trabajo, lo cual afecta también la satisfacción laboral de los trabajadores.

Sin embargo los resultados de los estudios hallados nos permite analizar y determinar coincidencias en la Micro Red de Salud Ninabamba La Mar, en la que se observa debilidades en cuanto a la satisfacción laboral debido a que el clima organizacional no es óptimo para el desarrollo de las labores de cada trabajador, pudiendo detectar como principales factores las relaciones interpersonales tensas, tener trabajadores que no se sienten identificados con la institución, la insatisfacción en cuanto a las remuneraciones y sobre todo la carente comunicación en el ambiente laboral.

1.2. Trabajos previos al tema

Hinojosa, (2010) en Chile, que realizó una investigación de: Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses, en la Universidad Playa Ancha de Valparaíso Chile el estudio fue de tipo exploratorio-descriptivo-transversal, para lo cual se abordó una población compuesta por 85 docentes, cuyo objetivo fue evaluar y describir el clima organizacional que existe dentro del colegio para proveer información que permita develar el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en el establecimiento para lo cual se utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta. Llegó a la siguiente conclusión: Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es decir la satisfacción laboral de los profesores está presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que es el clima el que influencia a la satisfacción, ya que esta es consecuencia de una situación, de una percepción, si bien es cierto que la propia satisfacción puede retroalimentar el propio clima organizacional.

De manera análoga Polanco, (2014) en Honduras, realizó una investigación titulada: El Clima y la Satisfacción Laboral en los Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas de la Ciudad de San Pedro Cortes cuyo objetivo fue describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del INTAE, la investigación es de naturaleza descriptiva de tipo transversal utilizando como instrumento el cuestionario para lo cual tomo como muestra 150 docentes concluyendo que el clima laboral observado está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. También el clima laboral impacta por las relaciones humanas

presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa. En cuanto a la satisfacción laboral, es evidente que los docentes están insatisfechos con respecto a los insatisfactorias laborales por encima de 20% y 30%, en tanto que los satisfactores laborales, alcanzaron expresiones de entre 1.33-5.33%.

También Rodríguez, Retamal, Lizana y Córdova (2011) en Chile, realizó una investigación titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una Organización Estatal Chilena. Cuyo objetivo fue Identificar la relación entre Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y Desempeño Organizacional en los trabajadores tomando como muestra a 96 trabajadores del Servicio Agrícola Ganadero de la Región del Maule Para lo cual se utilizó metodología mixta: cuantitativa (mediante instrumentos de medición), y cualitativa (mediante focus group). Además se utilizó un diseño no experimental siendo el estudio transversal correlacional. Concluyendo que La Correlación entre el clima organizacional general y satisfacción laboral resultó estadísticamente significativa, presentando una relación positiva y un grado de asociación de 41.3% ($r = 0.413$; $P < 0.05$).

Igualmente Vallejos (2017) en Lima, en su tesis “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017”, cuyo objetivo de investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017, la población estuvo constituida por 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye señalando que existe evidencia significativa para afirmar que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 representó una alta relación entre las variables.

Del mismo modo Vargas (2015) en Lambayeque, realizó una investigación: Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón, en la Universidad

Católica Santo Toribio de Mogrovejo, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional, la investigación fue de tipo observacional, prospectivo, transversal y analítico. Tomando como muestra 87 trabajadores directivos, de los cuales se comprende a jerárquicos, docentes y administrativos de la I.E. como instrumento se utilizó la encuesta. Llegó a la siguiente conclusión: la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional se da de forma positiva ($r = 0.452$), pero en un pequeño porcentaje (20.39%), por lo que debe tenerse en cuenta otros factores que afectarían al correcto desarrollo del clima organizacional de la institución mencionada anteriormente.

Asimismo Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) en Lima, en su trabajo de investigación titulado: satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipales. Cuyo objetivo fue satisfacción laboral en tres municipalidades distritales de Lima y Callao; El estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario "Escala de Opiniones SL-SPC" (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas. Como conclusión obtuvieron lo siguiente: Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría.

Con el mismo argumento Castillo (2014) en Lima, realizó un trabajo de investigación titulado: Clima, Motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos y fue orientada a precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado

que fue seleccionada para participar en la encuesta nacional de clima laboral denominada *Great Place To Work*. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, se trabajó con una muestra de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización. Se utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010) y la escala de Satisfacción Laboral de Price, la cual fue adaptada al contexto peruano por Alarco (2010). Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ($r(100)$ entre .40 y .58, $p < .01$). Existen también, en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral (4.00, 5.74 y 4.47 respectivamente).

Así mismo Quispe (2015) en Apurímac en su estudio "Clima organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. Con el objetivo de determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. Se contó con una muestra de 30 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, para diagnosticar el clima organizacional, compuesto por 21 ítems correspondiente a 5 dimensiones, y para medir la satisfacción laboral, compuesto por 14 ítems correspondiente a 2 dimensiones, validados por tres expertos en la materia. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de Alfa de Cronbach para la escala de clima organizacional y satisfacción laboral de 0.796 y 0.721 respectivamente confiables. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral. Sin embargo no se encontró relación entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac.

Asimismo Solier y Cisneros (2014) en Huanta, en su tesis Incidencia de la Cultura y Clima Organizacional en la efectividad de la Dirección de Personal en el Hospital de Apoyo Huanta “Daniel Alcides Carrión”, el propósito del estudio fue analizar los elementos de la Cultura y Clima Organizacional en la efectividad de la Dirección de Personal en el Hospital de Apoyo Huanta “Daniel Alcides Carrión”, el diseño de investigación fue descriptivo, la población estuvo constituido por 144 trabajadores que laboran en el Hospital de Apoyo de Huanta “Daniel Alcides Carrión” y la muestra fue conformada por 46 trabajadores. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue la guía de encuestas. Como conclusión determinó que la satisfacción laboral está asociada de manera directa con el clima organizacional, como resultado de la alta significancia estadística ($\alpha = 0.01$).

También tenemos a Pillaca (2015) en Huamanga, en su estudio El rumor en la construcción del clima organizacional en la Dirección Regional Agraria Ayacucho-2015, tuvo como propósito conocer en qué medida el rumor incide en la construcción del clima organizacional en la Dirección Regional Agraria Ayacucho, utilizó el diseño metodológico cuantitativo y se determinó como población a todos los trabajadores y se utilizó la población censal. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Las conclusiones fueron: El Rumor incide relativamente en la construcción del clima organizacional en la Dirección Regional Agraria Ayacucho (DRAA), esto se da de manifiesto, ya que la mayor parte de los encuestados consideran que los comentarios sobre los problemas de la institución son frecuentes y en muchos casos estos comentarios son ciertos, y se presenta un estado del clima organizacional relativamente bueno.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima Organizacional

Respecto a la definición del clima organizacional existe muchos autores entre ellos se tiene a (Pieró, 1985; Salgado, Remeiseiro e Iglesias, 1996), es así que según Litwin y Stringer (1968) citado por Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) es la propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros; es decir el clima organizacional es producto de los efectos subjetivos percibidos por los trabajadores en relación al aspecto formal en la que se desenvuelven, del aspecto informal de los administradores y de factores organizacionales entre ellos: Características del trabajo, condiciones laborales, remuneraciones, entre otros; los que afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas.

En efecto, el clima de una organización puede ser percibido por un individuo a pesar de que no sea consciente del papel y de la existencia de los factores que lo componen.

Según Solano (Ed.). (2001) El clima organizacional comprende al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización, lo cual está estrechamente vinculado al grado de motivación de los empleados. Por ende, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros, y desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades.

El clima en una organización está basada en perspectivas individuales, generalmente se puede definir como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida de los individuos que conforman una organización, y se refiere a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de empleados y su desempeño laboral. (Griffin y Moorhead, 2010, citado en Quispe, 2015).

Para el autor clima organizacional, son el conjunto de actitudes de todos los miembros percibidas entre los trabajadores de una institución, los mismos que generan respuestas sean positivas o negativas, según sea el caso; estas actitudes percibidas si son positivas llevará al triunfo de la institución y si son negativas se presentará el caos organizacional, traducida en un fracaso de la organización.

El clima organizacional es el mundo interno y la atmósfera de una institución. Varios factores como la tecnología, las políticas, normas, los estilos de liderar, el tiempo de vida que experimenta la organización, y algunos otros, son decisivos. El clima organizacional puede presentar variadas características dependiendo de cómo vean y se sientan reflejados los miembros de una organización. (Chiavenato, 2007, p.58, citado por Quispe, 2015).

Según MINSA (2009), citado por Vallejos (2017), en el documento técnico “Metodología para el estudio del Clima Organizacional” define aquel que permite conocer, en forma científica y sistémica, las opiniones de las personas o trabajadores respecto a su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el propósito de elaborar planes que permiten detectar y superar de manera priorizada los factores negativos que puedan detectarse y evitar que afecten el compromiso y la productividad del potencial humano.

1.3.2. Importancia del clima organizacional

Para Brunet, L. (2011) citado en Quispe (2015) la importancia del Clima Organizacional se centra en aspectos más globales, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros dentro de la organización; los mismos se hallan inmersos dentro del clima, proporciona retroalimentación o feedback de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permitiendo visualizar e introducir cambios más planificados en las actitudes y conductas de los empleados.

La importancia se basa en la posibilidad de estudiar y diagnosticar el clima debido a tres razones:

- Evaluar y examinar las fuentes y orígenes de conflictos, de estrés como también de insatisfacción laboral que favorecen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Formar y sostener un cambio que muestre al administrador los elementos específicos en los cuales debe dirigir sus intervenciones y cambios.
- Alcanzar el desarrollo de su organización y prevenir los conflictos que puedan surgir.

1.3.3. Tipos del clima organizacional

Clima de tipo autoritario: Sistema I – Autoritarismo Explotador.- En el tipo de clima de autoritarismo explotador, la jefatura no les tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente nunca se consulta con los trabajadores. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, castigo, de amenazas, ocasionalmente, de recompensas y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.

Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo Paternalista.- Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. Casi todas las decisiones se toman sólo en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las

recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores.

Clima de tipo participativo: Sistema III – consultivo.- La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene mucha confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que colaboren en la toma de decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima.

Clima de tipo participativo: Sistema IV – participativo en grupo.- La dirección tiene plena confianza en sus empleados en todos los niveles. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma bilateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos y de productividad, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos e indicadores. Todos los integrantes y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y objetivos de la organización que establecen bajo la forma de planificación estratégica en conjunto.

Un clima abierto corresponde a una organización que se percibe como dinámica, que es capaz de alcanzar sus objetivos, procurando una cierta satisfacción de las necesidades sociales de sus miembros, y en donde estos últimos interactúan con la dirección en los procesos de toma de decisiones. El clima cerrado caracteriza a una organización burocrática y rígida en la que los empleados experimentan una insatisfacción muy grande frente a su labor y frente a la empresa misma.

1.3.4. Dimensiones del clima organizacional

Dentro de las alternativas para estudiar el Clima Organizacional, se destaca la técnica de Litwin y Stinger, (citado por Golcalves, s.f.) menciona las siguientes dimensiones:

- Estructura: Según el autor es la percepción que tiene los trabajadores de la organización respecto a la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados durante el proceso del trabajo. Para Kolby McIntyre (2001) citado en

Pillaca (2015), es “la medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado”.

- Responsabilidad. Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- Recompensa. Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- Relaciones. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Moos e Insel (citado por Brunet, 2004, p.49) elaboran un cuestionario que mide el clima organizacional en función de 10 dimensiones siguientes:

- Implicación. Esta dimensión mide hasta qué punto los individuos se sienten implicados en su trabajo.
- Cohesión. Esta dimensión se basa en las relaciones de amistad y apoyo que viven los trabajadores entre sí.
- Apoyo. Esta dimensión se refiere al apoyo y estímulo que da la dirección a sus empleados.
- Autonomía. Esta dimensión mide hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y a tomar decisiones.
- Tarea. Esta dimensión evalúa hasta qué punto el clima estimula la planificación y la eficacia en el trabajo.
- Presión. Esta dimensión se basa en la presión que ejerce la dirección sobre los empleados para que se lleve a cabo el trabajo.
- Claridad. Esta dimensión mide hasta qué punto los reglamentos y las políticas se explican claramente a los trabajadores.

- Control. Esta dimensión se refiere a los reglamentos y a las presiones que puede utilizar la dirección para controlar a sus empleados.
- Innovación. Esta dimensión mide la importancia que la dirección pueda dar al cambio y a las nuevas formas de llevar a cabo el trabajo.
- Confort. Esta dimensión se refiere a los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable para sus empleados.

Koys & Decottis, (citado en Chiang, 2008) describen 8 dimensiones:

- Autonomía. Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades.
- Cohesión. Percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización, la existencia de una atmósfera amigable y de confianza y proporción de ayuda material en la realización de las tareas.
- Confianza. La percepción de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros.
- Presión. La percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea.
- Apoyo. La percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin miedo a la represalia de sus superiores o compañeros de trabajo.
- Reconocimiento. La percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la empresa.
- Equidad. La percepción que los empleados tienen, acerca de si existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución.
- Innovación. La percepción que se tiene acerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en donde tenga poco o nada de experiencia.

Para el presente estudio se tomará en cuenta las dimensiones del Clima Organizacional a partir de Litwin y Stinger.

1.3.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral inicialmente fue definida por Davis y Newstrom (1999) citado en Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) como “un estado emocional o afectivo de los individuos hacia su trabajo”. “En la actualidad es definida como una actitud o conjunto de actitudes generalizadas hacia el trabajo” (Pieró, 1985; Gamero, 2003; alcover, Martínez y Rodríguez, 2004; citado en Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo 2011).

Por su naturaleza, a la persona se le comprende desde varios aspecto como desde sus sentimientos, emociones que constituye lo psicológico; así también el aspecto físico y no físico y que hasta hoy dentro del campo laboral aún no se le comprende. El bienestar, placer, gusto o contenido se debería considerarse como satisfacción frente a una determinada situación. Por ende, la satisfacción laboral es un componente muy importante cuando uno realiza una actividad o labor, sea esta de cualquier origen (Báez, Esquivel, Núñez, Rojas y Zavaleta, 2017).

Según Robbins y Judge (2013) citado en Báez, Esquivel, Núñez, Rojas y Zavaleta (2017) la satisfacción laboral definen como el sentimiento positivo en relación al trabajo propio, que resulta de una evaluación personal, el que dependerá de sus propias características, el que representa una actitud en vez de un comportamiento.

Para el autor, satisfacción laboral es una actitud positiva de los trabajadores, que resulta de las características laborales; es decir si en un centro laboral se les brinda una buena calidad de atención, sumado un buen clima laboral, el empleador se sentirá satisfecho, con todas las energías para lograr las metas programadas dentro de una organización.

Según Chiavenato (2011) citado en Báez, Esquivel, Núñez, Rojas y Zavaleta (2017), Existe tres condiciones básicas para que un cargo contenga factores que causen satisfacción laboral: Que el individuo se sienta responsable por el éxito o el fracaso de su tarea. El trabajo que se realiza tenga amplia significación para el individuo. Si las dos condiciones anteriores están presentes, el empleado estará apto para recompensarse por su buen desempeño mediante la retroalimentación que puede venir de la labor que realiza o de algún otro empleado.

1.3.2.1. Teorías del contenido

Los teóricos de contenido asumen que la satisfacción de necesidades y el logro de valores pueden conducir a la satisfacción laboral (Locke, 1976, citado en Bonillo y Nieto 2002). La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1943) y la de la motivación e higiene (Herzberg, Mausner, y Snyderman, 1959), son ambas ejemplo de contenido:

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

De acuerdo a la visión de las necesidades individuales de Maslow (1943) citado en Bonillo y Nieto (2002), determina que existe satisfacción laboral cuando las necesidades del individuo se alcanzan por medio del trabajo y de su entorno. Las necesidades se presentan según su jerarquía en cinco categorías, que escalonadas de menor a mayor importancia según Díez de Castro y Redondo López (1996) citado en Bonillo y Nieto 2002, son:

1. Fisiológicas: necesidades vinculadas con la propia supervivencia.
2. De seguridad: necesidad de protegerse contra las amenazas y de buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo.
3. Sociales: necesidad de amistad, afecto, aceptación en interacción con otras personas (amigos, compañeros, etc.).
4. De estima: necesidad de reconocimiento propio (.logro, competencia en el trabajo, confianza ante los demás y autonomía) y externo (prestigio, reputación, estatus y aprecio).
5. De autorrealización: necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial que posee un individuo (p. 191).

Teoría de la motivación-higiene de Herzberg

El estudio de la satisfacción laboral se hizo más efectivo con la introducción de la teoría de motivación-higiene de Herzberg (Herzberg, Mausner, y Snyderman, 1959). Esta teoría centra su atención en el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción. Para Herzberg, el concepto de satisfacción laboral tiene dos dimensiones, la satisfacción y la insatisfacción individual, a las cuales le afectan dos grupos de factores diferentes; es decir, que los factores que generan la satisfacción son radicalmente distintos de los que originan la insatisfacción (Díez de Castro, García del Junco, Martín Jiménez, Periañez Cristóbal, 2001, citado en Bonillo y Nieto 2002) (p.192).

Los factores que generan satisfacción se conocen como **intrínsecos**, motivadores o satisfactores, y los que producen insatisfacción como **extrínsecos**, de higiene, insatisfactores, o de apoyo. Los motivadores se relacionan con el contenido del trabajo (trabajo en sí mismo) e incluyen, de mayor a menor importancia: la realización, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad, el progreso y el crecimiento personal. Los de higiene se relacionan con el contexto laboral (entorno del trabajo) e incluyen, de mayor a menor importancia: la política y administración de la compañía, el estilo de supervisión, las relaciones con el supervisor, las condiciones de trabajo, el salario, las relaciones con los compañeros, la vida personal, la relación con los subordinados, el

estatus y la seguridad. Los motivadores se relacionan con la satisfacción laboral cuando están presentes pero no con la insatisfacción cuando están ausentes. Los de higiene se asocian con la insatisfacción laboral cuando están ausentes pero no con la satisfacción cuando están presentes (Stoner, Freeman, y Gilbert, 1996). En conclusión, si queremos aumentar la satisfacción en el trabajo, hay que prestar especial atención a los factores motivadores (Díez de Castro, y Redondo López, 1996). Previamente a la aparición de esta teoría, se usaba una única escala simple para medir la satisfacción laboral. Las puntuaciones en el extremo superior de la escala reflejaban altos niveles de satisfacción laboral, mientras que las puntuaciones en el extremo inferior representaban alta insatisfacción (p.193).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

La investigación, se basa en trabajos similares tanto a nivel internacional, nacional, regional y local, y se analizan las variables en el personal de salud; los resultados permiten el análisis del clima organizacional y satisfacción laboral, que son variables pertinentes para la mejora en las gestiones organizacionales para lograr mejor productividad.

Justificación práctica

En la práctica el estudio de la relación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral permitirá mejorar el ambiente laboral, y generar estrategias para otorgar a los trabajadores ambiente favorable para un buen desempeño laboral y así lograr la satisfacción laboral. En suma lograr que los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba tendrían un buen clima organizacional al cual se sumaría una buena satisfacción laboral.

Justificación metodológica

El instrumento generado en la presente investigación permitirá ser utilizado en otros estudios, porque fueron validados y demostrado su fiabilidad, es más por el ámbito de estudio que fue en

un establecimiento de salud será aplicable a estudios en estos espacios laborales y los resultados se podrán generalizar a instituciones similares.

Justificación social

Se basa en que la relación establecida entre las dos variables tanto el clima organizacional y la satisfacción laboral, es un aporte para las instituciones de salud, puesto que a partir de los resultados logrados se podrán generar estrategias que permitan alcanzar un clima organizacional y que los trabajadores salgan satisfechos luego de sus labores y generar por ende mayor productividad laboral, y como consecuencia se beneficiarán la población que acuden a los establecimientos de salud.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

No existe relación directa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hi1. La relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Hi2. La relación entre la autonomía organizacional y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

H3. La relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Hi4. La relación entre recompensa y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Hi5: La relación entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar Ayacucho 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- PE1. Determinar la relación entre estructura organizacional con la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018
- PE2. Identificar la relación entre autonomía organizacional con la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018
- OE3. Establecer la relación entre relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018
- OE4. Determinar la relación entre recompensa con la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018
- OE5. Establecer la relación entre identidad organizacional con la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018

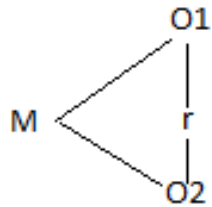
II. MÉTODO

2.1. Tipo de estudio

Según Hernández (2010), la investigación se puede clasificar en experimental y no experimental, para el presente estudio se eligió el tipo de investigación no experimental.

2.2. Diseño de investigación

El diseño empleado para desarrollar la presente investigación fue el descriptivo correlacional, según Hernández (2010) el investigador evalúa y determina la dependencia o asociación que existe entre dos o más variables de estudio, en una misma unidad de investigación o unidad de estudio. Siendo el siguiente esquema:



Donde:

M : representa a la muestra de estudio.

O₁ : representa a las observaciones de la variable 1

O₂ : representa a las observaciones de la variable 2

r : representa la relación de las variables de estudio.

Del mismo según el tiempo de recolección de datos fue de corte transversal, que se recopiló los datos en un periodo de tiempo.

2.3. Variables

2.3.1. Identificación de variables:

Variable 1: Clima organizacional

Litwin y Stringer (1968) citado por Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) definen como la propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros; es decir el clima organizacional es producto de los efectos subjetivos percibidos por los trabajadores en relación al aspecto formal en la que se desenvuelven, del aspecto informal de los administradores y de factores organizacionales.

Dimensiones:

Estructura

Responsabilidad

Recompensa

Relaciones

Identidad

Variable 2: Satisfacción laboral

Según Robbins y Judge (2013) citado en Báez, Esquivel, Núñez, Rojas y Zavaleta (2017) la satisfacción laboral definen como el sentimiento positivo en relación al trabajo propio, que resulta de una evaluación personal, el que dependerá de sus propias características, el que representa una actitud en vez de un comportamiento.

Dimensiones:

Factores intrínsecos

Factores extrínsecos.

2.4. Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables es una de las estructuras que conforma una investigación, con la finalidad de determinar con claridad el propósito de la investigación, las dimensiones y los indicadores, que a su vez ayudarán a establecer el instrumento para la recolección de datos.

variable	definición conceptual	definición operacional	dimensiones	indicadores	escala
V.1 CLIMA ORGANIZACIONAL	“El clima organizacional es el mundo interno y el espacio de una institución. Agentes como la tecnología, las políticas, normas internas, leyes, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, y muchos otros, son decisivos. El clima dentro de una organización puede presentar diferentes características según de cómo se sientan los trabajadores dentro de este”. Chiavenato (2007)	Procedimientos de interacción entre otros de los factores como la tecnología, reglamentos de una organización.	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento sobre las políticas y reglamentos de la institución. - Conocimiento de las funciones y responsabilidades. - Conocimiento de reglas establecidas - Metas acorde al trabajo - Procedimientos acorde a los trabajos 	ordinal mala regular bueno
		Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> - autodeterminación - Independencia - responsabilidad - Toma de decisiones 		
		Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Ayuda mutua - Relaciones entre los trabajadores - Cooperación - Ambiente adecuado - Confianza entre el personal. - Consulta por parte del jefe para toma de decisiones. - Trabajo justo 		
		Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de capacitaciones - Estímulos a los mejores desempeños. - estímulo económico - Reconocimiento público 		
		Identidad	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación con la institución. - Proyecto de mejora de la institución - Aporte a favor de la institución - Compromiso en el logro de objetivos. - Satisfacción laboral 		

V.2 SATISFAC CION LABORA	La satisfacción laboral como “la sensación positiva respecto del trabajo propio, que deriva de una valoración de sus características” (Robbins y Judge, 2009)	Es valoración positiva que experimenta el empleado frente a su propio centro laboral y está basada en las creencias y valores que el empleado desarrolla en su propio centro laboral.	factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • política y procedimiento • pago • supervisión • condiciones laborales • relaciones interpersonales 	ordinal insatisfecho medianamete satisfecho satisfecho
			factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • el trabajo mismo • reconocimiento • responsabilidad • autonomía 	ordinal insatisfecho medianamete satisfecho satisfecho

2.5. Población, muestra y muestreo

2.5.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) Población está referido al conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

En el presente trabajo de investigación la población está constituida por 30 trabajadores de la Micro Red de Ninabamba La Mar-Ayacucho.

2.5.2. Muestra

La muestra es el sub grupo de la población de interés, del cual se obtendrá información; el mismo que tiene que definirse o delimitarse con precisión, y debe ser representativo de dicha población. El deseo del investigador es generalizar los resultados de la muestra a toda la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para la investigación la muestra estuvo constituida por la muestra censal, es decir los 30 trabajadores de la Micro Red de Ninabamba La Mar de Ayacucho.

2.5.3. Muestreo

El tipo de muestreo que se tomó en cuenta para determinar la muestra fue el no probabilístico por conveniencia.

2.6. Criterios de selección

Inclusión

A través de los criterios de inclusión se consideró a todos los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba.

2.7. Unidad de análisis

Se consideró a todos los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba La Mar.

2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los datos, ficha técnica

2.8.1. Técnicas:

Encuestas

Se aplicó a los trabajadores tanto administrativos y asistenciales nombrados y contratados de la Micro Red de Ninabamba La Mar Ayacucho, con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

Variable	Técnica
Clima organizacional	Encuesta
Satisfacción laboral	Encuesta

2.8.2. Instrumentos:

Cuestionario

El instrumento utilizado fue el formato de cuestionario auto informado, a través del cual se ha elaborado un conjunto de preguntas formuladas por escrito para la encuesta a los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba La Mar.

Variable	Técnica	Instrumento
Clima organizacional	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario

Para la variable Clima organizacional (26 ítems), de acuerdo a las dimensiones estructura (5 ítems), autonomía (4 ítems), relaciones interpersonales (7 ítems), recompensa (5 ítems) e identidad (5 ítems), considerando las respuestas según la escala tipo Likert: nunca (1), a veces (2), regularmente (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Para la variable satisfacción laboral, el cuestionario estuvo constituido por 16 ítems, de ellos la dimensión factores intrínsecos estuvo constituido por (8 ítems) y los factores extrínsecos igual por (8 ítems), cuyas respuestas según la escala tipo Likert fueron: nunca (1), a veces (2), regularmente (3), casi siempre (4) y siempre (5).

2.8.3. Validez y confiabilidad de instrumentos

2.8.3.1. La validez

Se refiere, al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La validez del instrumento se realizó estadísticamente, a través de r de Pearson, para lo cual se utilizó el Excel, el mismo que osciló entre 0.27 y 0.82 para el instrumento de clima organizacional y para el instrumento de satisfacción laboral los valores fluctuaron entre 0.21 a 0.76.

2.8.3.2. La confiabilidad

La confiabilidad se refiere al “grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010. p. 200).

La confiabilidad del instrumento se determinó a través del alfa de Cronbach, determinándose el valor de 0.889 para la variable clima organizacional y para la satisfacción laboral el valor de 0.786. Se indica en las tablas que se presentan:

Resumen de procesamiento de datos para la variable Clima Organizacional

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	26

Resumen de procesamiento de casos para la variable Satisfacción Laboral

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,786	16

2.8.3.3. Fichas técnicas:

Las fichas técnicas de la variable Clima organizacional es como sigue:

INSTRUMENTO	Cuestionario sobre clima organizacional
Autor	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988, citado por Martín, 2004)
Adecuación	María Lucero Urriago Cerquero (2010) y Franz Robert Toelintino Bermúdez (2018)
País de origen	Madrid, Colombia
Objetivo	Medir las dimensiones de estructura, autonomía, relaciones interpersonales, recompensa e identidad.
Dimensiones	Está conformado por 26 ítems (ver anexo)
Duración	La duración de resolución del cuestionario es aproximadamente de 20 minutos
Prueba de Validez	Oscila entre 0.27 y 0.82
Índice de fiabilidad	La confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach con un valor de nivel de alta confiabilidad (0.882)
Escala de medición	La escala de medición considerada, es la siguiente: 1= nunca, 2= a veces, 3=regularmente, 4=casi siempre, 5=siempre
Recategorización	Intervalo

	Malo	26 a 43
	Regular	44 a 60
	Bueno	61 a 78

Ficha técnica de Satisfacción Laboral

INSTRUMENTO	Cuestionario sobre Satisfacción Laboral
Autor	Ministerio de Salud (2002)
Adecuación	Franz Robert Toelintino Bermúdez (2018)
País de origen	Perú
Objetivo	Medir las dimensiones de factores intrínsecos y factores extrínsecos
Dimensiones	Está conformado por 16 ítems (ver anexo)
Duración	La duración de resolución del cuestionario es aproximadamente de 20 minutos
Prueba de Validez	Oscila entre 0.21 a 0.76
Índice de fiabilidad	La confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach con un valor de nivel de alta confiabilidad (0.786)

Escala de medición	La escala de medición considerada, es la siguiente: 1= nunca, 2= a veces, 3=regularmente, 4=casi siempre, 5=siempre
Recategorización	Intervalo Insatisfecho 16 a 26 Medianamente satisfecho 27 a 36 Satisfecho 37 a 48

2.9. Métodos de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación los datos se recolectaron aplicando el instrumento, para efectuar el procesamiento de los datos, se han presentado y analizado en tablas de frecuencia, para ello se emplearon los programas estadísticos Excel y SPSS. Para determinar la prueba estadística que se utilizó se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,623	30	,000
Estructura	,681	30	,000
Autonomía	,180	30	,000
Relaciones interpersonales	,727	30	,000
Recompensa	,561	30	,000
Identidad	,275	30	,000
Satisfacción Laboral	,745	30	,000

Ho: Los datos siguen la distribución normal.

Ha: Los datos no siguen la distribución normal.

$\alpha = 0.05$

Se tiene que para todos los casos el valor de $p=0,000$ por ello se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se eligió trabajar con el estadígrafo Tau_b de Kendall, además las variables son ordinales.

9.10. Aspectos Éticos

Para desarrollar el presente trabajo de investigación, se presentó una carta de autorización a la Micro Red de Ninabamba La Mar, luego al ser aceptado dicho documento recién se procedió a la sensibilización de los trabajadores a fin de aplicar el instrumento de recojo de información. Luego fueron procesados utilizando el Excel y SPSS versión 22; aplicando el estadístico de Tau_b de Kendall se determinó la relación entre las variables en estudio, para luego ser analizados.

III. RESULTADOS

3.1. A nivel inferencial

3.1.1. Prueba de hipótesis

3.1.1.1. Para la hipótesis general

Hipótesis alterna

Existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Tabla 1

Contraste entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Clima organizacional		Satisfacción Laboral			Total
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Malo	Recuento	1	0	0	1
	% del total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
Regular	Recuento	1	7	0	8
	% del total	3,3%	23,3%	0,0%	26,7%
Bueno	Recuento	0	11	10	21
	% del total	0,0%	36,7%	33,3%	70,0%
Total	Recuento	2	18	10	30
	% del total	6,7%	60,0%	33,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018

Elaboración propia

En la tabla 1 se observa que el 36,7% (11) de trabajadores consideran que el clima organizacional es bueno en la Micro Red de Ninabamba y el mismo porcentaje señalan estar medianamente satisfechos con la labor que ejercen.

Tabla 2

Prueba de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Valores			Clima organizacional	Satisfacción Laboral
tau_b de Kendall	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,552**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018

Elaboración propia

La tabla 2 nos muestra un valor de $Tau_b = 0,552$, el que significa que existe una relación directa moderada entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, entre tanto siendo el valor de $p = 0,002$ que es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se puede afirmar que, clima organizacional y satisfacción laboral se relacionan directamente en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

3.1.1.2. Para la hipótesis específica 1

Hipótesis alterna

La relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Hipótesis nula

La relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Tabla 3

Contraste entre las variables estructura organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Estructura		Satisfacción Laboral			Total
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Malo	Recuento	2	0	0	2
	% del total	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
Regular	Recuento	0	9	0	9
	% del total	0,0%	30,0%	0,0%	30,0%
Bueno	Recuento	0	9	10	19
	% del total	0,0%	30,0%	33,3%	63,3%
Total	Recuento	2	18	10	30
	% del total	6,7%	60,0%	33,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018

Elaboración propia

En la tabla 3 se observa que el 33,3% (10 casos) de trabajadores de la Micro Red de Ninabamba consideran la dimensión estructura como buena y así mismo señalan estar satisfechos en su campo laboral.

Tabla 4

Prueba de correlación entre estructura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Valores		Satisfacción Laboral	Estructura
tau_b de Kendall	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30
	Estructura	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,631 1,000 .
			30

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018

Elaboración propia

En la tabla 4 se observa el valor de Tau_b = 0,631, lo que significa que existe relación directa moderada entre las variables contrastadas, mientras que al ser el p-valor=0,00 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, la dimensión estructura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

3.1.1.3. Para la hipótesis específica 2

Hipótesis alterna

La relación entre la autonomía organizacional y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Hipótesis nula

La relación entre la autonomía organizacional y la satisfacción laboral es indirecta en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Tabla 5

Contraste entre las variables autonomía organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Autonomía		Satisfacción Laboral			Total
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Malo	Recuento	1	0	0	1
	% del total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
Regular	Recuento	1	18	10	29
	% del total	3,3%	60,0%	33,3%	96,7%
Total	Recuento	2	18	10	30
	% del total	6,7%	60,0%	33,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018

Elaboración propia

La tabla 5 muestra que del 100% el 60,0% (18 casos) de trabajadores de la Micro Red de Ninabamba consideran la dimensión autonomía como regular, asimismo este porcentaje de trabajadores consideran estar medianamente satisfechos con sus labores.

Tabla 6

Prueba de correlación entre autonomía organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Valores			Satisfacción Laboral	Autonomía
tau_b de Kendall	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,338
		Sig. (bilateral)	.	,061
		N	30	30
	Autonomía	Coeficiente de correlación	,338	1,000
		Sig. (bilateral)	,061	.
		N	30	30

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018

Elaboración propia

En la tabla 6 se observa el valor de Tau_b = 0,338, lo que significa que existe relación directa débil entre las variables contrastadas, mientras que al ser el p-valor=0,061 que resulta ser mayor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por tanto, podemos afirmar que, la dimensión autonomía organizacional se relaciona de manera directa débil con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

3.1.1.4. Para la hipótesis específica 3

Hipótesis alterna

La relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Hipótesis alterna

La relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral es indirecta en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Tabla 7

Contraste entre las variables relaciones interpersonales y satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Relaciones interpersonales		Satisfacción Laboral			Total
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Malo	Recuento	2	2	0	4
	% del total	6,7%	6,7%	0,0%	13,3%
Regular	Recuento	0	9	0	9
	% del total	0,0%	30,0%	0,0%	30,0%
Bueno	Recuento	0	7	10	17
	% del total	0,0%	23,3%	33,3%	56,7%
Total	Recuento	2	18	10	30
	% del total	6,7%	60,0%	33,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018

Elaboración propia

En la tabla 7 se observa que el 33,3% (10 casos) de trabajadores de la Micro Red de Ninabamba consideran la dimensión relaciones interpersonales como buena y el mismo porcentaje señalan estar satisfechos con la dimensión de relaciones interpersonales que ofrecen en la Micro Red de Ninabamba.

Tabla 8

Prueba de correlación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Valores		Satisfacción Laboral	Relaciones interpersonales
tau_b de Kendall	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,658**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018
Elaboración propia

La tabla 9 nos permite observar que valor de Tau_b = 0,658, lo que significa que existe relación directa moderada entre las variables contrastadas, mientras que al ser el p-valor=0,00 que resulta ser menor al nivel de significancia

$\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, la dimensión relaciones interpersonales se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

3.1.1.5. Para la hipótesis específica 4

Hipótesis alterna

La relación entre recompensa y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Hipótesis nula

La relación entre recompensa y la satisfacción laboral es indirecta en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Tabla 9

Contraste entre las variables recompensa y satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Recompensa		Satisfacción Laboral			Total
		Insatisfecho	Mediane nte satisfecho	Satisfecho	
Malo	Recuento	2	18	1	21
	% del total	6,7%	60,0%	3,3%	70,0%
Regular	Recuento	0	0	2	2
	% del total	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
Bueno	Recuento	0	0	7	7
	% del total	0,0%	0,0%	23,3%	23,3%
Total	Recuento	2	18	10	30
	% del total	6,7%	60,0%	33,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018

Elaboración propia

La tabla 9 nos muestra que el 60,0% (18 casos) de trabajadores de la Micro Red de Ninabamba consideran como mala la dimensión recompensa y ese mismo porcentaje de trabajadores que laboran califican estar medianamente satisfechos respecto a la dimensión de recompensa.

Tabla 10

Prueba de correlación entre recompensa y satisfacción laboral de los trabajadores de Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Valores		Satisfacción Laboral	Recompensa
tau_b de Kendall	Satisfacción Laboral	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,822**
			,000

	N	30	30
Recompensa	Coefficiente de correlación	,822**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018

Elaboración propia

Interpretación

La tabla 10 nos muestra el valor de $Tau_b = 0,822$, el mismo significa que existe relación directa fuerte entre las variables recompensa y satisfacción laboral, por otro lado al ser el p -valor=0,00 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, la dimensión recompensa se relaciona de manera directa fuerte con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

3.1.1.6. Para la hipótesis específica 5

Hipótesis alterna

La relación entre identidad organizacional y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Hipótesis nula

La relación entre identidad organizacional y la satisfacción laboral es indirecta en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Tabla 11

Contraste entre las variables identidad organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Identidad		Satisfacción Laboral			Total
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Malo	Recuento	2	0	0	2
	% del total	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
Regular	Recuento	0	18	10	28
	% del total	0,0%	60,0%	33,3%	93,3%
Total	Recuento	2	18	10	30
	% del total	6,7%	60,0%	33,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018
Elaboración propia

En la tabla 11 se presenta que nos muestra que el 60,0% (18 casos) de trabajadores de la Micro Red de Ninabamba opinan como regular la dimensión identidad organizacional y el mismo porcentaje de trabajadores señalan estar medianamente satisfechos respecto a la labor que realizan.

Tabla 12

Prueba de correlación entre identidad organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Valores			Satisfacción Laboral	Identidad
tau_b de Kendall	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,487
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	30	30
	Identidad	Coefficiente de correlación	,487	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	30	30

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018
Elaboración propia

La tabla 12 nos muestra el valor de Tau_b = 0,487, el mismo significa que existe relación directa moderada entre las variables identidad organizacional y satisfacción laboral, por otro lado al ser el p-valor=0,007 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, la dimensión identidad organizacional se relaciona de manera directa moderada con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

IV. DISCUSIÓN

La tabla 2 nos muestra que el clima organizacional y satisfacción laboral se relacionan de manera directa moderada en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba de La Mar 2018, con un valor de $Tau_b = 0,552$, entre tanto siendo el valor de $p=0,002$ que es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Similares resultados muestra Hinojosa (2010) en su estudio de Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses, en la Universidad Playa Ancha de Valparaíso Chile, y arribó a la siguiente conclusión: Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es decir la satisfacción laboral de los profesores está presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que es el clima el que influencia a la satisfacción, ya que esta es consecuencia de una situación, de una percepción, si bien es cierto que la propia satisfacción puede retroalimentar el propio clima organizacional.

La tabla 4 nos permite observar que existe una relación directa moderada entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba de La Mar 2018, demostrado por el valor de $Tau_b = 0,631$, mientras que al ser el p -valor=0,00 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Los resultados son contrarios a los obtenidos por Polanco (2014) quien realizó una investigación titulada: El Clima y la Satisfacción Laboral en los Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas de la Ciudad de San Pedro Cortes; concluyendo que el clima laboral observado esta favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. También el clima laboral impacta por la relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa. En cuanto a la satisfacción laboral, es evidente que los docentes están insatisfechos con respecto a los insatisfactorias laborales por encima de 20% y 30%, en tanto que los satisfactorias laborales, alcanzaron expresiones de entre 1.33-5.33%.

En la tabla 6 se observa el valor de $Tau_b = 0,338$, lo que significa que existe relación directa débil entre dimensión autonomía organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018, mientras que al ser el $p\text{-valor}=0,061$ que resulta ser mayor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Según los resultados obtenidos se asemejan a los resultados que muestra Vallejos (2017), cuyo objetivo de investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017, concluyendo que existe evidencia significativa para afirmar que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 representó una alta relación entre las variables.

La tabla 8 nos permite observar que valor de $Tau_b = 0,658$, lo que significa que existe relación directa fuerte entre las variables dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba de La Mar 2018, mientras que al ser el $p\text{-valor}=0,00$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados se asemejan a lo hallado por:

Castillo (2014), en su estudio “El estudio Clima, Motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos y fue orientada a precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral” demostró en sus resultados una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral (100 entre .40 y .58, $p<.01$). Existen también, en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral (4.00, 5.74 y 4.47 respectivamente).

La tabla 10 nos muestra el valor de $Tau_b = 0,822$, el mismo significa que existe relación directa fuerte entre las variables recompensa y satisfacción laboral, por otro lado al ser el $p\text{-valor}=0,00$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, la dimensión recompensa se relaciona de manera directa fuerte con la satisfacción

laboral en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018. Relacionado a los resultados hallados tenemos a Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), en su trabajo de investigación titulado: satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipales. Los principales resultados son que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas. Como conclusión obtuvieron lo siguiente: Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores significación de la tarea y beneficios económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.

La tabla 12 nos muestra el valor de $Tau_b = 0,487$, el mismo significa que existe relación directa moderada entre las variables identidad organizacional y satisfacción laboral, por otro lado al ser el $p\text{-valor}=0,007$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, la dimensión identidad organizacional se relaciona de manera directa moderada con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.

Al respecto se tiene a Quispe (2015), en su estudio “Clima organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. A nivel de las hipótesis específicas comprobó que las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral. Sin embargo no se encontró relación entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial el Apurímac.

De igual manera tenemos a Vallejos (2017) en su tesis “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017”, La investigación concluye señalando que existe evidencia significativa para afirmar que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 representó una alta relación entre las variables.

V. CONCLUSIONES

1. El clima organizacional tiene relación directa moderada con la satisfacción laboral en la Micro Red de Ninabamba de La Mar 2018, cuyo valor de $Tau_b = 0,552$, entre tanto siendo el valor de $p=0,002$ que es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.
2. La dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral tienen una relación directa moderada en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba de La Mar 2018, teniendo el valor de $Tau_b = 0,631$, mientras que al ser el p -valor=0,00 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.
3. La dimensión autonomía organizacional se relaciona de manera directa débil con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba de La Mar 2018, en razón al valor de $Tau_b = 0,338$, siendo p -valor=0,061 que resulta ser mayor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.
4. La dimensión relaciones interpersonales se relaciona de manera directa fuerte con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba de La Mar 2018, en razón al valor de $Tau_b = 0,658$ y teniendo el p -valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.
5. La dimensión recompensa se relaciona de manera directa fuerte con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba de La Mar 2018, con un valor de $Tau_b = 0,822$, por otro lado al ser el p -valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.
6. La dimensión identidad organizacional se relaciona de manera directa moderada con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba de La Mar 2018, en razón al valor de $Tau_b = 0,487$ y siendo el p -valor=0,007 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** se recomienda generar confianza entre directivos y empleados realizando reuniones periódicas para intercambiar ideas e impresiones, de tal modo que se sientan implicados con el trabajo mejorando la productividad.
- 2.** se recomienda mejorar la comunicación estableciendo canales de comunicación horizontal que permita que los empleados se sientan mas integrados con las labores. Ademas que conseguimos un feedback muy valioso para la organización ya que los trabajadores conocen el día a día del centro laboral.
- 3.** Se recomienda a los directivos implementar políticas de capacitación y adiestramiento, talleres, para mantener un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan satisfechos, motivados, valorados y que refuercen su compromiso con su trabajo y con la institución.
- 4.** se recomienda a los directivos retribuir por los logros a los trabajadores no necesariamente de manera económica sino con un reconocimiento en alguna actividad signivifacativa o con la flexibilidad horaria o días extras de vacaciones.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipales. (Tesis para obtener el Grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú Escuela de Posgrado, Lima Perú.
- Báez, N., Esquivel, J., Núñez, V., Rojas, A. y Zavaleta, L. (2017). Influencia del clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación "Y" en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco. (Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bonillo, D. y Nieto, F. (2002). LA Satisfacción Laboral como Elemento Motivador del Empleado. Universidad de Almería. Disponible <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?>.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. (1a ed). México: Trillas. Francia.
- Castillo, N. (2014). Clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes Niveles Jerárquicos de una Empresa Privada (Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología). Universidad Católica del Perú. Recuperado en: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/castillo_davi_la_natalia_clima_motivacion.pdf?sequence=1.
- Chiavenato, I. (2009). Gestion de Talento Humano.(2a ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hinojosa, (2010). Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres Franceses (tesis de doctorado). Universidad Playa Ancha de Valparaíso, Chile.
- Goncalves, A. (s.f.). Dimensiones del Clima Organizacional. Disponible en <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. 5° edición. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.

- Pillaca, J. (2015). El rumor en la construcción del clima organizacional en la Dirección Regional Agraria Ayacucho-2015. (Tesis para optar el Título de Licenciado en ciencias de la Comunicación). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho.
- Pineda, O. (2012). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma (tesis de maestría). Unitec, laureate international universities. Recuperado en: file:///C:/Users/PC01/Downloads/Vol1-No5%20(3).pdf
- Quispe, N. (2015). Clima organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas-Perú.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal Chilena. Salud y Sociedad Vol.2N°2, pp 219-234.
- Solano, L. (Ed.). (2001). Administración de Recursos Humanos. Colombia.
- Solier, R. y Cisneros, Y. (2104). Incidencia de la Cultura y Clima Organizacional en la efectividad de la Dirección de Personal en el Hospital de Apoyo Huanta "Daniel Alcides Carrión. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Vargas, L. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. "Sara Antonieta Bullón"-Lambayeque. (Tesis para optar del Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Vallejos, M. (2017). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad César Vallejo. Perú.

ANEXOS

ANEXO 1

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV

TOLENTINO BERMUDEZ, FRANZ

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	2%
2	www.minsa.gob.pe Fuente de Internet	2%
3	ddd.uab.es Fuente de Internet	2%
4	documents.mx Fuente de Internet	1%
5	servicio.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.revista-portalesmedicos.com Fuente de Internet	1%
8	www.ucm.es Fuente de Internet	1%
9	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	1%

ANEXO 2

DECLARACION JURADA

Yo, Franz Robert Tolentino Bermúdez, estudiante de la Escuela de post grado Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho; declaro que el trabajo académico titulado "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de la Micro Red de Salud Ninabamba La Mar-Ayacucho 2018".

Presentada en 73 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado 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.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente e búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho, 26 de agosto de 2018


Franz Robert Tolentino Bermúdez
DNI: 44255740

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Micro Red de Salud Ninabamba La Mar. Ayacucho 2018.

Autora: Br. Tolentino Bermúdez, Franz Robert

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Método
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar Ayacucho 2018?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar Ayacucho 2018.	Existe relación directa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.	Variable 1: Clima Organizacional	Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento sobre las políticas y reglamentos de la institución. - Conocimiento de las funciones y responsabilidades. - Conocimiento de reglas establecidas - Metas acorde al trabajo - Procedimientos acorde a los trabajos 	<p>Diseño de Investigación: Correlacional</p> <p>Población : Todos los trabajadores de la Micro Red de Ninabamba</p> <p>Muestra: 30 trabajadores de la Micro Red de Ninabamba, que corresponde a la muestra censal.</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
				Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> - autodeterminación - Independencia - responsabilidad - Toma de decisiones 	
				Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Ayuda mutua - Relaciones entre los trabajadores - Cooperación - Ambiente adecuado - Confianza entre el personal. - Consulta por parte del jefe para toma de decisiones. - Trabajo justo 	

PE1. ¿Cómo se relaciona la estructura organizacional con la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018?	PE1.Determinar la relación entre estructura organizacional con la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018	Hi1. La relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.		Recompensa	- Sistema de capacitaciones - Estímulos a los mejores desempeños. - estímulo económico - Reconocimiento público	
				Identidad organizacional	- Identificación con la institución. - Proyecto de mejora de la institución - Aporte a favor de la institución - Compromiso en el logro de objetivos. - Satisfacción laboral	
PE2. ¿De qué manera se relaciona la autonomía organizacional con la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018?	PE2.Identificar la relación entre autonomía organizacional con la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018	Hi2.La relación entre la autonomía organizacional y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.	Variable 2: Satisfacción Laboral	Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • política y procedimiento • pago • supervisión • condiciones laborales relaciones interpersonales 	
PE3. ¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018?	PE3.Establecer la relación entre relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018	H3.La relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.		Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo mismo • Reconocimiento • Responsabilidad • Autonomía 	
PE4. ¿De qué manera se relaciona la recompensa con la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018?	OE4.Determinar la relación entre recompensa con la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018	Hi4.La relación entre recompensa y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.				

PE5. ¿De qué manera se relaciona la identidad organizacional con la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018?	OE5.Establecer la relación entre identidad organizacional con la satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018	HI5:La relación entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral es directa en trabajadores de la Micro Red de Ninabamba. La Mar 2018.				
---	---	---	--	--	--	--

ANEXO 4

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL QUE SE APLICO A LA MICRO RED DE SALUD NIAMABA LA MAR 2018

Instrucciones:

Estimado trabajador de la Micro Red de Ninabamba, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que se está llevando a cabo y tiene por propósito, alcanzar información sobresaliente acerca de clima organizacional y satisfacción laboral en la organización que usted trabaja. Tenga en cuenta que dicho sondeo es completamente anónimo y reservado. Le imploramos que por favor llene todos los ítems con franqueza. Llene primero los datos generales, posterior a esto lea con atención y conteste todas las preguntas marcando con un (X) en un solo recuadro. Le agradezco por brindarme unos minutos de su tiempo.

Marque con una “X” en los espacios que están numerados de 1 al 5 según las alternativas siguientes.

nunca	a veces	regularmente	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

Variable 1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Estructura

	DIMENSIONES	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Estructura					
1	¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?	1	2	3	4	5
2	¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?	1	2	3	4	5
3	¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?	1	2	3	4	5
4	¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?	1	2	3	4	5
5	¿Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos?	1	2	3	4	5

Autonomía

6	¿Tiene la libertad de realizar sus funciones de forma adecuada y según sus criterios?	1	2	3	4	5
7	¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?	1	2	3	4	5
8	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
9	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?	1	2	3	4	5

Relaciones interpersonales

10	¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?	1	2	3	4	5
11	¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?	1	2	3	4	5
12	¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?	1	2	3	4	5
13	El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus trabajos?	1	2	3	4	5
14	¿Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
15	¿Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones?	1	2	3	4	5
16	¿Puede contar con un trato justo por parte de su jefe?	1	2	3	4	5

Recompensa

17	¿La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
18	¿Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo?	1	2	3	4	5
19	¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?	1	2	3	4	5
20	¿Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas?	1	2	3	4	5
21	¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?	1	2	3	4	5

Identidad

22	¿Se siente parte de esta institución?	1	2	3	4	5
23	¿Usted presenta propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo?	1	2	3	4	5
24	¿Considera importante su contribución en esta institución?	1	2	3	4	5

25	¿Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
26	¿Disfruta usted trabajar en la institución?	1	2	3	4	5

Variable 2. SATISFACCIÓN LABORAL

Factores extrínsecos

27	¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?	1	2	3	4	5
28	¿Está Usted de acuerdo con el salario que recibe?	1	2	3	4	5
29	¿Cree Usted que le está pagando una cantidad justa por el trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
30	Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?	1	2	3	4	5
31	¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?	1	2	3	4	5
32	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?	1	2	3	4	5
33	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted?	1	2	3	4	5
34	¿Le agrada trabajar con sus compañeros?	1	2	3	4	5

Factores intrínsecos

35	¿Se siente satisfecho con su trabajo?	1	2	3	4	5
36	¿Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo?	1	2	3	4	5
37	¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?	1	2	3	4	5
38	¿Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad?	1	2	3	4	5
39	¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento?	1	2	3	4	5
40	¿La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?	1	2	3	4	5
41	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?	1	2	3	4	5
42	¿Usted tiene la Libertad para elegir su propio método de trabajo?	1	2	3	4	5

Recategorización de la variable Clima Organizacional

Malo	26 a 43
Regular	44 a 60
Bueno	61 a 78

Recategorización de la variable Satisfacción Laboral

Insatisfecho	16 a 26
Medianamente satisfecho	27 a 36
Satisfecho	37 a 48

ANEXO 5

VALIDACION DE INSTRUMENTO Y BASE DE DATOS.

Validez R de Pearson de la variable Clima Organizacional

	ESTRUCTURA						AUTONOMIA					RELACIONES INTERPERSONALES							RECOMPENZA						IDENTIDAD										
	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL	P6	P7	P8	P9	TOTAL	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	TOTAL	P17	P18	P19	P20	P21	Total	P22	P23	P24	P25	P26	TOTAL	Total	N°	Pearson	Validez
1	3	3	4	4	4	18	3	3	3	5	14	4	4	5	5	4	4	3	29	2	2	1	1	2	8	4	4	4	5	5	22	91	1	0.60	VALIDO
2	4	4	5	4	4	21	3	4	4	4	15	4	4	3	4	3	3	3	24	1	2	2	3	3	11	5	5	5	5	5	25	96	2	0.49	VALIDO
3	3	3	4	5	5	20	4	4	3	5	16	5	5	4	4	4	3	4	29	3	2	3	3	3	14	4	4	4	3	3	18	97	3	0.23	VALIDO
4	2	2	3	5	5	17	5	4	4	5	18	5	5	4	4	4	4	3	29	2	2	3	3	4	14	4	4	5	5	5	23	101	4	0.49	VALIDO
5	3	3	4	3	4	17	4	4	4	5	17	5	4	4	4	5	4	4	30	1	1	1	2	2	7	4	5	5	5	5	24	95	5	0.67	VALIDO
6	4	4	3	3	4	18	3	4	4	5	16	5	5	5	2	3	3	4	27	1	2	2	2	2	9	3	3	4	4	4	18	88	6	0.27	VALIDO
7	4	5	5	4	3	21	4	5	5	5	19	4	4	3	4	4	4	5	28	1	2	2	3	3	11	3	4	5	5	5	22	101	7	0.41	VALIDO
8	3	3	4	4	5	19	4	4	4	5	17	3	3	4	3	4	4	3	24	3	3	2	3	2	13	3	3	4	4	4	18	91	8	0.23	VALIDO
9	3	4	4	4	3	18	4	4	5	3	16	3	2	2	2	2	3	4	18	2	2	2	1	2	9	4	3	4	5	2	18	79	9	0.49	VALIDO
10	5	5	3	4	3	20	3	5	5	5	18	2	2	2	3	4	4	5	22	2	3	3	1	3	12	3	3	4	5	5	20	92	10	0.67	VALIDO
11	3	4	4	2	4	17	4	4	5	5	18	3	2	3	4	3	2	3	20	3	2	2	2	2	11	3	3	4	4	4	18	84	11	0.63	VALIDO
12	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	16	3	3	4	3	4	3	3	23	3	2	2	1	2	10	5	4	5	5	5	24	91	12	0.50	VALIDO
13	2	3	3	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	4	27	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	92	13	0.68	VALIDO
14	2	3	3	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	4	27	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	92	14	0.68	VALIDO
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	4	3	32	3	5	5	1	5	19	5	5	5	5	5	25	121	15	0.67	VALIDO
16	2	5	4	3	4	18	4	5	5	5	19	4	5	4	4	4	4	4	29	2	3	3	1	4	13	4	4	5	5	4	22	101	16	0.27	VALIDO
17	4	4	5	4	4	21	3	4	4	4	15	5	5	5	3	4	4	4	30	4	3	3	1	4	15	5	4	4	4	4	21	102	17	0.28	VALIDO
18	2	1	1	1	2	7	3	3	5	4	15	2	1	3	2	2	1	3	14	3	3	2	1	1	10	3	3	3	3	3	15	61	18	0.54	VALIDO
19	3	5	2	1	3	14	4	4	5	5	18	5	5	4	4	4	4	5	31	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	25	93	19	0.59	VALIDO
20	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	4	1	5	20	5	5	4	5	5	24	121	20	0.26	VALIDO

21	3	3	2	3	3	14	4	3	2	3	12	3	4	4	4	4	3	4	26	2	1	2	2	2	9	4	4	4	4	4	20	81	21	0.82	VALIDO
22	2	2	4	3	5	16	4	4	5	2	15	2	3	4	2	2	2	3	18	2	2	1	1	2	8	5	3	5	4	5	22	79	22	0.45	VALIDO
23	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	20	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	3	1	4	15	5	5	5	4	5	24	107	23	0.66	VALIDO
24	3	3	4	4	5	19	4	4	4	5	17	3	3	4	3	4	4	3	24	3	3	2	3	2	13	3	3	4	4	4	18	91	24	0.31	VALIDO
25	3	4	4	3	3	17	4	4	4	5	17	2	3	4	4	4	4	3	24	2	1	1	2	2	8	4	4	5	5	4	22	88	25	0.32	VALIDO
26	3	4	5	5	5	22	3	5	5	5	18	2	3	4	3	4	4	3	23	2	2	1	1	2	8	4	4	5	3	2	18	89	26	0.41	VALIDO
27	2	1	2	4	4	13	5	4	4	4	17	2	2	2	2	2	4	4	18	2	2	3	1	3	11	4	4	5	5	5	23	82			
28	3	5	5	4	3	20	4	4	4	4	16	3	3	3	3	4	4	3	23	1	1	3	3	3	11	4	4	4	5	4	21	91			
29	3	3	3	5	5	19	3	4	4	5	16	5	5	4	4	4	4	3	29	2	2	2	3	3	12	4	4	5	5	5	23	99			
30	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16	5	4	4	3	4	4	4	28	2	2	3	3	4	14	4	4	3	3	3	17	98			

VALIDACION DE INSTRUMENTO Y BASE DE DATOS.

Validez R de Pearson de la variable Satisfcción Laboral

	FACTORES EXTRINSECOS									FACTORES INTRINSECOS									Total	N°	Pearson	Validez
	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	TOTAL	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	TOTAL				
1	3	3	1	1	2	4	3	3	20	4	4	2	4	1	1	5	4	25	45	27	0.75	valido
2	3	5	5	5	2	4	4	4	32	4	4	3	4	1	1	5	4	26	58	28	0.70	valido
3	5	5	5	5	3	4	3	3	33	5	5	3	4	2	3	4	4	30	63	29	0.27	valido
4	4	5	5	4	3	3	3	4	31	4	5	5	4	2	2	4	5	31	62	30	0.47	valido
5	3	3	2	2	4	3	2	2	21	4	4	4	3	2	2	5	5	29	50	31	0.36	valido
6	3	2	2	2	2	4	4	4	23	4	5	3	4	2	3	5	5	31	54	32	0.41	valido
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	3	3	3	2	3	4	25	49	33	0.67	valido
8	3	4	4	4	3	4	4	4	30	4	4	3	3	1	2	4	4	25	55	34	0.76	valido
9	2	1	1	2	4	4	3	3	20	2	2	2	2	2	2	4	1	17	37	35	0.66	valido
10	4	5	5	5	3	3	3	3	31	5	5	4	4	4	1	3	5	31	62	36	0.58	valido
11	3	5	4	5	3	4	2	3	29	5	4	3	4	3	1	5	5	30	59	37	0.32	valido

12	3	3	3	2	3	2	4	5	25	5	5	3	5	2	2	2	3	27	52	38	0.33	valido
13	3	3	3	3	3	2	4	4	25	3	3	3	3	3	2	3	4	24	49	39	0.07	valido
14	3	3	3	3	3	2	4	4	25	3	3	3	3	3	2	3	4	24	49	40	0.42	valido
15	5	5	3	2	3	4	5	5	32	5	5	5	5	3	3	5	5	36	68	41	0.42	valido
16	4	2	1	2	4	4	4	4	25	4	4	4	5	2	1	3	4	27	52	42	0.42	valido
17	4	5	5	3	5	5	4	4	35	5	5	5	5	4	4	2	3	33	68			
18	2	5	5	5	4	4	3	3	31	4	4	2	4	1	1	3	3	22	53			
19	2	1	1	1	4	4	4	4	21	5	4	4	5	1	1	4	4	28	49			
20	5	3	2	3	5	5	5	5	33	5	5	5	5	1	1	5	4	31	64			
21	3	2	2	3	3	3	4	4	24	3	3	2	4	1	2	3	3	21	45			
22	3	4	4	4	1	2	4	4	26	4	4	2	4	2	1	3	3	23	49			
23	4	2	2	2	4	3	3	3	23	4	4	4	4	3	4	4	5	32	55			
24	3	2	2	2	3	3	2	3	20	4	3	3	3	1	1	3	4	22	42			
25	3	3	2	2	3	3	3	3	22	5	5	3	3	2	2	4	4	28	50			
26	3	3	3	3	3	4	4	4	27	5	5	4	5	3	3	3	3	31	58			
27	3	1	1	1	2	3	4	4	19	4	4	4	4	4	2	4	4	30	49			
28	4	4	4	4	4	4	5	5	34	5	5	3	4	2	2	4	4	29	63			
29	3	3	3	2	3	2	3	2	21	4	3	3	4	2	2	5	3	26	47			
30	3	1	1	1	3	3	4	4	20	5	5	2	4	2	2	5	5	30	50			

ANEXO 06

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

FOTOGRAFIA 1. FRONTIS DE LA MICRO RED DE SALUD NINABAMBA



FOTOGRAFIA 2. EL INVESTIGADOR EN LA INSTITUCION



FOTOGRAFIA 3 REALIZACION DE LAS ENCUESTAS



ANEXO 07

Constancia de autorización



“Año del Diálogo y Reconciliación Nacional”

Ayacucho, 11 de agosto de 2018

CARTA N° 016 - 2018/UCV-AYACUCHO

Señor:
Dr. ARTURO JANAMPA QUISPE
Jefe de Micro Red De Salud Ninabamba- La Mar

Presente.

ASUNTO. PRESENTACIÓN DE ESTUDIANTES DE POSGRADO-UCV

De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a:

Br. FRANZ ROBERT TOLENTINO BERMUDEZ del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, que viene desarrollando el Proyecto de Investigación titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Micro Red de Salud Ninabamba-La Mar 2018”; por lo que me digno en pedir facilidades para los mencionado maestreando, quien ejecutará dicha investigación en la Institución a su cargo.

Atentamente,



MBA Danny David Contreras Garcia
Responsable ORCI – Ayacucho



cc
DDCC
Archivo

ANEXO 08


Autorización de publicación



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Yo Franz Robert Telenino Bermudez, identificado con DNI N° 44255740
egresado del Programa Académico de Maestría en Gestión de la Servicios de la Escuela
de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (), no autorizo () la divulgación y comunicación
pública de mi trabajo de investigación titulado
"Clima Organizacional y Satisfacción Laboral
en trabajadores de la Nueva Red de Salud Minga Umbec,
Lima Ayacucho 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según
lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33
Fundamentación en caso de no autorización:


FIRMA

DNI: 44255740



Trujillo 20 de Ago del 2018

ANEXO 10



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, docente de la experiencia curricular de diseño y desarrollo del trabajo de investigación de la Escuela de Posgrado Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho. 2018, del estudiante Franz Robert Tolentino Bermúdez, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 20 de agosto 2018

Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui
DNI: 28229865

