



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Influencia del clima organizacional en la satisfacción
laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1
diciembre 2017**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en gestión de los servicios de la salud

AUTORA:

Br. MENDOZA YALI, Gissela Katherin

ASESOR:

Dr. DIESTRA PALACIOS, Julio Eduardo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de salud

PERÚ – 2018

PAGINA DEL JURADO



MG. HERNANDEZ LOPEZ, MIGUEL ANGEL

PRESIDENTE



DRA. CRUZADO VALLEJOS, MARIA PEREGRINA

SECRETARIO



DR. DIESTRA PALACIOS, JULIO EDUARDO

VOCAL

Dedicatoria

A DIOS por ser mi guía y por proteger siempre a mi hijo.

A mi querido hijo Bruno, que es mi fuerza y motivación de cada día, a mi querida mamá por su apoyo constante en mi vida profesional, y a mi querida abuelita que hoy no está, pero siempre estará en mi corazón.

Agradecimiento

A mi Asesor y Docentes de investigación por sus enseñanzas didácticas permitiendo la realización y culminación de la tesis.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Gissela Katherin Mendoza Yali, estudiante de la Escuela de posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede filial Ica – región Ica; declaro que el trabajo académico titulado “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud, Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017”.

Presentada, en 111 folios para la obtención del grado académico de Maestría en Gestión de los 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 que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en 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.

Trujillo, 24 de febrero de 2018.



MENDOZA YALI, Gissela Katherin
DNI: 45076968

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes mi Tesis Titulado “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017”, con el fin de obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

En el presente trabajo se describe los hallazgos de investigación tanto la influencia del Clima Organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores, así como la influencia de las dimensiones del clima organizacional en la satisfacción laboral, se tuvo como muestra con aquellos que cumplieron los criterios de inclusión a 140 trabajadores.

INDICE DEL CONTENIDO

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	V
Presentación	vi
Índice del contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	40
1.5. Justificación del estudio	40
1.6. Hipótesis	41
1.7. Objetivos	41

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de investigación	42
2.2. Variables, Operacionalización	42
2.3. Población, muestra y muestreo, criterios de selección	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y	46

confiabilidad	
2.5. Método de análisis	50
2.6. Aspectos éticos	50
III. RESULTADOS	50
IV. DISCUSION	59
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	62
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63

Anexos

Anexo 1	Artículo Científico
Anexo 2	Cuestionario de clima organizacional
Anexo 3	Cuestionario de satisfacción laboral
Anexo 4	Consentimiento informado
Anexo 5	Solicitud de aplicación de la tesis
Anexo 6	Base de datos
Anexo 7	Matriz de consistencia

Lista de Tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable de clima organizacional.	44
Tabla 2	Matriz de la operacionalización de la variable satisfacción laboral.	45
Tabla 3	Ficha Técnica del instrumento clima organizacional.	48
Tabla 4	Ficha Técnica del instrumento de satisfacción laboral	49
Tabla 5	Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	68
Tabla 6	Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre el nivel de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	69
Tabla 7	Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre el potencial Humano de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	69
Tabla 8	Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre el Diseño Organizacional de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	70
Tabla 9	Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre la Cultura Organizacional de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	70
Tabla 10	Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre el nivel de satisfacción laboral del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	71
Tabla 11	Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre el nivel de Trabajo Actual del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	71
Tabla 12	Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre el nivel de Trabajo en General del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	72

Tabla 13	Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre la interacción con el jefe inmediato del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	72
Tabla 14	Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre la Oportunidad de progreso del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	73
Tabla 15	Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre las Remuneraciones e Incentivos del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	73
Tabla 16	Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre la interrelación con sus compañeros del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	74
Tabla 17	Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre el ambiente de trabajo del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	74

Lista de figuras

Figura 1	Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	50
Figura 2	Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el nivel de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	51
Figura 3	Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el nivel de potencial Humano de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	52
Figura 4	Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el nivel de Diseño Organizacional de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	52
Figura 5	Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el nivel la Cultura Organizacional de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	53
Figura 6	Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el nivel de satisfacción laboral del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	53
Figura 7	Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el nivel de Trabajo Actual del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	54
Figura 8	Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el nivel de Trabajo en General del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	54
Figura 9	Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre la interacción con el jefe inmediato del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	55
Figura 10	Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre la Oportunidad de progreso del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	55

Figura 11	Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre las Remuneraciones e Incentivos del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	56
Figura 12	Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre la interrelación con sus compañeros del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.61	56
Figura 13	Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el ambiente del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.	57

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1, Diciembre 2017.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal – correlacional con dos variables. La población estuvo conformada por 174 personales de la salud y la muestra fue de 140 según criterios de inclusión. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral; se empleó como instrumento el cuestionario para ambas variables. Los instrumentos son del Ministerio de Salud, no fueron necesarios someterlos a la validez de contenido ni de confiabilidad, siendo ambos instrumentos muy utilizables en investigaciones. Para el proceso de datos se utilizó el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 17, para el análisis de datos se realizó mediante la estadística descriptiva y la comprobación de la Hipótesis se realizó mediante Spearman.

Los resultados de la investigación indicaron que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 ($\rho = 0,054$ y $\text{Sig.} = 0.525$) durante el periodo Diciembre 2017.

Palabras clave: clima organizacional y satisfacción laboral.

Abstract

Present investigation had like objective: Determining the Hospital Lircay's influence of the organizational climate in the labor satisfaction of the staff of health II 1, December 2017.

The accomplished investigation was by quantitative focus, I design experimental – side road – correlacional with two variables not. The population was conformed for 174 staffs of health and you show her you came from 140 according to criteria of inclusion. The opinion poll like technique of compilation of data of the variables used organizational climate and labor satisfaction itself; The questionnaire for both variables was used as instrument. The instruments are by Salud's Ministry, they were not necessary to submit the validity of contents neither of reliability, being both very usable instruments in investigations. Statistical Package used the statistical parcel himself for data processing for the Social Sciences (SPSS) version 17, for the analysis of data it came true by means of the descriptive statistics and the checking of the Hypothesis came true by means of Spearman.

The results of investigation suggested than exists significant relation between the organizational climate and the Hospital Lircay's labor satisfaction of the staff of health II 1 ($\rho=0,054$ and Sig. = 0,525) during the period December 2017.

Key words: Organizational climate and labor satisfaction.

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

El clima organizacional es considerado como parte fundamental de la estrategia de una organización, conocer el clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional. Los primeros estudios sobre clima organizacional fueron realizados por Kurt Lewin en la década de 1930, se acuñó el concepto de “atmósfera psicológica”, la que sería una realidad empírica, por lo que su existencia podría ser demostrada como cualquier hecho físico¹. Con la finalidad de estudiar el clima organizacional como una realidad empírica, se diseñó un experimento que permitió conocer el efecto que un determinado estilo de liderazgo tenía en relación con el clima organizacional. Las conclusiones fueron determinantes, pues frente a los distintos tipos de liderazgo surgieron diferentes tipos de atmósferas sociales, lo que probó que el clima organizacional era más fuerte que las tendencias a reaccionar adquiridas previamente, por tanto, el clima o atmósfera es una variable interviniente (esencial entre la persona y el ambiente). Por tanto La satisfacción laboral para Spector (1997 pag.7), es una percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de este, siendo el ambiente de trabajo de influencia positivo o negativo en los trabajadores².

El clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas. Se asume que si se conoce la existencia de la influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, el accionar preventivo de la organización puede estar cimentado en sólidas bases, lo que permitiría a los directivos y ejecutivos de la organización tener una mejor visión de los problemas que pueden ocasionar un clima organizacional inadecuado y hostil en el desempeño y en la satisfacción laboral de los trabajadores, que no permite su desarrollo personal ni profesional y, por ende, lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Es fundamental destacar que el recurso humano es pieza clave para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones, por ello una apropiada atmósfera laboral

mediante el buen trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo. Ciertamente somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. Esta apreciación coincide con la que Hall (1996) hace del clima organizacional: “Un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directa o indirectamente por los empleados que se supone son una pieza que influye en la conducta del empleado”³. Asimismo, se conoce que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, ya sea porque se consideran bien remunerados, bien tratados o porque ascienden por sus méritos serán más productivos y los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados y atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de actualización y perfeccionamiento a su labor son los que rinden menos, es decir, son los menos productivos. Márquez (2001) menciona que la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; esa actitud está basada en las creencias y los valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Al mismo tiempo refiere que la insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional⁴. Se podría presumir que para los empresarios está muy claro lo que esperan de los empleados: la máxima productividad en los trabajos o tareas, pero no tienen claro lo que el personal espera de su empresa, que estaría en la máxima satisfacción en su trabajo.

En el Perú, el trabajo del personal y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la necesidad de personal traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar de estos trabajadores, por ello el Ministerio de Salud (MINSA), ha formulado una norma técnica para diagnosticar el clima organizacional de los establecimientos de salud, reconociéndolo como un factor clave que afecta la atención brindada por el prestador de servicios. (NT 623-2008/MINSA). Por tanto, la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial, ya que la insatisfacción laboral provoca ausentismo, rotación de personal, poca o nula

productividad, un ambiente laboral desfavorable y agresión en el individuo insatisfecho.

Al analizar la satisfacción en todas sus dimensiones, (exceso o presión en el trabajo, salarios bajos, falta y/o inadecuada capacitación, promoción profesional, insatisfacción laboral, cargas laborales, monotonía laboral, relaciones entre profesionales, competencia profesional, tensión laboral, relaciones con los compañeros), son solo algunos de los múltiples factores que causan insatisfacción laboral en el personal de salud. Los indicadores (factores) basados en cada una de las dimensiones que conforman la satisfacción laboral pueden ser más sensibles a los cambios introducidos en la organización del personal en lugar de un análisis generalizado⁵. Con respecto a los trabajadores del Hospital de Lircay, existe la necesidad de conocer la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud, teniendo en cuenta el abastecimiento de insumos y materiales para el desempeño de las funciones, ya que toda problemática trae consigo consecuencias negativas o positivas en el trabajador, tanto para la vida personal, laboral y para los pacientes, que repercuten finalmente en la satisfacción laboral⁶. En los últimos años el sector público, se ha introducido el término “Gerenciar” en los servicios de salud, que implica hacer uso racional y eficiente de los recursos disponibles, entre ellos el capital humano, en el cual el colaborador, requiere de un clima organizacional óptimo, que permita sentirse cómodo, desempeñar su trabajo de manera eficiente y lograr su satisfacción con la labor que realiza.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Montero W, Colombia 2015, en su estudio “**Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI**”; tipo de estudio de carácter descriptivo realizado en una institución pública, en este caso el Hospital especializado Granja Integral (HEGI) E.S.E Lérida ha contado con 34 sujetos pertenecientes al área de enfermería, aborda y analiza las nueve (9) dimensiones del clima organizacional descritas por Litwin y Stringer (1968) y cuantifica según la opinión de los encuestados la Satisfacción laboral. Se ha realizado utilizando un instrumento donde se realizan varias preguntas relacionadas con las dimensiones

y la Satisfacción. Los resultados han sido significativos encontrándose diferentes fortalezas y debilidades en cada una de las dimensiones generándose un sinnúmero de retos y expectativas para las directivas y el talento humano del HEGI en pro de mejorar cada día⁷.

Juárez A, México 2012, en su tesis doctoral, para determinar la **relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital General Regional 72 del Instituto Mexicano del Seguro Social**, y establecer los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores según sexo, condición laboral, categoría laboral, edad y antigüedad, de Médicos, Enfermeras, personal de Asistencia técnica, Administración y Servicios básicos, obtuvo como resultados que ambos índices presentaron alta correlación positiva ($r = 0.83$, $p < 0.001$), es decir, que a mayor satisfacción laboral, mejor clima organizacional, no encontrándose diferencia significativa de variables en relación con el sexo, la edad, antigüedad laboral, categoría de trabajo, turno de trabajo⁸.

Juárez L, México 2011, en su Tesis **“Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un Hospital de II-1 en Aguascalientes”**, el objetivo es Analizar la relación entre la satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y el clima organizacional en un hospital de segundo nivel de atención, la Metodología utilizada fue de tipo descriptivo, correlacional y Transversal, la población de estudio fue de 190 enfermeras (os) de un hospital de segundo nivel de atención de Aguascalientes. Para la satisfacción laboral se utilizó el instrumento de Chiang Vega y cols; basado en los cuestionarios 21/26 y S4/82 de Meliá y Peiró y la escala para medir el clima organizacional de Koys y Decottis adaptado al español. Se utilizó el programa SPSS versión 15. Para el análisis de datos se aplicaron medidas de tendencia central y de dispersión, para la prueba de hipótesis se empleó la correlación de Pearson. A los resultados existe una fuerza de asociación moderada con un valor de $p \leq 0.000$ ⁹.

Arias M, Costa Rica 2004, en su estudio **“Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004”**, La investigación es cuantitativa, deductiva, prospectiva, descriptiva. Se analizó si los

factores del clima organizacional, (la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad) influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital Nacional de Niños (HNN), agosto del 2004. Se empleó las teorías de Maslow y de Herzberg, para el análisis, los datos se recopilaban por cuestionario, entrevista estructurada, lista de cotejo y triangulación se emplearon en 44 personas que trabajaron en la UNICN, como muestra 36 personas, se utilizaron criterios de exclusión: 4 personas por ser jefaturas y 4 por incapacidades y vacaciones. Variables: comunicación, liderazgo, motivación, reciprocidad y satisfacción laboral. Se analizaron por medio de Microsoft Excel. Resultados. La comunicación, el liderazgo y la reciprocidad se definió satisfactoria; y la motivación por el trabajo se describe como fuente de satisfacción y de realización, por tanto el clima organizacional en la UNCIN es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora¹⁰.

A nivel Nacional

Salas Y, Lima 2017; La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre el **clima organizacional y la satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas**, tipo de investigación cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental – transversal – correlacional con dos variables. La población estuvo conformada por 420 profesionales de salud y la muestra fue 200. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral; se empleó como instrumento el cuestionario para ambas variables. Los instrumentos son del Ministerio de Salud, adicionalmente fueron sometidos a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,894 para el cuestionario de clima organizacional y 0,822 para el cuestionario de satisfacción laboral, indicándonos una muy alta confiabilidad. Los resultados demostraron que si existió relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro ($r=0,662$ y $\text{Sig.}=0,000$) y el Hospital María Auxiliadora ($r=0,877$ y $\text{Sig.}=0,000$), Lima, 2017¹¹.

Ajahuana K, y Guerra B, año 2017, en su estudio **Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Ampliación Paucarpata de Arequipa**; el presente estudio tiene por objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud Ampliación Paucarpata. La muestra estuvo constituida por 58 trabajadores que tenían la condición laboral de nombrado o contratado de ambos sexos, a quienes se les aplicó la Escala de Compromiso Organizacional y la Escala de Satisfacción Laboral. El tipo de investigación es cuantitativo con un diseño transeccional descriptivo correlacional. Para el análisis de datos se utilizó la prueba estadística Chi-cuadrada y Correlación de Pearson. Los resultados señalan un nivel promedio alto de compromiso organizacional y la dimensión que prevaleció fue la de Continuidad; así mismo se obtuvo un nivel medio de satisfacción laboral y los factores que destacaron fueron beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas. En conclusión, se encontró una relación estadísticamente significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral¹².

Vallejos M, San Martín 2017; **“Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microrred de Salud San Martín de Porres”**, La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microrred de Salud San Martín de Porres en el año 2017, la población estuvo constituida por 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos, habiéndose trabajado con toda la población, en los cuales se ha empleado la variable: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, el método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, cuyos resultados muestran el Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microrred de Salud San Martín de Porres, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 representó una alta relación entre las variables¹³.

Rivera I, Tarma 2015 en su estudio **“Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix**

Mayorca Soto", tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital, método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal; la población estuvo conformada por 30 trabajadores asistenciales. La técnica de recolección de información fue de encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario. Los resultados fueron que existe asociación y por tanto influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral situación que se determinó con un 70% favorablemente acerca de su clima organizacional siendo el puntaje promedio total de 168.73 puntos de una escala de 250 puntos, asimismo satisfechos laboralmente evidenciados por un puntaje pro medio total de 112.67 puntos de una escala de 180 puntos, con la prueba exacta de Fisher las diferencias observadas son significativas ($p=0.012$). Con esto, se rechaza la hipótesis nula H_0 de que no existe asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral¹⁴.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. MARCO TEORICO

Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL:

Según *Forehand Y Von Gilmer (1964)*; el clima es un conjunto de características que describen a una organización y que las distinguen de otras organizaciones, son perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización¹⁵.

Para *Taguri y Litwin (1968)* el clima es la atmósfera, condiciones, cultura y ecología, ello define la calidad del ambiente interno de la organización, especialmente como lo experimentan las personas que forman parte de ella¹⁶.

Para James y Jones (1974), se debe utilizar el término clima psicológico con el fin de destacar que se trata de las interpretaciones cognoscitivas agregadas de la mano de obra organizacional que surge de la experiencia en la organización y hacer una interpretación del significado implícito en las características, los acontecimientos y los procesos organizacionales¹⁷.

Según *James y Sell (1981)* definen al clima organizacional como la representación cognoscitiva de las personas, de los entornos próximos expresada en términos de sentido y significado psicológico para el sujeto¹⁸.

Según *Water (citado por Dessler)* en 1993, el clima organizacional son las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura¹⁵.

En tal sentido a los conceptos anteriores para *Robbins (1999)* define al clima organizacional la percepción por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente¹⁹. Es decir, la forma en que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno, esto respaldaría las definiciones anteriores de James y Jones, Water y de James y sell.

Para los autores que definen al clima como el desenvolvimiento dentro de una organización tenemos: *Cabrera (1996)* que define al término clima laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo, *Hall(1996)*; conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado, y *Galvez (2000)* el clima laboral es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a lo que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Una definición más clara, *Sonia Palma(2007)* nos dice que el clima laboral es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales²⁰.

Por tanto el clima organizacional es el medio ambiente donde se satisface las necesidades personales básicas y superiores de las personas, aumenta su ánimo, a la vez puede impulsar cambio desfavorable cuando produce frustración de las personas porque no satisface esas necesidades esperadas, por lo tanto está ligado a la motivación de las personas ya sea desinterés, apatía, insatisfacción, depresión y, en casos extremos, por estados de inconformidad, agresividad o tumulto, desatándose situaciones en los miembros enfrentamientos contra la

organización como huelgas, grupos de activistas en favor de un movimiento, o simplemente por interés políticos.

TEORIA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor:

En su publicación sobre "El lado humano de las Organizaciones", examina el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

Teoría X

Para esta teoría el ser humano debe ser obligado a trabajar, controlado, dirigido y amenazado para el logro de los objetivos de la organización; ya que el ser humano siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda, al rehuir el trabajo. El ser humano tiene poca ambición y desea más que nada su seguridad.

Teoría Y

En esta teoría se aproxima que el ser humano para el logro de sus objetivos y metas se requiere de un ambiente adecuado, condiciones adecuadas, además la búsqueda de responsabilidades y la aceptación de estas, por lo tanto la persona se comprometerá al logro de objetivos de la organización y se logrará la llamada integración²⁴.

Teoría Z de Ouchi.

Teoría también denominada "método japonés" tiene como filosofía dos puntos: la primera que el trabajador es un ser humano, por ende, hay que tratarlo como persona, aumentar su autoestima, mejorar sus condiciones laborales, brindar confianza, desarrollarlo integralmente, que participe en la organización, que tome decisiones, que sienta seguridad en su trabajo, que se comprometa con su trabajo, que trabaje en equipo, que interrelacione con los demás; y la segunda es que a la organización le interesa la mayor productividad para desarrollarse²¹.

Teoría de las relaciones humanas.

Esta teoría de las relaciones humanas fue desarrollada en mayo 1948, citado en Chiavenato (2002), nace en oposición a la teoría clásica de la administración, para buscar la humanización del trabajo en las organizaciones. Sí antes se hacía énfasis en la administración de la estructura organizacional, enfoque que se

basaba en las personas que trabajan, así mismo de los aspectos técnicos y formales, el enfoque de Elton Mayo recoge los aspectos psicológicos y sociológicos como el hecho de que el gerente conozca las necesidades de sus trabajadores y a la vez se interrelacione con una comunicación horizontal con sus colaboradores. En este enfoque el individuo no actúa como algo aislado sino como miembro de un grupo social y el directivo debe ser un gerente del talento humano, además debe ser capaz de comprender y comunicar, ser persuasivo, democrático y apreciado por sus colaboradores²².

Dege con Brunet (2004) en el concepto de clima organizacional surge dos grandes escuelas de pensamiento: escuela gestalt y funcionalista²³.

Escuela Gestalt, se centra en la percepción de la organización, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes, en esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo: a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento. Para esta escuela el hombre comprende el mundo que le rodea y se comportan de acuerdo a como lo ven, esto a su vez influye en su comportamiento.

Escuela Funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. La escuela gestalista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas argumentan que el individuo labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Ambas escuelas concuerdan en el equilibrio que los individuos logran alcanzar para el logro de objetivos dentro de una organización, por ejemplo: si una persona percibe hostilidad en el clima de su organización, tendrá tendencias a comportarse defensivamente de forma que pueda crear un equilibrio con su medio, ya que, para él dicho clima requiere un acto defensivo.

Martín y cols. (1998), hacen referencia de las escuelas Estructuralistas, humanistas sociopolítica y crítica.

Para los estructuralistas, el clima surge a partir de aspectos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de

autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento del individual. Aquí se centra en los factores estructurales de la organización y de lo que le rodea.

Para los humanistas, el clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y de la organización.

Para las corrientes sociopolítica y crítica, integra todos los componentes de una organización, es un concepto global, esto incluye actitudes como valores, normas y sentimientos que los profesores tienen ante su organización.

Todas estas escuelas se adaptan a la teoría de clima organizacional o de los sistemas de organización que propone Likert. Esta teoría estudia causa-efecto la naturaleza de los climas y además permite analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa²⁴.

Teoría de Likert.

Para Likert existen tres tipos de variables que determinan las características propias de una institución; en la que intervienen en la percepción individual del clima²³. Las cuales se describen a continuación:

Las variables causales: también llamadas variables independientes, este tipo de variable están orientadas a seguir la dirección o sentido en que una determinada institución evoluciona y logra sus resultados. En este tipo de variables interviene la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si se modifica una variable independiente se modifica el resto de las variables.

Las variables intermedias: en esta variable se evidencia el estado interno y la salud de una organización y conforma los procesos organizacionales de una institución. Esto comprende la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

Las variables finales o variables dependientes: Este tipo de variable derivan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que se considera que interviene de los logros de la organización o de la empresa. (La productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas).

La combinación de dichas variables establece dos tipos de clima organizacional:

- 1. Clima de tipo autoritario:** Aquí se distingue en el tipo autoritario explotador y el clima de tipo autoritario paternalista.

En el *clima autoritario explotador*, aquí el personal de alto rango jerárquico no les tiene confianza a los trabajadores. Las decisiones y los objetivos son tomadas por los directivos de la institución. Los trabajadores se ven obligados a trabajar dentro de un ambiente de miedo, de castigo y de amenazas y en ocasiones recompensan; las relaciones entre los superiores y los empleados se establecen con cierto temor y la comunicación que existe entre ellos sólo existe en forma de instrucciones.

En el *clima de tipo autoritario paternalista*; es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente con los empleados. La mayoría de las decisiones son tomadas en la cúspide de la institución aunque en algunas situaciones son tomadas en escalafones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de sus empleados sin embargo se refleja la impresión de trabajar en un ambiente estable.

- 2. Clima de tipo participativo:** En este tipo de clima ubicamos el clima de tipo participativo consultivo y el clima participativo en grupo.

Clima de tipo participativo consultivo, aquí los superiores tienen confianza en sus trabajadores. La mayoría de las decisiones son tomadas en la cúspide de la organización pero en ciertas situaciones los trabajadores de niveles más bajos también pueden hacerlo. Las recompensas y los castigos son estrategias motivacionales. Se percibe un ambiente dinámico.

Clima participativo en grupo, los directivos de la institución tienen confianza en sus trabajadores. El proceso de toma de decisiones suele darse en toda la institución; la comunicación ocurre de forma ascendente, descendente y lateral. Las estrategias motivacionales son la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo.

La dirección junto con el personal subordinado trabaja como equipo para el logro de objetivos y metas.

Características del Clima Organizacional

- ✓ Son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan y desarrollan sus miembros.
- ✓ Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- ✓ Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos y el desempeño de los miembros de la organización.
- ✓ Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- ✓ Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas, planes de gestión, etc.).

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores, uno de ellos comprenden los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa), otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones), y otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros).

Un Clima Organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la Institución.

Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes como el logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación e innovación.

Para las consecuencias negativas, son la inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación y baja productividad.

Con todas las definiciones precedentes el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

Dimensiones de la variable 1: Clima Organizacional.

Dimensión 1. Potencial humano

Está constituido por el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización, y ésta existe para alcanzar sus objetivos. Todos tenemos un potencial humano y podemos utilizarlo para mejorar nuestra vida y mejorar el mundo. Para Chiavenato (2002) el éxito de las organizaciones es la consecuencia de administrar eficientemente el potencial humano, en este caso las instituciones de salud, los directores, subdirectores, enfermeras, médicos, administrativos, coordinadores, primero deben identificar el potencial de los trabajadores a su cargo, después deben gestionar eficientemente esos potenciales²⁵.

Chiavenato (2009) manifestó que: “La Gestión del Talento Humano es un modelo que mira a los trabajadores como personas con talentos, es decir con capacidades intelectuales y habilidades, que las organizaciones necesitan para alcanzar sus objetivos” (p.18)²⁶.

Como vemos esta definición es importante porque si descubrimos nuestro potencial en nuestro ámbito de trabajo, se conseguiría la calidad en el servicio prestado.

Martínez (2004) citado por Martínez (2013, p.60), definió de la siguiente manera: “Administrar correctamente los procesos que intervienen en el potencial humano, como la capacitación, selección, inducción, sistema de evaluación laboral, entre otros, traerá como consecuencia resultados positivos para la empresa a nivel financiero”²⁷.

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

Dimensión 2. Diseño Organizacional

El diseño organizacional se basa en una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones. Se pueden representar las conexiones entre varias divisiones o departamentos de una organización e un organigrama. Un organigrama es una representación de la estructura interna de una organización, donde se indica la forma en que se interrelacionan diversas tareas o funciones.

Según Chester I. Bernard, son "Un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas", aquí está incorporado la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, a esto se denomina estructura de la organización²⁸.

Para Chiavenato (2002), el Diseño Organizacional se refiere al proceso de planificación de modificación cultural y estructural, donde se aprecia que la diversa gama de tecnología social es institucionalizada, para que la institución diagnostique, planifique e implemente aquella modificación con la ayuda del consultor. Esto traerá el cambio de actitud, de valores, comportamiento, estructura organizacional, para lograr la adaptación a nueva tecnología, mercado, coyuntura y desafío que surge frecuentemente²².

Para Mintzberg (1998), el diseño organizacional "es aquel proceso que logra coherencia entre sus componentes y que no cambia un elemento sin evaluar las consecuencias en los otros" (p. 53)²⁹.

Según definiciones anteriores el diseño organizacional nos refiere a la estructura, funciones y responsabilidades que los individuos deben ejercer dentro de una institución para el logro de metas y objetivos.

Dimensión 3. Cultura Organizacional

Es el conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias y valores, que caracteriza a un grupo humano, como instituciones, organizaciones, corporaciones y empresas, asimismo lo definen algunos autores:

Según Chiavenato (2002) la Cultura Organizacional se refiere a las relaciones propias de cada organización, de su forma de interacción, de sus valores, creencias y modos de vida²⁵.

Valle (1995), consideró la cultura organizacional como “fruto de las experiencias de las personas que de alguna manera conforman las creencias, los valores y las asunciones de estas” (p.87)²⁸.

Granell (1997), “aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social y que esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinada por los valores, creencias, actitudes y conductas” (p.222)³⁰.

Phegan (1998), “en toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable” (p.13)³¹.

Robbins (1987), la cultura organizacional “es la que designa un sistema de significado común entre los miembros que distingue a una organización de otra” (pp. 439-440)³².

Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL.

La Satisfacción laboral es la actitud general de la persona hacia su trabajo, además de la interacción con sus colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, a fin de lograr objetivos comunes. También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Aquí definiciones por autores respecto a la Satisfacción laboral:

Para Wright y Bonett (2007): *“la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo*³³.

Sikula (1992): *“es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado*³⁴”

Spector (2007): señala que *“la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”*³⁵.

Blum y Nayles (1995), mencionan que la satisfacción en el trabajo *“es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”*³⁶.

Wright y Davis (2003), señalan que la satisfacción laboral *“representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”*³⁷.

Bracho (1989), indica que la satisfacción laboral se refiere a *“la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”*.

Para Lee y Chang (2008), la satisfacción laboral es *“una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”*.

Koontz y O'Donnell (1995), plantean que la satisfacción laboral se refiere al *“bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”*.

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

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007), definen la satisfacción laboral como *“un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”*.

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

Chiavenato (1986), señala que la satisfacción en el trabajo designa *“la actitud general del individuo hacia su trabajo”*.

Para Igbaria y Guimares (1993), la satisfacción laboral se refiere a *“las reacciones afectivas primarias de los individuos hacía varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo”*.

Morillo (2006) define la satisfacción laboral como *“la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”*.

Mason y Griffin (2002) señalan que, en la organización se dan muchos procesos que son llevados a cabo en grupos, por lo que debería ser pertinente conceptualizar el constructo de “satisfacción laboral” no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Por lo anterior, es que ellos definen ‘satisfacción de la tarea del grupo’ como *“la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado”*²⁸.

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

Ramos (2010), sustenta una antigua teoría, la teoría de la motivación laboral, que hasta la fecha sigue teniendo vigencia, y resultando óptima la división realizada de factores intrínsecos que originarían la satisfacción intrínseca y factores extrínsecos que originarían la satisfacción extrínseca.

Según definiciones anteriores podemos decir que la satisfacción laboral resulta de las actitudes y emociones del trabajador con su entorno; sin embargo en la actualidad existe mucha inseguridad en el campo laboral ya sea por renunciadas del propio trabajador o por términos de contratos, evidenciados por convocatorias frecuentes.

TEORIA SOBRE LA SATISFACCION LABORAL

Teoría de Herzberg, Mausner y Synderman (1959); propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la “Teoría de los dos Factores”. Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

La primera son factores motivadores o satisfactores los cuales están relacionados con el logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda son los factores higiénicos o insatisfactores, no son muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, se ocupan del ambiente externo ellos son: la política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

Propuesta De Motivación

Estos factores higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, porque se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Herzberg destaca que sólo los factores higiénicos son tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajaran más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo.



FIGURA 2: Puntos de vista contrastantes de satisfacción-insatisfacción

Fuente: Robbins, Stephen P. (1994).

Teoría de la pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica en la cual establece una jerarquía de necesidades humanas y define que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).

La escala de las necesidades se describe como una pirámide de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como «necesidades de déficit o primordiales; al nivel superior lo denominó por última vez «autorrealización», «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser». La idea es que sólo se atienden las necesidades superiores cuando se han satisfecho las necesidades inferiores, es decir, todos aspiramos a satisfacer necesidades superiores. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía. Según la pirámide de Maslow se tiene cinco escalas que son: Fisiológicas: aquí incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas, Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional, Social: incluye el afecto, pertenencia, adaptación y amistad, Estima: incluye la autonomía, el logro, estatus, reconocimiento y la atención, Autorrealización: incluye el crecimiento, lograr el potencial individual, conseguir la satisfacción plena con uno mismo.



Teoría del Ajuste en el Trabajo por Reyero y Touron (2003); mientras las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) se relacionan con los requerimientos de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador.

Para Dawes (1994), cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

Para las definiciones anteriores cuando no existe el ajuste en el trabajo, surge el desajuste lo que influye y condiciona una conducta absentista por parte del trabajador, asimismo el desconocimiento de las tareas y las responsabilidades del puesto permiten que el trabajador no valore las funciones que desempeña. Asimismo Alfaro et al (2012) refiere el ajuste entre las habilidades personales y las demandas del trabajo, así como los valores del individuo y los refuerzos ambientales. Las habilidades que muestre el trabajador se verán incrementadas cuanto más se capacite, este es un punto importante, considerando que en esta

época el mercado laboral es muy competitivo y exige que el personal se encuentre actualizado.

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

Teoría de la Discrepancia, sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la percepción del trabajador, asimismo la jerarquía de valores varían de persona a persona, que cada persona posee. Por eso nos habla que la satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

Teoría de la Satisfacción por Facetas, esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). El trabajador cuanto más se esfuerza en su trabajo y recibe recompensas o es felicitado por su jefe, hay satisfacción con su trabajo, pero si no recibe eso habrá insatisfacción, y aun no pese a su esfuerzo no hay logros para el trabajador se formaran en el sentimientos de culpa e inequidad.

En nuestra realidad muchas veces no se logra cubrir las expectativas de los trabajadores, debido a las necesidades propias de cada individuo, las mismas que cubrirán a través de incentivos.

Teoría de los Eventos Situacionales por (Quarstein, McAffe, & Glassman, 1992); aquí se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión).

Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

METODOS PARA MEDIR LA INSATISFACCION LABORAL

Para Locke (1976) la satisfacción laboral es un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto", estos aspectos incluyen la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico, delimitando determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral³³.

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

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

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

Por lo tanto la satisfacción laboral puede medirse de lo grande a lo pequeño, de lo general a lo específico para lograr los resultados de forma más detallada.

Generalmente los métodos utilizados para medir la Satisfacción en el trabajo son los métodos directos y los indirectos. Harpaz (1983). Con respecto a los métodos directos, se destaca la utilización del cuestionario, instrumento que permite recoger información a nivel de actitudes de las personas en estudios con relación a múltiples dimensiones del trabajo. Los individuos pueden responder, en la mayoría de los casos, escogiendo una de las diversas alternativas presentadas sobre la forma de una escala de acotación. En cuanto a la calificación de la suma, según Amorós (2007), una vez obtenido los resultados habrá que proceder a

sumarlos y determinar la calificación total de la satisfacción y la insatisfacción. En cambio los métodos indirectos procuran minimizar desviaciones de las informaciones y obtener información precisa de las verdaderas actitudes de los individuos, en contrapartida al formalismo de la estructura de los métodos directos (Peiró y Prieto, 1996). Sin embargo los métodos indirectos presentan una serie de inconvenientes significativos, fundamentalmente sobre la subjetividad de las interpretaciones y la dificultad de cuantificación de las respuestas de los sujetos.

Características de la Satisfacción Laboral

Para **Prader** (2014) considera las siguientes características:

- ✓ *Creencia en la compañía*, creer en los objetivos y metas de la institución involucran al personal en la realización de tareas comunes y mejoran la satisfacción en el trabajo.
- ✓ *Contribución personal*, creer y compartir los mismos valores de la institución permitirá sentirse satisfecho en el ambiente laboral, incluso podría sentirse frustrado si la institución no resalta ante las demás.
- ✓ *Colegas*, esto corresponde que por más que el personal ame su trabajo puede no ser suficiente sino se lleva bien con la gente que trabaja, esto generará que el personal busque amistades con sus propias características de personalidad, la mayoría de personales tiene que tratar con una gran cantidad de gente en el trabajo, de los cuales habrá muchos que no le caigan bien.
- ✓ *Justicia*, aquí se ve implicado la imparcialidad en el trabajo, en términos de pago, oportunidades y trato diario, todo esto pone en riesgo la satisfacción en el trabajo, asimismo muchas personas sufren acoso de acoso, debido a su género, creencias religiosas o fondo étnico lo cual genera un pobre trato e ignorado por los ascensos.

Dimensiones de la variable 2: satisfacción laboral

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

Dimensión 1. Trabajo actual.

Es el ámbito o lugar donde se realizan las labores así como la determinación del nivel de autonomía, identificación, retroalimentación recibida, significado del puesto o actividad realizada dentro de la organización (Chiavenato, 2006).

Para Amorós (2007) refiere que “la satisfacción intrínseca se encuentra vinculada con la satisfacción en el trabajo a su vez pertenecen gran parte al mundo interno de la persona” (p.83).

Ambas definiciones involucran las actitudes, emociones y sentimientos que necesita el individuo para el buen desenvolvimiento dentro de un ámbito laboral, esto no solo tiene que ser económico, basta con una felicitación por la institución.

Dimensión 2. Trabajo en general.

Es la realización de las actividades de cada trabajador a la vez la interrelación de estas, tiene que ver con la estructura organizacional y funciones designadas para el logro de objetivos y metas de la organización. (Chiavenato, 2006).

Dimensión 3. Interacción con el jefe inmediato.

Más que la interacción Jefe – trabajador, colaborador – autoridad, implica actividades de corrección, habilidades de comunicación, manejo de conflictos, supervisión y monitoreo (Chiavenato, 2006)

Dimensión 4. Oportunidades de progreso.

Son las situaciones que permite aprovechar para superarse o ascender a otro nivel, se refiere al interés por la preparación, capacitaciones, motivación para ascender un puesto dentro de la organización (Chiavenato, 2006).

Sin embargo para Díaz y Rodríguez (2011) respecto al ascenso esto debe ser justo, congruente, imparcial y claro dentro de las normativas de la institución.

Dimensión 5. Remuneraciones e incentivos.

Corresponde a los pagos u otros reconocimientos que recibe el trabajador por el tiempo que desarrolla sus labores asignadas, esto forma parte de la motivación extrínseca donde todo trabajador tiene y espera recibir a cambio de las tareas, funciones, actividades, labores que realiza dentro de la organización (Chiavenato, 2006).

En una definición de Amorós (2007) refirió que “los factores extrínsecos son externos al trabajo, actúan como recompensas a causa del alto desempeño si la organización la reconoce, apaciguando así a los empleados quedando satisfechos.

Dimensión 6. Interrelación con sus compañeros de trabajo.

Corresponde al personal que labora dentro de un mismo área o de una institución, esta relación se da trabajador – trabajador y trabajador – jefe (Chiavenato, 2006).

Para Dalton, Hoyle y Watts (2007) refirieron: “son el estudio de la interacción entre la gente, le ayudarán a interactuar adecuadamente”, esto va a depender si la comunicación es adecuada o no, influyendo aquí factores externos, es decir el ambiente de trabajo o laboral.

Asimismo Peinado y Vallejo (2005), hace referencia a la interrelación con sus compañeros de trabajo como “la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie”, aquí se ve también la importancia de la comunicación en el desempeño de las actividades laborales.

Dimensión 7. Ambiente de trabajo.

Es donde el trabajador desarrolla las actividades encomendadas ya sea en forma individual o en equipos, involucra toma de decisiones, identificación con su institución, mecanismos de comunicación dentro de la institución logrando que los trabajadores se encaminen a objetivos y metas de la organización (Chiavenato, 2006).

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema General

- ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017?

1.5 Justificación del estudio

Justificación Teórica, desde el punto de vista científico el estudio aportará y contribuirá a fortalecer los conocimientos de las variables: clima organizacional y satisfacción laboral, conocer el grado de influencia de estas variables, comportamiento de sus dimensiones en una población de trabajadores del sector salud, además esta investigación será base para el desarrollo de nuevos conocimientos para futuros investigadores en busca de soluciones a los problemas encontrados en el sector salud.

Justificación práctica, posterior a la descripción y presentación de los resultados se brindará recomendaciones que ayuden a mejorar las variables tanto del clima organizacional y satisfacción laboral, contribuyendo a lograr los objetivos de la institución de aquí depende la toma de decisiones y del compromiso del director y jefes de servicio dentro de la institución.

Justificación Metodológica, Los resultados obtenidos y conclusiones de las mismas ayudaran crear y aplicar herramientas que ayuden a mejorar las variables en estudio logrando las metas y objetivos de la institución, a nivel del ámbito de los trabajadores contribuirá a mejorar los aspectos deficientes y reforzar los positivos, asimismo mejorar la calidad de los servicios en base al cumplimiento de normas y procedimientos, y por ultimo servirá de base para futuros investigadores de la zona de Lircay.

1.6 Hipótesis:

Hipótesis General

Hi: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

1.7 Objetivos:

Objetivo General

Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

Objetivos Específicos

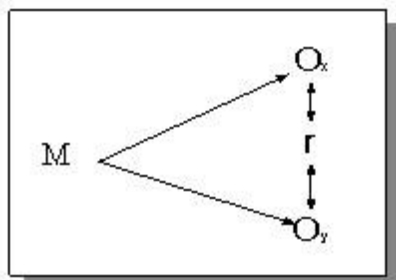
- ✓ Identificar la percepción del clima organizacional del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.
- ✓ Identificar la percepción del personal de salud sobre las dimensiones del clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud sobre las dimensiones de satisfacción laboral del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. *Diseño de Investigación:*

La investigación es de diseño no experimental, no se manipulan variables y es de corte transversal, porque los datos se obtuvieron en un solo momento y tiempo único (Hernández, Fernandez y Baptista, 2010)³⁸.

El esquema del diseño es:



Esquema del diseño de investigación correlacional

Donde:

M: representa la muestra

Ox: representa la valoración de la variable independiente: Clima organizacional.

Oy: representa la valoración de la variable dependiente: Satisfacción laboral

r: relación de las variables de estudio.

2.2. *Variables, Operacionalización*

2.2.1. *Variables*

Variable Independiente

Clima organizacional

Variable Dependiente

Satisfacción laboral

Variable 1: Clima Organizacional

Definición Conceptual

Son las percepciones y sentimientos que los individuos tienen respecto a su organización o ambiente laboral.

Para Chiavenato (2009), el clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento³⁹.

Definición Operacional

Son puntuaciones obtenidas del cuestionario elaborado por el MINSA del Perú⁴⁰, que consta de 28 preguntas, las cuales deben ser desarrolladas por los trabajadores de salud e interpretado y calificado por el investigador. Dicho instrumento permitirá medir el nivel de clima organizacional en las tres dimensiones: potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional.

Variable 2: Satisfacción Laboral

Definición Conceptual

Es la conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo, esto incluye las remuneraciones, tipo de trabajo, relaciones humanas, seguridad, estabilidad y desarrollo personal.

Para Koontz y O'Donnell (1995, citado por Gamboa, 2010), la satisfacción laboral se refiere al bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, se ve relacionado con la motivación.

Definición Operacional

Son las puntuaciones obtenidas del cuestionario del MINSA que consta de 22 preguntas, las mismas que deberán ser desarrolladas por los trabajadores de salud e interpretado y calificado por el investigador, aquí se medirán las siete dimensiones: trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo⁴¹.

2.2.2. Operacionalización de variables

Tabla N° 01

Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional

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

Nota: Fuente: Ministerio de Salud (2011)

Tabla N° 02

Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral

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

Nota: Fuente: Ministerio de Salud (2002)

2.3. Población, muestra y muestreo:

2.3.1. Población, tamaño, lugar y criterios de selección:

La población de trabajadores del Hospital de Lircay está constituida por 174 personales de la salud, ubicado en el distrito de Lircay, provincia de Angaraes.

2.3.2. Muestra y muestreo

Para la selección de la muestra se tomó en cuenta los criterios de inclusión, el cual se trabajó con un total de 140 personales de salud que laboran en el Hospital Lircay II-1, el muestreo es no probabilístico por conveniencia.

2.3.3. Criterios de selección

2.3.3.1. Criterios de inclusión

- ✓ Personales de salud que vienen laborando más de un año.
- ✓ Personales de la salud que acepten participar en dicho estudio
- ✓ Personales de la salud que se encuentren trabajando el día de la aplicación.

2.3.3.2. Criterios de exclusión

- ✓ Personales de la salud con menos de un año de labor.
- ✓ Personales de la salud que se encuentren de vacaciones y licencia.
- ✓ Personales de la salud que no deseen participar del estudio.

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

Para la recolección de datos se presentó un documento solicitando el permiso para la realización del estudio a los trabajadores del Hospital de Lircay, la técnica que se empleó fue la encuesta y los instrumentos que utilizaron para obtener la información de las variables fueron los cuestionarios tanto para el clima organizacional (MINSa 2011) y satisfacción laboral del (MINSa 2002), ambas encuestas fueron resueltas por los trabajadores de la salud.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez de los instrumentos

Para Hernández, et al 2010, pág. 201, la validez de los instrumentos es el grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

La validación del instrumento de clima organizacional no fue realizada por lo que el instrumento fue aprobado con el documento técnico “Metodología para el estudio del clima organizacional V2, con resolución Ministerial N° 468-2011 MINSA, por lo que se procedió a ejecutar.

Asimismo, el instrumento en satisfacción laboral no fue validado por lo que el instrumento que se utilizó fue aprobado por la Dirección General de Salud de las personas en el año 2002, MINSA, dicho instrumento es conocido y muy utilizado en temas de investigación en el sector salud.

Confiabilidad de los instrumentos

Para Hernández, et al 2010, pág. 200, la confiabilidad de los instrumentos se refiere al grado en que su aplicación repetida del instrumento al mismo individuo produce resultados iguales. Para los instrumentos utilizados fueron aprobados por el MINSA.

Ficha técnica del instrumento N° 1: clima organizacional.

Tabla N° 03

Ficha técnica del instrumento de clima organizacional

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

Ficha técnica del instrumento N° 2: satisfacción laboral.

Tabla N° 04

Ficha técnica del instrumento de satisfacción laboral

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

2.5. Método de análisis

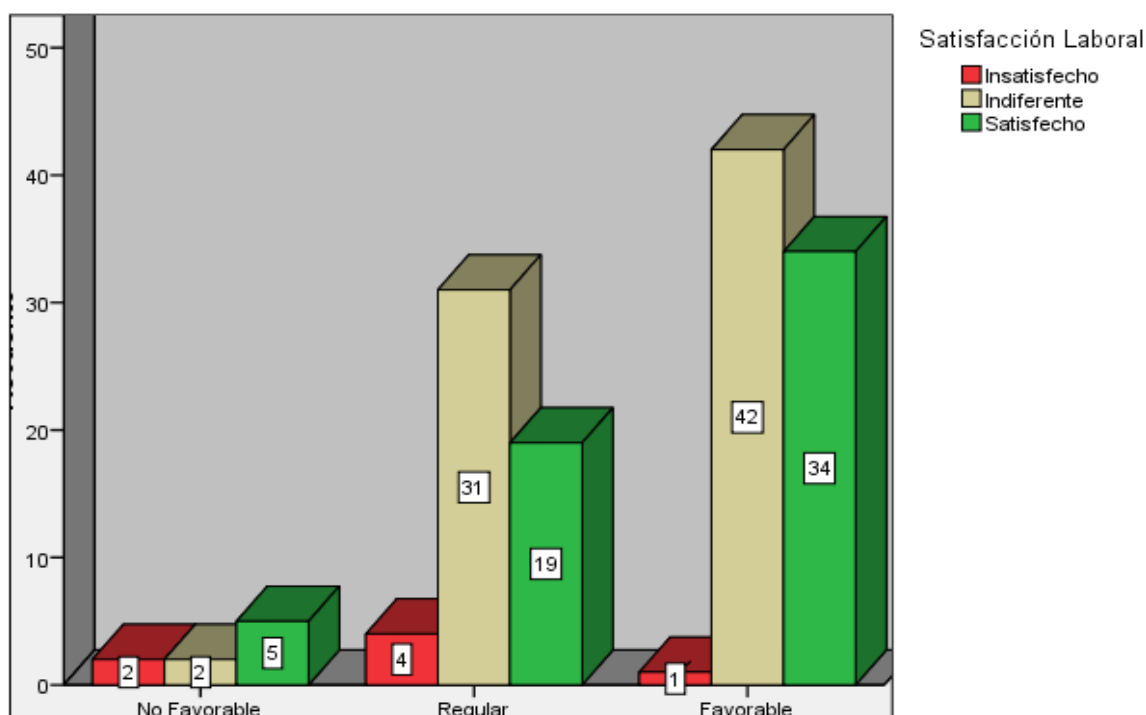
Una vez recolectado los datos de los instrumentos ejecutados, son tabulados en Excel 2017, para luego ingresarlos y analizarlos con el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 17, y representarlos mediante tablas y gráficos. Para el análisis de los resultados se utilizó la estadística descriptiva como la frecuencia y porcentaje, además se utilizó la correlación de spearman para analizar la influencia de una variable a otra.

2.6. Aspectos éticos

Aquí se consideró el anonimato de los trabajadores encuestados, se colocó las citas de todos los autores que aportaron la fundamentación teórica y científica en la presente investigación, asimismo no se alteraron los resultados.

III. RESULTADOS

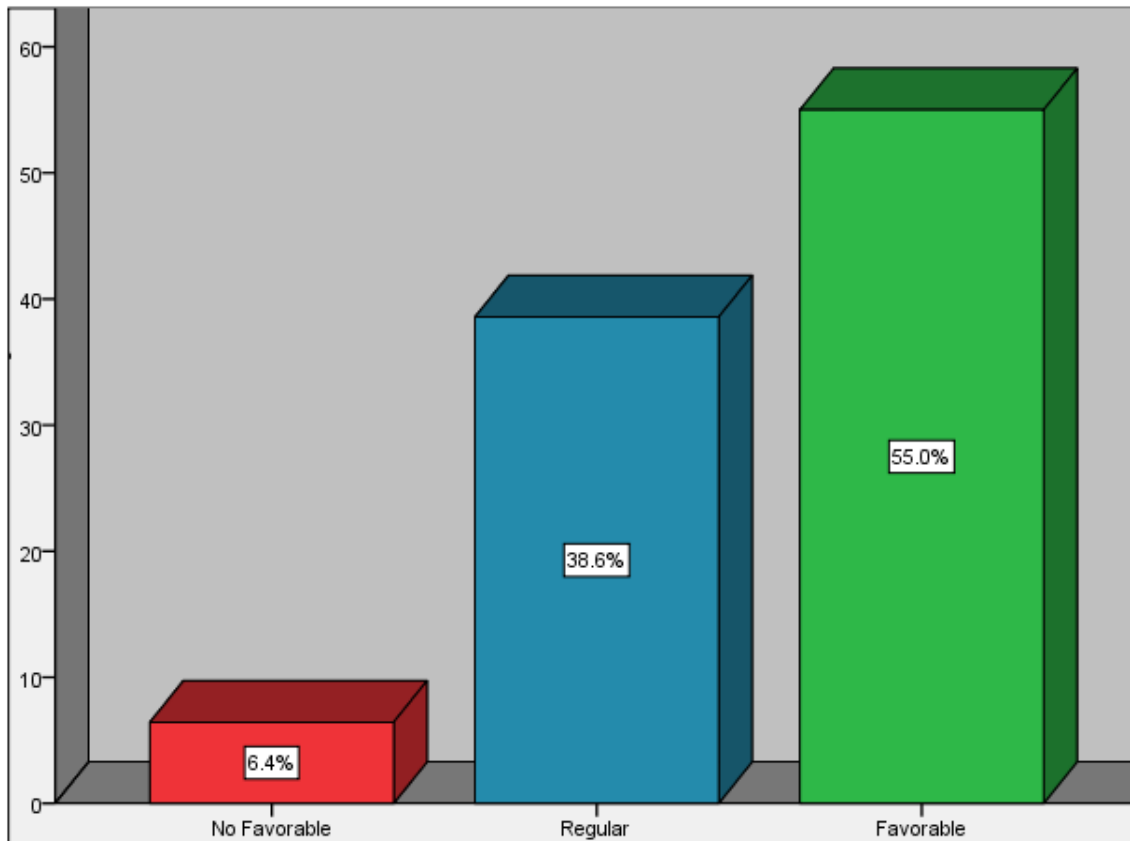
2.1. Figura 01: *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.*



INTERPRETACION: Según el cuadro descriptivo observamos que hay una influencia favorable del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

2.1.1. Descripción de los resultados de la variable: Clima organizacional

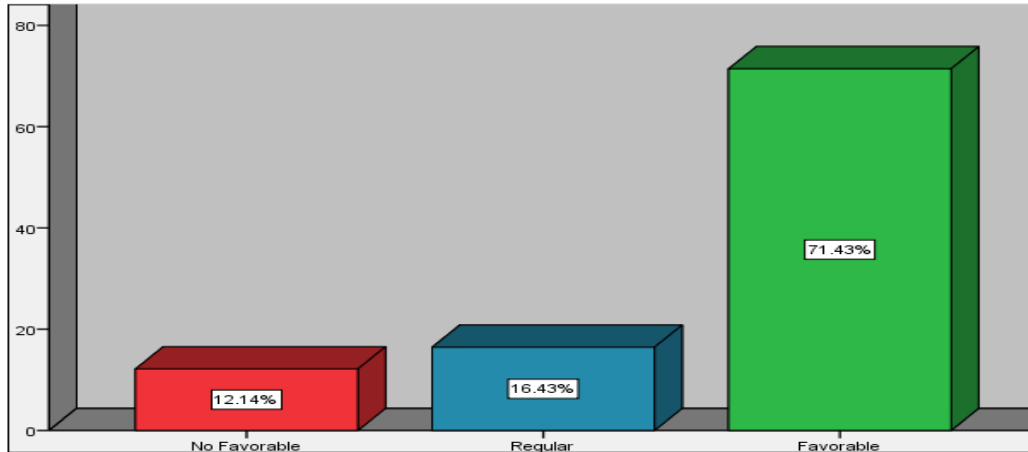
Figura 02: Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el nivel de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.



Interpretación: Del 100 % (140 personales) encuestados con respecto a su percepción sobre el nivel de clima organizacional el 55% (77 personales) respondieron favorable, el 38.6% (54 personales) respondieron regular y 6.4% (9 personales) respondieron no favorable.

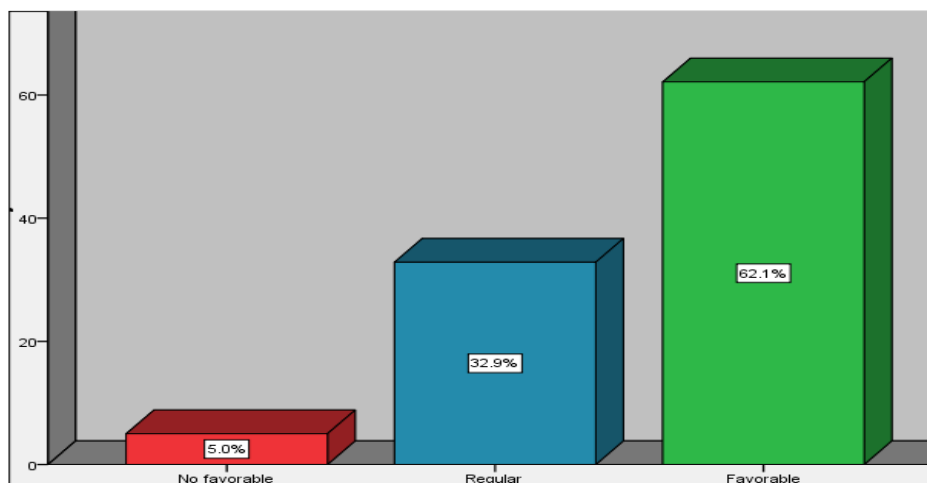
2.1.1.2. Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: clima organizacional.

Figura 03: Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el nivel de potencial Humano de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.



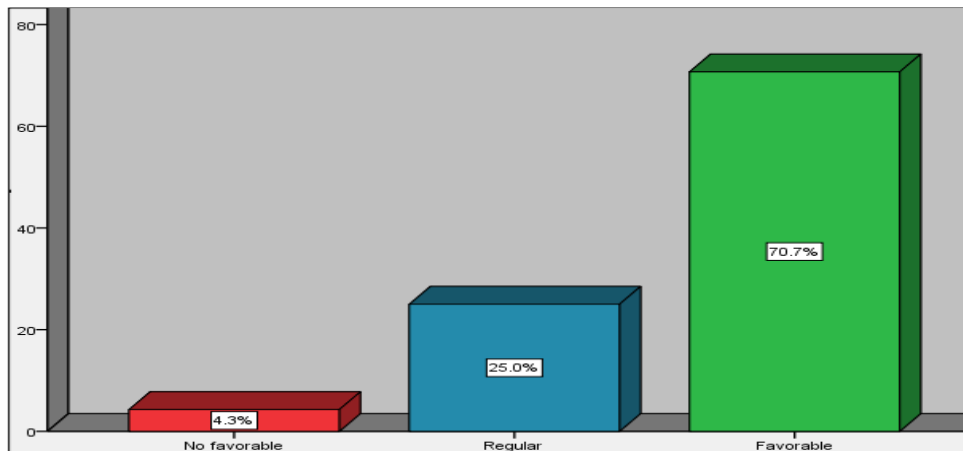
Interpretación: Del 100 % (140 personales) encuestados con respecto a su percepción sobre el potencial Humano de clima organizacional el 71.4% (100 personales) respondieron favorable, el 16.4% (23 personales) respondieron regular y 12.1% (17 personales) respondieron no favorable.

Figura 04: Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el nivel de Diseño Organizacional de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.



Interpretación: Del 100 % (140 personales) encuestados con respecto a su percepción sobre el Diseño Organizacional de clima organizacional el 62.1% (87 personales) respondieron favorable, el 32.9% (46 personales) respondieron regular y 5% (7 personales) respondieron no favorable.

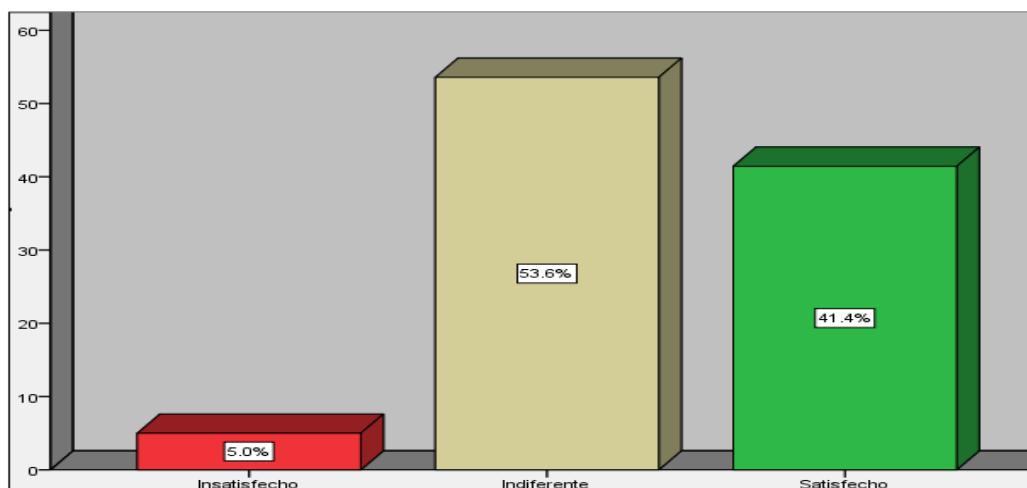
Figura 05: Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el nivel la Cultura Organizacional de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.



Interpretación: Del 100 % (140 personales) encuestados con respecto a su percepción sobre la cultura Organizacional de clima organizacional el 70.7% (99 personales) respondieron favorable, el 25% (35 personales) respondieron regular y 4.3% (6 personales) respondieron no favorable.

2.1.2. Descripción de los resultados de la variable: Satisfacción laboral

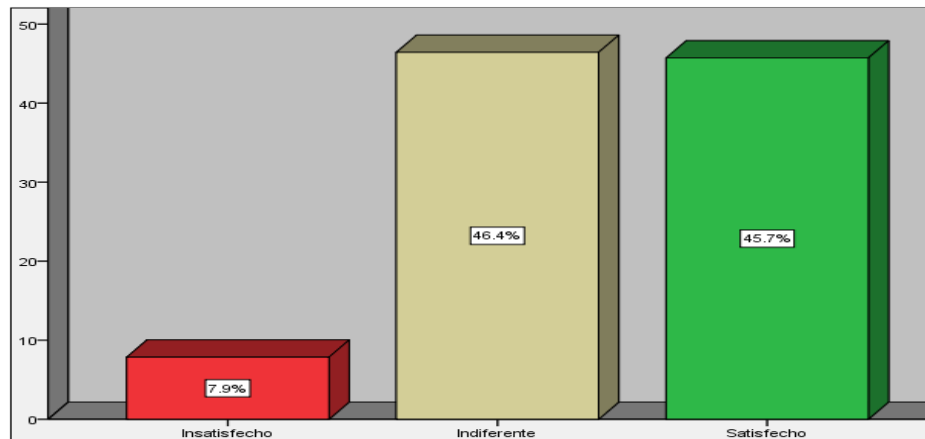
Figura 06: Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el nivel de satisfacción laboral del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.



Interpretación: En la presente figura del 100% (140 personales) encuestados el 53.6% (75 personales) son indiferentes a la opinión, el 41%(58 personales) están satisfechos y el 5%(7 personales) están insatisfechos en su centro de labor.

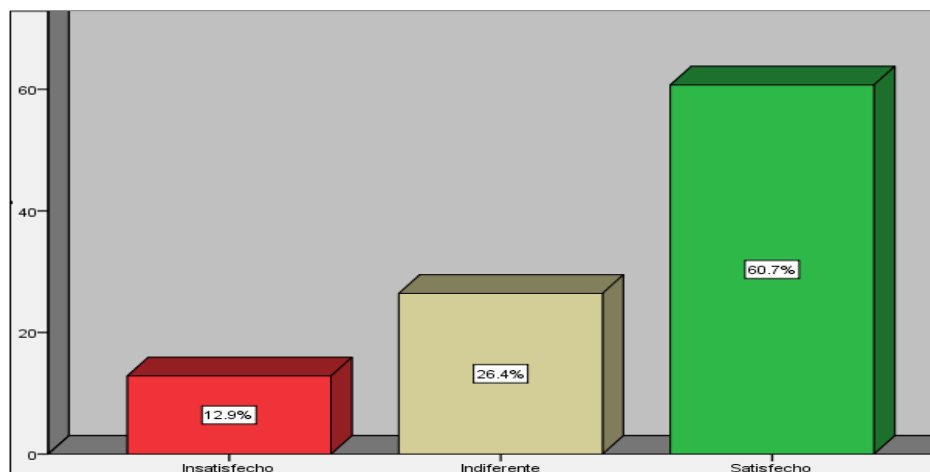
2.1.3. Descripción de las dimensiones de la variable: satisfacción laboral.

Figura 07: Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el nivel de Trabajo Actual del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.



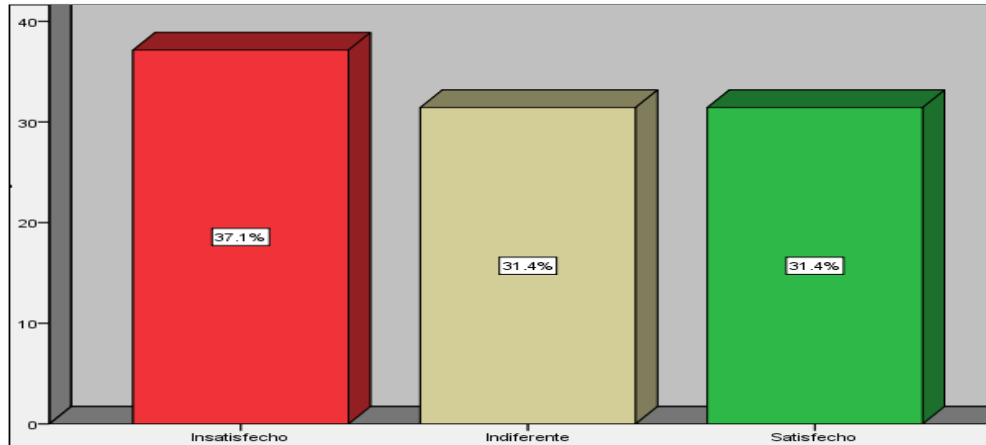
Interpretación: En la presente figura del 100% (140 personales) encuestados el 46.4% (65 personales) son indiferentes a la opinión, el 45.7%(64 personales) están satisfechos y el 5%(11 personales) están insatisfechos en su área de servicio.

Figura 08: Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el nivel de Trabajo en General del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.



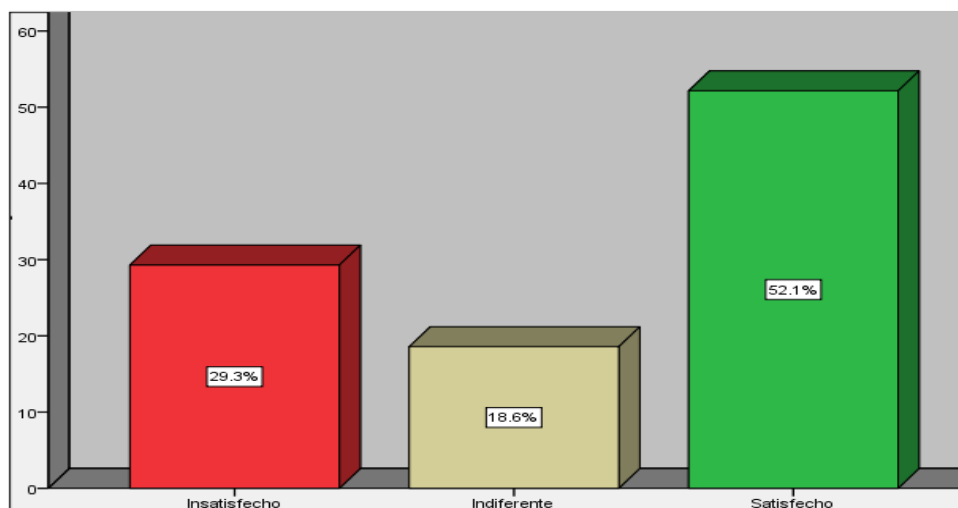
Interpretación: En la presente figura del 100% (140 personales) encuestados el 60.7% (85 personales) están satisfechos en trabajar en el Hospital, el 26.4%(37 personales) son indiferentes a la opinión y el 12.9%(18 personales) están insatisfechos de su labor en el Hospital.

Figura 09: Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre la interacción con el jefe inmediato del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.



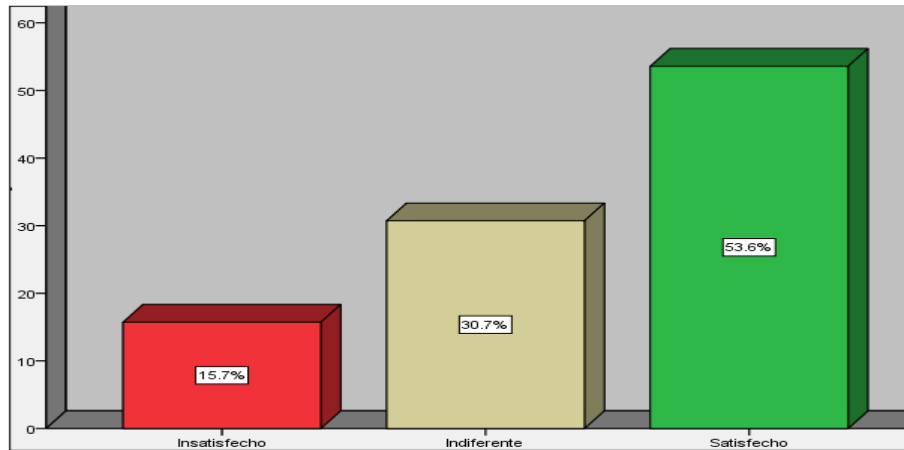
Interpretación: En la presente figura del 100% (140 personales) encuestados el 37.1% (52 personales) están insatisfechos con sus jefes de servicio en el Hospital y con un 31.4% encontramos los personales que se sienten satisfechos, en igual proporción los que son indiferentes a la opinión.

Figura 10: Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre la Oportunidad de progreso del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.



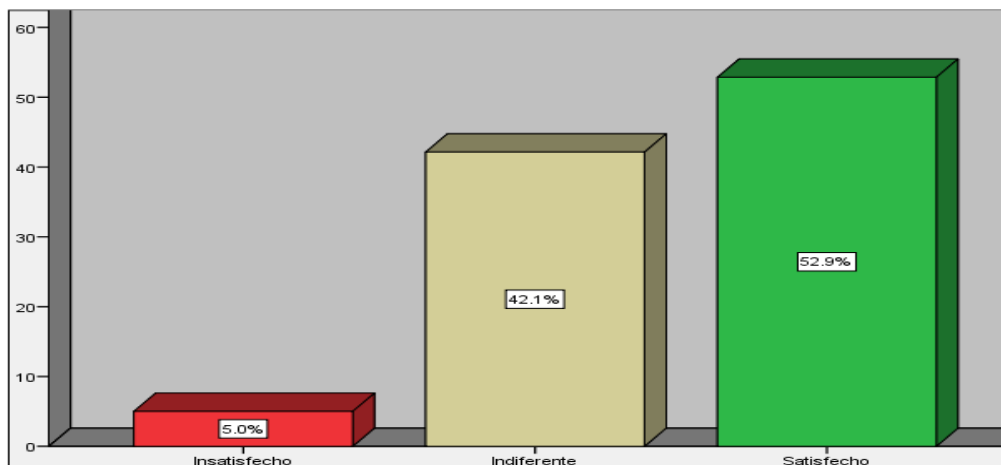
Interpretación: En la presente figura del 100% (140 personales) encuestados el 52.1% (73 personales) se sienten con oportunidades de progreso, el 29.3%(41 personales) se sienten insatisfechos y el 18.6%(26 personales) son indiferentes a la opinión.

Figura 11: Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre las Remuneraciones e Incentivos del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.



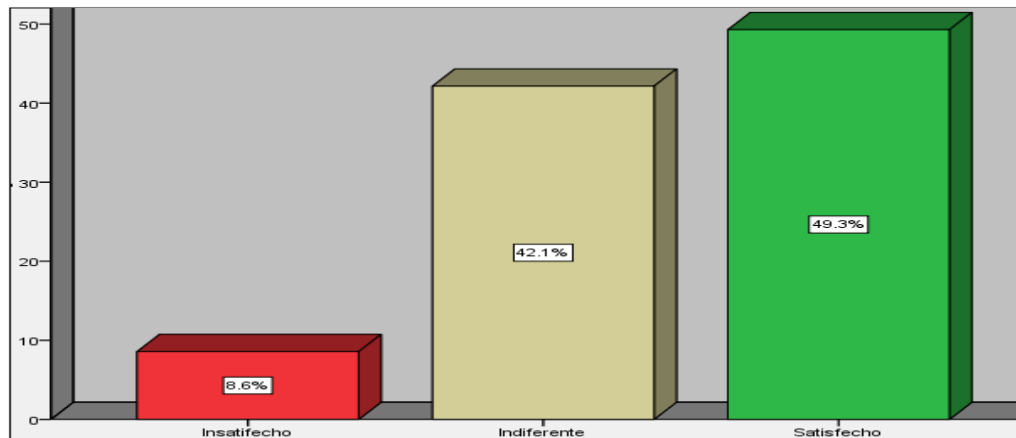
Interpretación: En la presente figura del 100% (140 personales) encuestados el 53.6% (75 personales) se sienten satisfechos con sus remuneraciones, el 30.7%(43 personales) son indiferentes a la opinión y el 15.7%(22 personales) se sienten insatisfechos con sus remuneraciones.

Figura 12: Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre la interrelación con sus compañeros del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.



Interpretación: En la presente figura del 100% (140 personales) encuestados el 52.9% (74 personales) se sienten satisfechos con la interrelación con sus compañeros, el 42.1%(59 personales) son indiferentes a la opinión y el 5%(7 personales) se sienten insatisfechos con la interrelación con sus compañeros.

Figura 13: Distribución porcentual de personales de salud según su percepción sobre el ambiente del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.



Interpretación: En la presente figura del 100% (140 personales) encuestados el 49.3% (69 personales) se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo en el Hospital, el 42.1%(59 personales) son indiferentes a la opinión y el 8.6%(12 personales) se sienten insatisfechos con el ambiente de trabajo en el Hospital.

2.1.4. Prueba de Hipótesis General

Para la comprobación de la Hipótesis se utilizó la prueba de spearman.

Ho: El clima organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017. $PS=0$ (no existe influencia entre las dos variables)

Ha: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017. $PS \neq 0$ (existe influencia entre las dos variables)

Nivel de Significación

El nivel de significación será: 0.01

El nivel de confianza: 0.99

Estadístico de prueba

Correlación de la influencia de clima organizacional en la satisfacción laboral

Correlaciones

			Clima Organizacional	Satisfaccion
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,054
		Sig. (bilateral)	.	,525
		N	140	140
	Satisfaccion	Coefficiente de correlación	,054	1,000
		Sig. (bilateral)	,525	.
		N	140	140

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

A la interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. Los signos positivos o negativos solo indican la dirección de la relación; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa, y uno positivo que una variable aumenta conforme la otra también lo haga disminuye, si la otra también lo hace. Según el coeficiente de correlación tenemos 0,054 lo cual significa que existe una influencia significativa del clima organizacional en la satisfacción laboral y según el grado de correlación tenemos 0,525 la cual es una correlación directa positiva media. Por tanto se acepta la H_a y se rechaza H_0 .

IV. DISCUSION

Determinar el clima organizacional como instrumento ha sido buscar la excelencia de la eficiencia organizacional, a esto compete el comportamiento organizacional ya que es estudio de varias disciplinas como la psicología, sociología, la política, etc. Segredo Pérez AM. Nos dice que al hacer un diagnóstico en la organización permite identificar las necesidades reales, para así trazar acciones diseñado para la institución, por lo tanto, es necesario conocer los resultados de la presente investigación, como observamos en la Figura 1, nos evidencia que hay una influencia favorable del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal.

Al analizar la figura 02 sobre percepción sobre el nivel de clima organizacional en el Hospital Lircay de forma favorable resulto un 55% y de forma regular se tuvo en un 38 %. Hall nos habla sobre las percepciones del empleado y métodos que acontecen en el ámbito de trabajo, por lo que la calidad del entorno tiene un importante rol en la percepción sobre el clima de una organización, sin embargo, estas perspectivas están vinculadas a las tareas, relaciones, prácticas que cada trabajador tiene con el establecimiento.

A la descripción de los resultados en las dimensiones del clima organizacional encontramos en la Figura 03 sobre percepción sobre el nivel potencial humano de clima organizacional, esto constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños, las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos, aquí los aspectos considerados son el liderazgo, innovación, recompensa y confort, en el Hospital Lircay el potencial humano refleja favorable en un 71.4% y de forma regular un 16.4%.

En la dimensión diseño organizacional Figura 04, según Chester Bernard, las organizaciones son “un conjunto de tareas o potencias coordinadas a conciencias entre dos o más personas”, esto suma los esfuerzos de cada integrante con el objetivo de cumplimiento del objetivo de la institución respecto al diseño organizacional se evidencia favorable con un 62.1% y de forma regular 32.9%.

Con respecto a la cultura organizacional de clima organizacional Figura 05 los trabajadores refieren que es favorable en un 70% y de forma regular un 25 %, por

lo tanto en el Hospital Lircay las personas en cuanto a mayoría se sienten involucrados y comprometidos con los objetivos de la organización.

Para analizar la figura 06, Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un sujeto”, ciertas características como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima, el entorno cultural y socioeconómico y aspiraciones personales y laborales condicionan la satisfacción o insatisfacción de las personas, asimismo en el Hospital Lircay se evidencia un 53.6% de personales indiferentes a la opinión y un 41.4% que se sienten satisfechos laboralmente.

Teniendo en cuenta a Herzberg nos habla de dos grupos o clases de aspectos laborales, un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

Con respecto a la figura 07, Amorós (2007) refiere que “la satisfacción intrínseca se encuentra vinculada con la satisfacción en el trabajo a su vez pertenecen gran parte al mundo interno de la persona”, asimismo se evidencia que en el Hospital los personales de salud según su perspectiva en el área de su trabajo actual se encuentran en proporción equivalente tanto satisfechos y personas indiferentes a la opinión.

Para la Figura 08, Chiavenato (2006), nos habla sobre el trabajo general como la realización de las actividades de cada trabajador a la vez la interrelación de estas, tiene que ver con la estructura organizacional y funciones designadas para el logro de objetivos y metas de la organización, a los resultados se evidenció que en el hospital un 60.7% están satisfechos y un 26.4% son indiferentes a la opinión.

Para Chiavenato la interacción con el jefe inmediato debe ser más que una interacción Jefe – trabajador, colaborador – autoridad, implica actividades de

corrección, habilidades de comunicación, manejo de conflictos, supervisión y monitoreo, a los resultados de la Figura 09 los personales de salud se encuentran insatisfechos con sus jefes en un 37.1% y en un 31.4% personales que no opinan, de igual proporción personales que están satisfechos con sus jefes.

Con respecto a la Figura 10 de oportunidad de progreso, para Chiavenato (2006) son situaciones que permite aprovechar para superarse o ascender a otro nivel, se refiere al interés por la preparación, capacitaciones, motivación para ascender un puesto dentro de la organización, el 52 % de los profesionales se encuentran satisfechos y el 29.3% se encuentran insatisfechos.

Para la Figura 11, sobre remuneraciones e incentivos, corresponde a los pagos u otros reconocimientos que recibe el trabajador por el tiempo que desarrolla sus labores asignadas, Chiavenato (2006) nos dice que forma parte de la motivación extrínseca donde todo trabajador tiene y espera recibir a cambio de las tareas, funciones, actividades, labores que realiza dentro de la organización, en el Hospital Lircay el 53.6% se encuentra satisfecho y un 30.7% es indiferente a la opinión.

Para la Figura 12 respecto a la interrelación con sus compañeros, Chiavenato (2006) nos habla del personal que labora dentro de una misma área o de una institución, esta relación se da trabajador – trabajador y trabajador – jefe, a los resultados de los personales encuestados un 52.9% se encuentran satisfechos y un 42.1% son indiferentes a la opinión.

Con respecto al ambiente, Figura 13 para Dalton, Hoyle y Watts (2007) refirieron: “son el estudio de la interacción entre la gente, le ayudarán a interactuar adecuadamente”, esto va a depender si la comunicación es adecuada o no, influyendo aquí factores externos, es decir el ambiente de trabajo o laboral.

Asimismo, Peinado y Vallejo (2005), hace referencia a la interrelación con sus compañeros de trabajo como “la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie”, aquí se ve también la importancia de la comunicación en el desempeño de las actividades laborales. A los resultados sobre el ambiente en el Hospital un 49.3% se encuentran satisfechos y un 42.1% son indiferentes a la opinión.

V. CONCLUSION

Primero:

En relación al objetivo general: El personal de salud del Hospital Lircay II-1 calificó como favorable la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral. Al analizar por dimensiones a ambas variables, se determinó que a nivel de la variable clima organizacional las tres dimensiones resultaron favorables, respecto a la variable satisfacción laboral resultó indiferente a la opinión con respecto al nivel de satisfacción laboral asimismo sobre el trabajo actual, y no favorable a la interrelación de jefes inmediatos.

Segundo:

A la comprobación de la Hipótesis de investigación se utilizó el rho de spearman.

Hi: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

Donde el resultado obtenido fue $\rho = 0,054$ y $\text{sig.} = 0,525$ que al analizar se concluye que si existe una influencia significativa del clima organizacional en la satisfacción laboral además según el grado de correlación es directa positiva media (moderada).

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda al jefe del Hospital Lircay II-1 estrategias pertinentes relacionadas a fortalecer el clima organizacional, tomando en cuenta sus dimensiones.
- ✓ Programar capacitaciones para ampliar los conocimientos en los personales de salud sobre clima organizacional, satisfacción laboral su la relación.
- ✓ A los jefes de áreas orientar en el establecer métodos estratégicos enfatizando puntos críticos que requieren superar para mejorar la satisfacción laboral de sus trabajadores.
- ✓ Garantizar la atención del usuario a través de personales de salud satisfechos laboralmente.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Kurt Lewin, *Atmosfera social y cambio*. Tramas (México) 1930 pág. 51-78.
2. SPECTOR, Paul. *Job, Satisfaction.Application, assessment, cause, and consequences*. United States of America: Sage Publications. 1997, p. 7
3. Stuart Harll, *Cuestiones de identidad cultural*. Buenos Aires 1996, pag. 17.
4. Marquez Perez, M, *Satisfaccion laboral*. (en línea) Recuperado 2 de enero del 2003 URL disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>.
5. Fernandez, P. *Valoración de empresas*. Barcelona: Gestión 2000, pág. 1214 – 1219.
6. Fernandez, B y Paravic, T. *Nivel de satisfacción en enfermeras de hospitales públicos y privados*. *Ciencia y enfermería*. Chile. 2003. 9(2), 57-66.
7. Montero Cruz W. “*Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral*” en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral-HEGI.[Tesis Especialidad]. Colombia: Universidad Nacional a distancia; 2015.
8. Juárez A, “*Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital General Regional*”. México: Instituto Mexicano del Seguro Social, 2012.
9. Juárez L. “*Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un Hospital de II-1 en Aguascalientes*”. [Tesis doctoral], México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí, 2011.
10. Arias M, *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de niños*, [Tesis Magistral]. Costa rica: Hospital Nacional de Niños; 2004.
11. Salas Y. *Clima organizacional y la satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas*. [Tesis Magistral]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2017.
12. Ajahuana K., y Guerra P., en su estudio *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Ampliación Paucarpata*

- de Arequipa. Tesis Universitario. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2017.
13. Vallejos M. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres. [Tesis Magistral]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2017.
 14. Rivera I. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital "Félix Mayorca Soto. [Tesis Especialidad]. Perú: Universidad Mayor de San Marcos, 2016.
 15. Sandoval M, Concepto y dimensiones del clima organizacional. Ensayo administración 2004; 10 (27): 83.
 16. Alabart Y, cultura organizacional mas perfeccionamiento. Folletos gerenciales 2002, vol 6 (5): 5.
 17. James, LR y Jones, A P. Clima organizacional: una revisión teorica y la investigación. Psychological Bulletin- 1974, 81 (12): 1096-1112.
 18. Furnhan A, cronología de las definiciones de clima. Psicología organizacional. México. Oxford University Press.
 19. Robbins SP. Cultura organizacional. Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones. Prentice Hall. Hispanoamericana, S.A. Mexico 1993 42.
 20. Palma S. Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. Revista teórica e investigación en psicología Lima. Peru. 2007 vol IX, Nº 01, 27 – 34.
 21. Ouchi, W. Teoría Z como las empresas pueden hacer frente al desafío japonés. Barcelona: Orbis; 1982. (256 pag), 250 -255.
 22. Chiavenato I. Gestión Del Talento Humano. Colombia: (2ª ed.). Colombia: Mc Graw – Hill; 2002.
 23. Brunet, L. El clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Art. Trillas; 1999.
 24. Jorge A. Cultrura, clima organizacional y comportamiento humano en las organizaciones. Folletos gerenciales (Habana, cuba) 2008; 01; 81.
 25. Chiavenato, I. Gestión del talento humano. Colombia: Mc Graw – Hill 2da edic. (2002). 17.

26. Chiavenato, I. Gestión del talento humano. Mexico: Mc Graw Hill. Colegio Oficial de psicólogos de España. (1998). Perfiles profesionales del psicólogo. Recuperado de <http://www.es/perfiles/contenido/trabajo-htm>. 2009; 18.
27. Martinez, L. Gestion social del talento humano. Mexico: perfiles profesionales del psicólogo Mc. Graw Hill (2013) p. 60.
28. Clima organizacional. [base de datos en línea]. Colombia: Monografias; 2012, Agosto. URL disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml#ixzz5768X89H1>
29. Mintzberg, H. La estructura de las organizaciones. Barcelona: Ariel (1998) 01. P.53
30. Granell, H. Éxito gerencial y cultura. Caracas: Ediciones IESA, 1997. P.222-
31. Phegan, B. Desarrollo de la cultura de su empresa. Mexico: Panorama S.A. (1998). P. 13.
32. Robbins, S. Cultura organizacional. En comportamiento organizacional. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana. (1987) p. 439-440.
33. Wright T. y Bonett D. El efecto de la rotación en la satisfacción laboral y la salud mental: apoyo a una perspectiva situacional. Revista de psicología ocupacional y organizacional. Diciembre 1993. Vol.66 04 p. 277-284.
34. Sikula, A. Administracion personal- Mexico: Trillas (1992).
35. Spector P. Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica. Mexico: El manual Moderno (2007).
36. Blum, M. y Nayles, J. Psicología industrial: sus fundamentos teóricos y sociales. (1995) México Trillas. 2da edición.
37. Wright B. y Davis B. Satisfacción laboral en el sector publico. SAGE JOURNALS. 2003. 1ra edición.p. 7
38. Hernandez, R. Fernandez, C. Baptista, P. Metodología de la investigación . Editorial Mc Graw – Hill. Mexico 2010.
39. Chiavenato. Gestion del talento humano. Mexico: Mc Graw Hill. Colegio Oficial de psicólogos de España. 2009. Artículo recuperado en <http://www.es/perfiles/contenido/trabajo.htm>.
40. MINSa. Metodología para el estudio del clima organizaconal. Lima – Peru: J.W.G. Servicios gráficos E.I.R.L. Disponibles en:

http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf.

Revisado el 16 de octubre 2014.

41. MINSA. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Dirección general de salud de las personas, dirección ejecutiva de servicios de salud dirección de garantía de la calidad y acreditación. Recuperado de <http://www.Minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20-%20encuesta%20usuario%20interno.pdf>.

ANEXOS

TABLA DESCRIPTIVA DE LOS RESULTADOS

Tabla N° 05

Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

			Satisfacción Laboral			Total
			Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
Clima Organizacional	No Favorable	Recuento	2	2	5	9
		% dentro de Clima Org.	22.2%	22.2%	55.6%	100.0%
		% dentro de Satisfacción Lab	28.6%	2.7%	8.6%	6.4%
	Regular	Recuento	4	31	19	54
		% dentro de Clima Org.	7.4%	57.4%	35.2%	100.0%
		% dentro de Satisfacción Lab	57.1%	41.3%	32.8%	38.6%
Favorable		Recuento	1	42	34	77
		% dentro de Clima Org.	1.3%	54.5%	44.2%	100.0%
		% dentro de Satisfacción Lab	14.3%	56.0%	58.6%	55.0%
	Total	Recuento	7	75	58	140
		% dentro de Clima Org.	5.0%	53.6%	41.4%	100.0%
		% dentro de Satisfacción Lab	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabla N° 06

Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre el nivel de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No Favorable	9	6.4	6.4	6.4
Regular	54	38.6	38.6	45.0
Favorable	77	55.0	55.0	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Tabla N° 07

Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre el potencial Humano de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No Favorable	17	12.1	12.1	12.1
Regular	23	16.4	16.4	28.6
Favorable	100	71.4	71.4	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Tabla N° 08

Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre el Diseño Organizacional de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No favorable	7	5.0	5.0	5.0
Regular	46	32.9	32.9	37.9
Favorable	87	62.1	62.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Tabla N° 09

Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre la Cultura Organizacional de clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No favorable	6	4.3	4.3	4.3
Regular	35	25.0	25.0	29.3
Favorable	99	70.7	70.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Tabla N° 10

Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre el nivel de satisfacción laboral del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Insatisfecho	7	5.0	5.0	5.0
Indiferente	75	53.6	53.6	58.6
Satisfecho	58	41.4	41.4	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Tabla N° 11

Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre el nivel de Trabajo Actual del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Insatisfecho	11	7.9	7.9	7.9
Indiferente	65	46.4	46.4	54.3
Satisfecho	64	45.7	45.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Tabla N° 12

Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre el nivel de Trabajo en General del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Insatisfecho	18	12.9	12.9	12.9
Indiferente	37	26.4	26.4	39.3
Satisfecho	85	60.7	60.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Tabla N° 13

Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre la interacción con el jefe inmediato del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Insatisfecho	52	37.1	37.1	37.1
Indiferente	44	31.4	31.4	68.6
Satisfecho	44	31.4	31.4	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Tabla N° 14

***Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre la Oportunidad de progreso del Hospital Lircay II-1
Diciembre 2017.***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Insatisfecho	41	29.3	29.3	29.3
Indiferente	26	18.6	18.6	47.9
Satisfecho	73	52.1	52.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Tabla N° 15

***Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre las Remuneraciones e Incentivos del Hospital Lircay II-1
Diciembre 2017.***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Insatisfecho	22	15.7	15.7	15.7
Indiferente	43	30.7	30.7	46.4
Satisfecho	75	53.6	53.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Tabla N° 16

Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre la interrelación con sus compañeros del Hospital Lircay II- 1 Diciembre 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Insatisfecho	7	5.0	5.0	5.0
Indiferente	59	42.1	42.1	47.1
Satisfecho	74	52.9	52.9	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Tabla N° 17

Distribución de frecuencia y porcentaje de personales de salud según su percepción sobre el ambiente de trabajo del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Insatisfecho	12	8.6	8.6	8.6
Indiferente	59	42.1	42.1	50.7
Satisfecho	69	49.3	49.3	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Anexo 1:

ARTICULO CIENTIFICO

Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

2.- Autor:

Br. Gissela Katherin, Mendoza Yali

Profesión: Bch. en Enfermería

Correo: gissel.katherin@hotmail.com

3.- Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1, Diciembre 2017.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal – correlacional con dos variables. La población estuvo conformada por 174 personales de la salud y la muestra fue de 140 según criterios de inclusión. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral; se empleó como instrumento el cuestionario para ambas variables. Los instrumentos son del Ministerio de Salud, no fueron necesarios someterlos a la validez de contenido ni de confiabilidad, siendo ambos instrumentos muy utilizables en investigaciones. Para el proceso de datos se utilizó el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 17, para el análisis de datos se realizó mediante la estadística descriptiva y la comprobación de la Hipótesis se realizó mediante Spearman.

Los resultados de la investigación indicaron que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 ($\rho=0.054$ y $\text{Sig.}= 0.525$) durante el periodo Diciembre 2017.

4.- Palabras clave: clima organizacional y satisfacción laboral.

5.- Abstract

Present investigation had like objective: Determining the Hospital Lircay's influence of the organizational climate in the labor satisfaction of the staff of health II 1, December 2017.

The accomplished investigation was by quantitative focus, I design experimental – side road – correlacional with two variables not. The population was conformed for 174 staffs of health and you show her you came from 140 according to criteria of inclusion. The opinion poll like technique of compilation of data of the variables used organizational climate and labor satisfaction itself; The questionnaire for both variables was used as instrument. The instruments are by Salud's Ministry, they were not necessary to submit the validity of contents neither of reliability, being both very usable instruments in investigations. Statistical Package used the statistical parcel himself for data processing for the Social Sciences (SPSS) version 17, for the analysis of data it came true by means of the descriptive statistics and the checking of the Hypothesis came true by means of Spearman.

The results of investigation suggested than exists significant relation between the organizational climate and the Hospital Lircay's labor satisfaction of the staff of health II 1 ($\rho = 0,054$ and Sig. 0,525) during the period December 2017.

6.- Key words: Organizational climate and labor satisfaction.

7.- Introducción

El clima organizacional es considerado como parte fundamental de la estrategia de una organización, conocer el clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional. Los primeros estudios sobre clima organizacional fueron realizados por Kurt Lewin en la década de 1930, se acuñó el concepto de “atmósfera psicológica”, la que sería una realidad empírica, por lo que su existencia podría ser demostrada como cualquier hecho físico¹. Con la finalidad de estudiar el clima organizacional como una realidad empírica, se diseñó un experimento que permitió conocer el efecto que un determinado estilo de liderazgo tenía en relación con el clima organizacional. Las conclusiones fueron determinantes, pues frente a los distintos

tipos de liderazgo surgieron diferentes tipos de atmósferas sociales, lo que probó que el clima organizacional era más fuerte que las tendencias a reaccionar adquiridas previamente, por tanto, el clima o atmósfera es una variable interviniente (esencial entre la persona y el ambiente). Por tanto La satisfacción laboral para Spector (1997 pag.7), es una percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de este, siendo el ambiente de trabajo de influencia positivo o negativo en los trabajadores².

El clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas. Se asume que si se conoce la existencia de la influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, el accionar preventivo de la organización puede estar cimentado en sólidas bases, lo que permitiría a los directivos y ejecutivos de la organización tener una mejor visión de los problemas que pueden ocasionar un clima organizacional inadecuado y hostil en el desempeño y en la satisfacción laboral de los trabajadores, que no permite su desarrollo personal ni profesional y, por ende, lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Es fundamental destacar que el recurso humano es pieza clave para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones, por ello una apropiada atmósfera laboral mediante el buen trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo. Ciertamente somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. Esta apreciación coincide con la que Hall (1996) hace del clima organizacional: “Un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directa o indirectamente por los empleados que se supone son una pieza que influye en la conducta del empleado”³. Asimismo, se conoce que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, ya sea porque se consideran bien remunerados, bien tratados o porque ascienden por sus méritos serán más productivos y los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados y atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de actualización y perfeccionamiento a su labor son los que rinden menos, es decir, son los menos productivos. Márquez

(2001) menciona que la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; esa actitud está basada en las creencias y los valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Al mismo tiempo refiere que la insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional⁴. Se podría presumir que para los empresarios está muy claro lo que esperan de los empleados: la máxima productividad en los trabajos o tareas, pero no tienen claro lo que el personal espera de su empresa, que estaría en la máxima satisfacción en su trabajo.

En el Perú, el trabajo del personal y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la necesidad de personal traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar de estos trabajadores, por ello el Ministerio de Salud (MINSA), ha formulado una norma técnica para diagnosticar el clima organizacional de los establecimientos de salud, reconociéndolo como un factor clave que afecta la atención brindada por el prestador de servicios. (NT 623-2008/MINSA). Por tanto, la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial, ya que la insatisfacción laboral provoca ausentismo, rotación de personal, poca o nula productividad, un ambiente laboral desfavorable y agresión en el individuo insatisfecho.

Al analizar la satisfacción en todas sus dimensiones, (exceso o presión en el trabajo, salarios bajos, falta y/o inadecuada capacitación, promoción profesional, insatisfacción laboral, cargas laborales, monotonía laboral, relaciones entre profesionales, competencia profesional, tensión laboral, relaciones con los compañeros), son solo algunos de los múltiples factores que causan insatisfacción laboral en el personal de salud. Los indicadores (factores) basados en cada una de las dimensiones que conforman la satisfacción laboral pueden ser más sensibles a los cambios introducidos en la organización del personal en lugar de un análisis generalizado⁵. Con respecto a los trabajadores del Hospital de Lircay, existe la necesidad de conocer la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud, teniendo en cuenta el abastecimiento de insumos y materiales para el desempeño de las funciones, ya que toda

problemática trae consigo consecuencias negativas o positivas en el trabajador, tanto para la vida personal, laboral y para los pacientes, que repercuten finalmente en la satisfacción laboral⁶. En los últimos años el sector público, se ha introducido el término “Gerenciar” en los servicios de salud, que implica hacer uso racional y eficiente de los recursos disponibles, entre ellos el capital humano, en el cual el colaborador, requiere de un clima organizacional óptimo, que permita sentirse cómodo, desempeñar su trabajo de manera eficiente y lograr su satisfacción con la labor que realiza.

8.- Metodología

La investigación es de diseño no experimental, no se manipulan variables, es correlacional por la influencia de una variable en otra y es de corte transversal, porque los datos se obtuvieron en un solo momento y tiempo único.

9.- Resultados:

Al análisis descriptivo de los resultados de ambas variables y sus dimensiones se obtuvieron lo siguiente:

Sobre la influencia de ambas variables clima organizacional en la satisfacción laboral, encontramos una influencia favorable del clima organizacional respecto a la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

A nivel de la variable clima organizacional:

Sobre el nivel del clima organizacional del 100 % (140 personales) encuestados el 55% (77 personales) respondieron favorable, el 38.6% (54 personales) respondieron regular y 6.4% (9 personales) respondieron no favorable.

sobre el potencial Humano de clima organizacional, del 100 % (140 personales) encuestados el 71.4% (100 personales) respondieron favorable, el 16.4% (23 personales) respondieron regular y 12.1% (17 personales) respondieron no favorable.

Sobre el Diseño Organizacional de clima organizacional, del 100 % (140 personales) encuestados el 62.1% (87 personales) respondieron favorable, el

32.9% (46 personales) respondieron regular y 5% (7 personales) respondieron no favorable.

Sobre la cultura Organizacional de clima organizacional, del 100 % (140 personales) encuestados el 70.7% (99 personales) respondieron favorable, el 25% (35 personales) respondieron regular y 4.3% (6 personales) respondieron no favorable.

A nivel de la variable Satisfacción laboral:

Sobre el nivel de satisfacción laboral de los personales de salud, del 100% (140 personales) encuestados el 53.6% (75 personales) son indiferentes a la opinión, el 41%(58 personales) están satisfechos y el 5%(7 personales) están insatisfechos en su centro de labor.

Sobre el nivel de trabajo actual, del 100% (140 personales) encuestados el 46.4% (65 personales) son indiferentes a la opinión, el 45.7%(64 personales) están satisfechos y el 5%(11 personales) están insatisfechos en su área de servicio.

Sobre el nivel de trabajo en general, del 100% (140 personales) encuestados el 60.7% (85 personales) están satisfechos en trabajar en el Hospital, el 26.4%(37 personales) son indiferentes a la opinión y el 12.9%(18 personales) están insatisfechos de su labor en el Hospital.

Sobre la interacción con el jefe inmediato, del 100% (140 personales) encuestados el 37.1% (52 personales) están insatisfechos con sus jefes de servicio en el Hospital y con un 31.4% encontramos los personales que se sienten satisfechos, en igual proporción los que son indiferentes a la opinión.

Sobre la oportunidad de progreso, del 100% (140 personales) encuestados el 52.1% (73 personales) se sienten con oportunidades de progreso, el 29.3%(41 personales) se sienten insatisfechos y el 18.6%(26 personales) son indiferentes a la opinión.

Sobre las remuneraciones e incentivos, del 100% (140 personales) encuestados el 53.6% (75 personales) se sienten satisfechos con sus remuneraciones, el

30.7%(43 personales) son indiferentes a la opinión y el 15.7%(22 personales) se sienten insatisfechos con sus remuneraciones.

Sobre la interrelación con sus compañeros del Hospital, del 100% (140 personales) encuestados el 52.9% (74 personales) se sienten satisfechos con la interrelación con sus compañeros, el 42.1%(59 personales) son indiferentes a la opinión y el 5%(7 personales) se sienten insatisfechos con la interrelación con sus compañeros.

Sobre el ambiente de trabajo, del 100% (140 personales) encuestados el 49.3% (69 personales) se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo en el Hospital, el 42.1%(59 personales) son indiferentes a la opinión y el 8.6%(12 personales) se sienten insatisfechos con el ambiente de trabajo en el Hospital.

Para la comprobación de la Hipótesis se procedió a realizar la prueba de spearman.

Ho: El clima organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017. $PS=0$ (no existe influencia entre las dos variables)

Ha: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017. $PS\neq 0$ (existe influencia entre las dos variables)

Nivel de Significación

El nivel de significación será: 0.01

El nivel de confianza: 0.99

A la interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. Los signos positivos o negativos solo indican la dirección de la relación; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa, y uno positivo que una variable aumenta conforme la otra también lo haga disminuye, si la otra también lo hace. Según el coeficiente de correlación tenemos 0,054 lo cual significa que existe una influencia significativa del clima

organizacional en la satisfacción laboral y según el grado de correlación tenemos 0,525 la cual es una correlación directa positiva media. Por tanto se acepta la H_a y se rechaza H_0 .

10.- Discusión:

Determinar el clima organizacional como instrumento ha sido buscar la excelencia de la eficiencia organizacional, a esto compete el comportamiento organizacional ya que es estudio de varias disciplinas como la psicología, sociología, la política, etc. Segredo Pérez AM. Nos dice que al hacer un diagnóstico en la organización permite identificar las necesidades reales, para así trazar acciones diseñadas para la institución, por lo tanto, es necesario conocer los resultados de la presente investigación, como observamos en la Figura 1, nos evidencia que hay una influencia favorable del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal.

Al analizar la figura 02 sobre percepción sobre el nivel de clima organizacional en el Hospital Lircay de forma favorable resultó un 55% y de forma regular se tuvo en un 38%. Hall nos habla sobre las percepciones del empleado y métodos que acontecen en el ámbito de trabajo, por lo que la calidad del entorno tiene un importante rol en la percepción sobre el clima de una organización, sin embargo, estas perspectivas están vinculadas a las tareas, relaciones, prácticas que cada trabajador tiene con el establecimiento.

A la descripción de los resultados en las dimensiones del clima organizacional encontramos en la Figura 03 sobre percepción sobre el nivel potencial humano de clima organizacional, esto constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños, las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos, aquí los aspectos considerados son el liderazgo, innovación, recompensa y confort, en el Hospital Lircay el potencial humano refleja favorable en un 71.4% y de forma regular un 16.4%.

En la dimensión diseño organizacional Figura 04, según Chester Bernard, las organizaciones son “un conjunto de tareas o potencias coordinadas a conciencias entre dos o más personas”, esto suma los esfuerzos de cada integrante con el objetivo de cumplimiento del objetivo de la institución respecto al diseño organizacional se evidencia favorable con un 62.1% y de forma regular 32.9%.

Con respecto a la cultura organizacional de clima organizacional Figura 05 los trabajadores refieren que es favorable en un 70% y de forma regular un 25 %, por lo tanto en el Hospital Lircay las personas en cuanto a mayoría se sienten involucrados y comprometidos con los objetivos de la organización.

Para analizar la figura 06, Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un sujeto”, ciertas características como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima, el entorno cultural y socioeconómico y aspiraciones personales y laborales condicionan la satisfacción o insatisfacción de las personas, asimismo en el Hospital Lircay se evidencia un 53.6% de personales indiferentes a la opinión y un 41.4% que se sienten satisfechos laboralmente.

Teniendo en cuenta a Herzberg nos habla de dos grupos o clases de aspectos laborales, un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

Con respecto a la figura 07, Amorós (2007) refiere que “la satisfacción intrínseca se encuentra vinculada con la satisfacción en el trabajo a su vez pertenecen gran parte al mundo interno de la persona”, asimismo se evidencia que en el Hospital los personales de salud según su perspectiva en el área de su trabajo actual se encuentran en proporción equivalente tanto satisfechos y personas indiferentes a la opinión.

Para la Figura 08, Chiavenato (2006), nos habla sobre el trabajo general como la realización de las actividades de cada trabajador a la vez la interrelación de estas, tiene que ver con la estructura organizacional y funciones designadas para el logro de objetivos y metas de la organización, a los resultados se evidenció que en el hospital un 60.7% están satisfechos y un 26.4% son indiferentes a la opinión.

Para Chiavenato la interacción con el jefe inmediato debe ser más que una interacción Jefe – trabajador, colaborador – autoridad, implica actividades de corrección, habilidades de comunicación, manejo de conflictos, supervisión y monitoreo, a los resultados de la Figura 09 los personales de salud se encuentran insatisfechos con sus jefes en un 37.1% y en un 31.4% personales que no opinan, de igual proporción personales que están satisfechos con sus jefes.

Con respecto a la Figura 10 de oportunidad de progreso, para Chiavenato (2006) son situaciones que permite aprovechar para superarse o ascender a otro nivel, se refiere al interés por la preparación, capacitaciones, motivación para ascender un puesto dentro de la organización, el 52 % de los profesionales se encuentran satisfechos y el 29.3% se encuentran insatisfechos.

Para la Figura 11, sobre remuneraciones e incentivos, corresponde a los pagos u otros reconocimientos que recibe el trabajador por el tiempo que desarrolla sus labores asignadas, Chiavenato (2006) nos dice que forma parte de la motivación extrínseca donde todo trabajador tiene y espera recibir a cambio de las tareas, funciones, actividades, labores que realiza dentro de la organización, en el Hospital Lircay el 53.6% se encuentra satisfecho y un 30.7% es indiferente a la opinión.

Para la Figura 12 respecto a la interrelación con sus compañeros, Chiavenato (2006) nos habla del personal que labora dentro de una misma área o de una institución, esta relación se da trabajador – trabajador y trabajador – jefe, a los resultados de los personales encuestados un 52.9% se encuentran satisfechos y un 42.1% son indiferentes a la opinión.

Con respecto al ambiente, Figura 13 para Dalton, Hoyle y Watts (2007) refirieron: “son el estudio de la interacción entre la gente, le ayudarán a interactuar adecuadamente”, esto va a depender si la comunicación es adecuada o no, influyendo aquí factores externos, es decir el ambiente de trabajo o laboral.

Asimismo, Peinado y Vallejo (2005), hace referencia a la interrelación con sus compañeros de trabajo como “la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie”, aquí se ve también la importancia de la comunicación en el desempeño de las actividades laborales. A los resultados sobre el ambiente en el Hospital un 49.3% se encuentran satisfechos y un 42.1% son indiferentes a la opinión.

11.- Conclusiones:

Primero:

En relación al objetivo general: El personal de salud del Hospital Lircay II-1 calificó como favorable la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral. Al analizar por dimensiones a ambas variables, se determinó que a nivel de la variable clima organizacional las tres dimensiones resultaron favorables, respecto a la variable satisfacción laboral resultó indiferente a la opinión con respecto al nivel de satisfacción laboral asimismo sobre el trabajo actual, y no favorable a la interrelación de jefes inmediatos.

Segundo:

A la comprobación de la Hipótesis de investigación se utilizó el rho de Spearman.

Hi: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.

Donde el resultado obtenido fue $\rho = 0,054$ y $\text{sig.} = 0,525$ que al analizar se concluye que si existe una influencia significativa del clima organizacional en la satisfacción laboral además según el grado de correlación es directa positiva media (moderada).

12.- Referencias Bibliográficas:

1. Kurt Lewin, *Atmosfera social y cambio*. Tramas (México) 1930 pág. 51-78.
2. SPECTOR, Paul. *Job, Satisfaction. Application, assessment, cause, and consequences*. United States of America: Sage Publications. 1997, p. 7
3. Stuart Harll, *Cuestiones de identidad cultural*. Buenos Aires 1996, pag. 17.
4. Marquez Perez, M, *Satisfaccion laboral*. (en línea) Recuperado 2 de enero del 2003 URL disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>.
5. Fernandez, P. *Valoración de empresas*. Barcelona: Gestión 2000, pág. 1214 – 1219.
6. Fernandez, B y Paravic, T. *Nivel de satisfacción en enfermeras de hospitales públicos y privados*. Ciencia y enfermería. Chile. 2003. 9(2), 57-66.

7. Montero Cruz W. “Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral” en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI.[Tesis Especialidad]. Colombia: Universidad Nacional a distancia; 2015.
8. Juárez A, “Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital General Regional”. México: Instituto Mexicano del Seguro Social, 2012.
9. Juárez L. “Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un Hospital de II-1 en Aguascalientes”. [Tesis doctoral], México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí, 2011.
10. Arias M, Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de niños, [Tesis Magistral]. Costa rica: Hospital Nacional de Niños; 2004.
11. Salas Y. Clima organizacional y la satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas. [Tesis Magistral]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2017.
12. Ajahuana K., y Guerra P., en su estudio Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Ampliación Paucarpata de Arequipa. Tesis Universitario. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2017.
13. Vallejos M. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres. [Tesis Magistral]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2017.
14. Rivera I. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto. [Tesis Especialidad]. Perú: Universidad Mayor de San Marcos, 2016.
15. Sandoval M, Concepto y dimensiones del clima organizacional. Ensayo administración 2004; 10 (27): 83.
16. Alabart Y, cultura organizacional mas perfeccionamiento. Folletos gerenciales 2002, vol 6 (5): 5.
17. James, LR y Jones, A P. Clima organizacional: una revisión teorica y la investigación. Psychological Bulletin- 1974, 81 (12): 1096-1112.

18. Furnhan A, cronología de las definiciones de clima. Psicología organizacional. México. Oxford University Press.
19. Robbins SP. Cultura organizacional. Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones. Prentice Hall. Hispanoamericana, S.A. Mexico 1993 42.
20. Palma S. Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. Revista teórica e investigación en psicología Lima. Peru. 2007 vol IX, N° 01, 27 – 34.
21. Ouchi, W. Teoría Z como las empresas pueden hacer frente al desafío japonés. Barcelona: Orbis; 1982. (256 pag), 250 -255.
22. Chiavenato I. Gestión Del Talento Humano. Colombia: (2ª ed.). Colombia: Mc Graw – Hill; 2002.
23. Brunet, L. El clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Art. Trillas; 1999.
24. Jorge A. Cultura, clima organizacional y comportamiento humano en las organizaciones. Folletos gerenciales (Habana, Cuba) 2008; 01; 81.
25. Chiavenato, I. Gestión del talento humano. Colombia: Mc Graw – Hill 2da edic. (2002). 17.
26. Chiavenato, I. Gestión del talento humano. Mexico: Mc Graw Hill. Colegio Oficial de psicólogos de España. (1998). Perfiles profesionales del psicólogo. Recuperado de <http://www.es/perfiles/contenido/trabajo-htm>. 2009; 18.
27. Martinez, L. Gestión social del talento humano. Mexico: perfiles profesionales del psicólogo Mc. Graw Hill (2013) p. 60.
28. Clima organizacional. [base de datos en línea]. Colombia: Monografías; 2012, Agosto. URL disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml#ixzz5768X89H1>
29. Mintzberg, H. La estructura de las organizaciones. Barcelona: Ariel (1998) 01. P.53
30. Granell, H. Éxito gerencial y cultura. Caracas: Ediciones IESA, 1997. P.222-

31. Phegan, B. Desarrollo de la cultura de su empresa. Mexico: Panorama S.A. (1998). P. 13.
32. Robbins, S. Cultura organizacional. En comportamiento organizacional. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana. (1987) p. 439-440.
33. Wright T. y Bonett D. El efecto de la rotación en la satisfacción laboral y la salud mental: apoyo a una perspectiva situacional. Revista de psicología ocupacional y organizacional. Diciembre 1993. Vol.66 04 p. 277-284.
34. Sikula, A. Administración personal- Mexico: Trillas (1992).
35. Spector P. Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica. Mexico: El manual Moderno (2007).
36. Blum, M. y Nayles, J. Psicología industrial: sus fundamentos teóricos y sociales. (1995) México Trillas. 2da edición.
37. Wright B. y Davis B. Satisfacción laboral en el sector público. SAGE JOURNALS. 2003. 1ra edición. p. 7
38. Hernandez, R. Fernandez, C. Baptista, P. Metodología de la investigación . Editorial Mc Graw – Hill. Mexico 2010.
39. Chiavenato. Gestión del talento humano. Mexico: Mc Graw Hill. Colegio Oficial de psicólogos de España. 2009. Artículo recuperado en <http://www.es/perfiles/contenido/trabajo.htm>.
40. MINSa. Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima – Peru: J.W.G. Servicios gráficos E.I.R.L. Disponibles en: http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf.
Revisado el 16 de octubre 2014.
41. MINSa. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Dirección general de salud de las personas, dirección ejecutiva de servicios de salud dirección de garantía de la calidad y acreditación. Recuperado de <http://www.Minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20-%20encuesta%20usuario%20interno.pdf>.

✓ Instrumentos

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del Clima Organizacional.

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

Antes de responder, considerar lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.
- Asegúrese de responder todos los enunciados.
- Responder, posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación
- La información será recogida y analizada por el equipo técnico de clima organizacional de su organización,

1. CENTRO DE SALUD.....

2. Tipo de Establecimiento :

3. Sector : MINSA

4. Ubicación Geográfica:

5. Código del cuestionario: **6. Edad :.....**

7. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino **8. Grupo Ocupacional:** (1) Administrativo (2) Asistencial

9. Profesión: **10. Condición:** [1] Nombrado [2] Contratado

11. Tiempo trabajando en la Institución:.....

12. Tiempo trabajando en el Puesto Actual:

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

	Nunca	A veces	Frecuente mente	Siempre
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	4
Me río de bromas.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
Mis compañeros de trabaja toman Iniciativas para la solución de problemas,	1	2	3	4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita,	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización,	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada,	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas,	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mí función.	1	2	3	4
En mí organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Estoy sonriente.	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
Mi Institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4

La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
Cometo errores.	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito,	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato me comunica sí estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
He mentido.	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Muchas gracias...

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

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

- ✓ Parte I: Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA (Preguntas 1 a la 4).
- ✓ Parte II: Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización. (Preguntas 1 a la 30).
- ✓ Parte III: Tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas acerca de la organización, que usted considere necesarias precisar por escrito.

Parte I

INFORMACIÓN GENERAL

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

Dependencia /Establecimiento de Salud donde trabaja:

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

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

a) Director b) Funcionario c) Jefe de Departamento. d) Jefe de servicio. e) Jefe de Establecimiento f) Personal Administrativo g) Personal asistencial h) Personal de servicio i) Otros (especifique)

2. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

a) Médico b) Enfermeras c) Obstetrix d) Odontólogo e) Psicólogos f) Nutricionista g) Trabajadora social h) Técnico de enfermería/Auxiliar i) Técnico administrativo j) Otro (especifique)

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

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

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

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

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

Parte II

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

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

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

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

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

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de Trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1

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

Parte III

SECCIÓN DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

INSTRUCCIONES

Si existen asuntos especiales que Usted desea destacar escriba sus comentarios en esta página. **POR FAVOR: NO FIRME.** (Recuerde que esta encuesta es anónima). ***Siéntase en libertad de expresar su opinión sobre el tema(s) que le preocupen y desee hacer de conocimiento:***

1) _____

2) _____

3) _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Bach. Enf. Gissela K. Mendoza Yali de la Universidad Cesar Vallejo de “Gestión de los servicios de salud”. La meta de este estudio es realizar una evaluación de dos variables: Clima organizacional y satisfacción laboral con el fin de hacer una correlación entre las mismas y generar posiciones críticas constructivas para un mejoramiento de las empresas y sus empleados.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomara aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al presente cuestionario serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que esto lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas de las encuestas le causa incomodidad o no decide responder con sinceridad puede hacerlo saber al investigador y por tanto puede retirarse de la participación.

Desde ya agradecemos su cooperación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación conducido por Bach. En Enf. Gissela K. Mendoza Yali He sido informada de que la meta de este estudio es evaluar dos variables con el fin de brindar opciones de mejora y calidad tanto a nivel colectivo como individual.

Me han indicado que tendré que responder dos encuestas de clima organizacional y satisfacción laboral el cual me tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona

Nombre

DNI

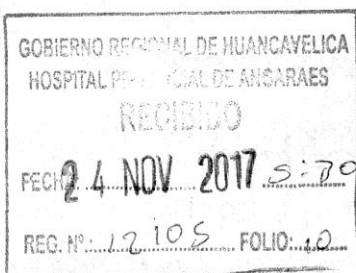
FIRMA

✓ Constancia de la institución que acredite la realización del trabajo

SOLICITO: APLICACIÓN DE ENCUESTA

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL DE LIRCAY

S.D.



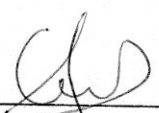
Yo, GISSELA K. MENDOZA YALI, identificado con DNI 45076968 domiciliado en pasaje los andes S/N Bellavista del Distrito de Lircay Provincia de Anzaraes Departamento de Huancavelica. Ud. Me presento y expongo.

Que, realizando mi maestría en GESTION DE SERVICIOS DE SALUD, para la obtención del título en la maestría correspondiente con el título de tesis "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud, HOSPITAL DE LIRCAY 2017", se solicita a su persona la aceptación a la aplicación de la encuesta, teniendo en cuenta los personales de salud que vienen laborando un año a más en dicha institución, asimismo recalcar que dicho trabajo es en beneficio de la institución.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted Señor Director acceder mi petición, por ser de Justicia que espero alcanzar.

Lircay, 24 de Noviembre del 2017



GISSELA K. MENDOZA YALI
DNI 45076968

✓ Otras evidencias

DATOS EN EL IBM SPSS CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEM S 4	ITEM S 6	ITEM S 9	ITEM S 10	ITEM S 13	ITEM S 14	ITEM S 15	ITEM S 16	ITEM S 18	ITEM S 21	aa	ITEM S 2	ITEM S 5	ITEM S 8	ITEM S 11	ITEM S 12	ITEM S 23	ITEM S 24	ITEM S 25	ITEM S 28	aa	ITEM S 1	ITEM S 7	ITEM S 17	ITEM S 19	ITEM S 20	ITEM S 22	ITEM S 26	ITEM S 27
2	3	4	4	3	3	2	4	1	4	3/4	3	1	4	4	3	4	3	4	2	2/8	3	1	3	4	1	1	4	1
3	4	3	3	3	4	1	3	2	4	3/4	4	3	2	4	1	3	4	3	4	2/8	2	4	1	1	2	4	4	2
4	3	1	4	2	3	4	3	2	4	3/4	1	4	4	2	1	3	1	1	4	2/1	1	3	4	4	2	3	4	4
2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2/5	3	4	3	3	4	2	4	3	2	2/8	4	3	3	3	3	4	3	2
4	2	3	4	4	2	4	3	1	4	3/4	3	2	4	3	4	2	3	3	4	2/8	3	2	4	3	4	3	4	3
4	3	3	3	4	2	3	3	1	4	3/4	4	1	4	4	4	1	3	3	4	2/8	2	3	4	4	4	4	3	2
2	4	2	2	1	2	3	2	2	3	2/5	2	4	2	4	2	2	2	2	3	2/3	2	3	3	2	2	2	3	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1/3	2	1	4	2	1	1	1	1	1	1/4	1	1	2	4	1	1	4	1
4	3	4	2	4	4	4	2	2	3	3/4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	2/8	2	4	3	3	4	3	3	3
1	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2/2	2	1	4	4	1	2	1	3	4	2/2	4	1	3	3	3	4	4	3
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1/7	1	1	4	3	1	1	1	1	4	1/7	1	1	2	4	2	1	4	2
4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3/8	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3/4	4	3	4	4	2	4	4	4
3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	3/6	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3/2	3	4	3	4	4	3	3	3
3	3	4	2	4	4	4	3	1	4	3/4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3/2	4	2	4	4	3	4	3	4
4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3/8	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3/3	3	4	4	2	4	3	4	4
2	1	3	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	4	2	1	3	1	1	3	1	3	2	4	4	2	3	4	3

4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	9	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	2	4	3	
3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	8	3	4	2	3	3	3	3	4	
4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	9	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	
4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	9	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
3	3	4	3	4	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	0	4	2	4	4	3	4	4	4	
4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	9	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	1	3	4	3	2	4	3	4	4
3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	7	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3
3	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	6	3	3	4	4	3	4	3	3	3	0	4	4	3	2	4	2	4	3	
3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	2	4	2	8	2	2	2	3	2	3	2	4
3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	2	1	4	4	2	2	2	2	4	2	3	2	1	2	3	2	4	3	
4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	2	4
2	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	7	4	2	3	4	3	3	4	4	2	2	9	1	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	8	4	4	3	2	3	3	3	3
3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	9	4	3	3	2	4	2	4	3
4	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	3	4	4	2	1	1	1	4	2	2	3	1	4	4	2	4	4	3
3	2	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	1	2	3	2	2	3	2	
1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	4	3	3	2	2	2	2	1	2	3	1	4	3	4	4	4	3
3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	1	3	4	2	4	2	8	3	4	1	1	2	4	3	3
2	2	1	2	1	3	3	3	1	4	4	2	1	4	4	3	1	3	1	2	4	2	3	1	2	4	4	3	4	4	3
2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	5	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2

3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3
4	4	2	4	4	2	4	3	1	3	3	3	2	4	3	1	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	2
4	2	2	2	3	4	4	3	2	4	3	4	1	3	4	4	3	4	2	4	3	2	1	2	3	3	2
3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	3	3	2
4	4	4	3	3	3	3	1	1	4	3	4	2	4	4	2	1	1	1	4	2	3	4	1	2	4	4
2	4	3	2	4	4	4	3	2	4	3	5	1	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	1	2	4	2
1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3
3	4	4	3	3	3	1	2	3	4	3	4	4	3	3	4	1	2	3	4	4	2	4	1	1	2	4
2	2	1	2	1	3	3	3	1	4	2	4	1	4	4	2	1	2	1	1	4	2	0	1	1	4	4
3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	
4	3	3	4	3	4	3	2	1	4	3	5	2	3	4	4	4	2	2	4	3	2	2	2	4	4	
4	3	3	2	4	3	4	2	1	4	3	4	3	1	4	4	3	2	4	3	4	2	3	4	4	4	
2	4	3	3	2	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	2	2	3	4	2	2	3	2	4	
4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	8	4	2	4	4	2	1	4	4	4	2	9	1	4	3	
2	4	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	2	2	4	4	4	2	3	3	4	2	8	3	3	3	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	
3	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	6	1	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	
4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	3	9	4	3	4	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	4	
2	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	8	3	4	4	
4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	8	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	

2	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	2	4	3					
4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	7	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3				
3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	6	3	3	4	3	2	4	2	4	2	4	8	2	3	4	4	3	3	2	4	
4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	0	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4		
3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	3	6	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
3	4	3	2	3	4	4	3	2	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	0	4	2	4	4	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	2	4	3	4	4	
3	4	3	2	3	4	4	3	2	4	3	6	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	4	3	2	4	2	4	3
3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	8	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	2	4	2	4	3	
4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	8	3	3	4	3	2	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	1	4	4	2	4	3	3	4	2	8	4	3	3	2	3	2	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	3	4	3	4	4	2	4	4
4	4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	7	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4
4	4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	7	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	0	2	4	1	1	2	4	3	2	2
2	2	1	2	1	2	2	2	1	4	2	1	1	3	4	2	1	2	1	1	4	9	1	1	4	4	1	3	4	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	5	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3
4	2	3	4	3	2	4	3	1	4	3	4	2	1	3	3	1	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2

2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	4	1	1	4	1
4	4	4	3	4	3	4	2	1	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	3	
1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	4	3	1	2	1	2	4	2	3	1	3	4	4	4	4	2	
1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	4	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	4	2	1	4	1	
4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
3	3	4	2	4	4	4	4	1	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	
2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	4	1	1	2	4	3	2	2		
3	4	1	2	1	4	4	4	3	4	1	3	4	2	1	2	1	1	4	1	1	4	4	1	3	4	2	2		
2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	
3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	2	1	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	2	2	
2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	4	1	1	4	1
4	4	4	3	4	4	4	2	1	2	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	4	3	1	2	1	2	4	2	3	1	4	4	3	4	4	4	2	
1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	4	3	1	1	1	1	4	1	1	1	2	4	2	1	4	1	1	
4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	

3	3	4	3	4	4	4	3	1	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	0	4	2	4	4	3	3	3	4
4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4
2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	0	2	4	1	1	2	4	3	2	2
4	3	1	3	1	4	4	4	2	4	4	1	3	4	2	1	2	1	1	4	9	1	1	4	4	1	3	4	2	2
4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	3	2	3	3	1	3	4	4	1	4	4	4	1	4	3	3	2	8	3	4	3	4	3	3	3	2
2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	0	2	3	2	2	2	2	2	3	4
1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	2	3	4	2	1	3	3	1	1	0	3	1	2	4	1	1	4	1	1	4
4	3	4	3	4	3	4	2	1	2	4	3	2	4	4	2	4	2	4	3	2	8	2	4	3	3	4	3	3	3
2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	4	3	1	2	1	2	4	0	3	1	4	3	3	4	4	4	3	3
1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	4	3	2	2	2	1	4	0	2	2	2	4	2	1	4	1	1	4
4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
3	4	3	2	4	4	3	4	1	3	5	2	3	4	4	3	3	4	3	0	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	9	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	2	4	3	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4

3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3
2	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	1	4	2	4	4	3	3	3	4
3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3

DATOS DEL IBM SPSS DE SATISFACCION LABORAL

ITEM S1	ITEM S2	ITEM S3	ITEM S4	ITEM S5	ITEM S6	ITEM S7	ITEM S8	ITEM S9	ITEM S10	ITEM S11	ITEM S12	ITEM S13	ITEM S14	ITEM S15	ITEM S16	ITEM S17	ITEM S18	ITEM S19	ITEM S20	ITEM S21	ITEM S22							
2	1	4	2	9	4	1	2	7	3	2	2	2	2	1	4	5	9	2	2	4	1	3	4	4	2	2	4	
5	5	4	3	1	5	4	5	1	4	4	4	3	2	1	4	5	5	0	3	2	5	4	2	6	2	3	2	3
3	2	2	3	1	4	2	2	8	2	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	5	2	2	4	2	2	2	3	
4	2	4	2	1	5	4	4	1	3	4	2	2	2	4	4	2	4	6	5	5	0	4	2	6	4	2	2	2
4	4	2	2	1	5	3	5	1	3	3	3	4	2	2	4	2	2	4	4	1	5	4	5	9	4	4	2	2
5	2	1	1	9	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	5	1	2	5	
3	2	2	2	9	4	2	3	9	2	2	1	3	3	1	1	1	2	4	1	5	4	2	6	4	2	1	4	
5	5	4	3	1	4	1	4	9	4	4	5	2	1	6	2	2	4	5	4	9	2	2	4	4	4	2	2	
5	4	2	1	1	2	2	2	6	2	1	4	2	2	1	2	2	4	5	5	0	4	1	5	4	2	2	4	

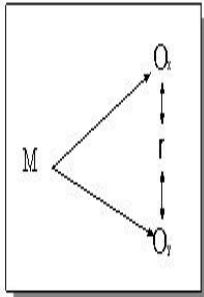
5	5	4	3	1 7	5	4	4	1 3	3	2	1	1	1	8	2	3	5	3	2	5	5	5	1 0	4	3	2	4
4	5	5	4	1 8	5	4	5	1 4	2	3	3	2	3	1 3	3	2	5	3	1	4	5	4	9	4	2	3	4
4	1	2	2	9	5	2	2	9	3	1	1	1	2	8	2	2	4	1	1	2	2	2	4	2	2	2	3
5	4	2	1	1 2	2	2	2	6	2	1	4	2	2	1	2	2	4	2	2	4	4	1	5	4	2	2	2
5	5	4	3	1 7	5	4	4	1 3	3	2	1	1	1	8	2	3	5	3	2	5	5	5	1 0	4	3	2	2
5	4	2	1	1 2	2	2	2	6	2	1	4	2	2	1	2	2	4	4	5	9	4	1	5	4	2	1	2
5	5	4	3	1 7	5	4	4	1 3	3	2	1	1	1	8	2	3	5	5	5	1 0	5	5	1 0	4	3	2	2
5	4	2	1	1 2	2	2	2	6	2	1	4	2	2	1	2	2	4	4	5	9	4	1	5	4	2	1	2
5	5	4	3	1 7	5	4	4	1 3	3	2	1	1	1	8	2	3	5	3	2	5	5	5	1 0	5	3	2	2
5	4	2	1	1 2	2	2	2	6	2	1	4	2	2	1	2	2	4	5	5	1 0	4	1	5	4	2	1	2
5	5	4	3	1 7	5	4	4	1 3	3	2	1	1	1	8	2	3	5	3	2	5	5	5	1 0	4	3	2	2
5	4	2	1	1 2	2	2	2	6	2	1	4	2	2	1	2	2	4	2	2	4	4	1	5	4	2	1	2
5	4	4	4	1 7	5	3	5	1 3	2	2	2	1	1	8	2	2	4	2	2	4	5	4	9	4	2	1	3
5	5	4	3	1 7	5	4	4	1 3	3	2	1	1	1	8	2	3	5	5	4	9	5	5	1 0	4	3	2	2
4	5	4	4	1 7	5	5	3	1 3	4	4	4	4	4	2 0	4	5	9	4	5	9	4	3	7	4	3	2	3
5	4	2	1	1 2	2	2	2	6	2	1	4	2	2	1	2	2	4	2	2	4	4	1	5	4	2	1	2

5	4	4	4	1 7	4	2	5	1 1	2	2	2	1	1	8	2	2	4	5	4	9	5	4	9	2	3	3	3	
5	4	4	4	1 7	4	2	5	1 1	2	2	2	1	1	8	2	2	4	5	5	0	4	5	9	2	4	3	3	
5	5	4	3	1 7	5	4	4	1 3	3	2	1	1	1	8	2	3	5	3	2	5	5	5	0	4	3	2	3	
5	4	4	4	1 7	5	3	5	1 3	2	2	2	1	1	8	2	2	4	5	5	0	5	4	9	4	4	3	2	
3	2	3	1	9	4	4	2	1 0	1	1	1	1	1	5	5	5	0	3	2	5	5	5	0	4	4	4	2	
5	4	4	4	1 7	4	2	5	1 1	2	2	2	1	1	8	2	2	4	5	4	9	5	4	9	2	3	3	2	
5	4	2	1	1 2	2	2	2	6	2	1	4	2	2	1	2	2	4	2	2	4	4	1	5	4	4	2	2	
5	4	4	4	1 7	4	2	5	1 1	2	2	2	1	1	8	2	2	4	5	5	0	5	4	9	4	3	1	2	
4	4	3	2	1 3	5	5	3	1 3	4	4	4	4	4	2 0	4	5	9	3	3	6	4	1	5	4	3	3	2	
5	4	2	1	1 2	2	2	2	6	2	1	4	2	2	1	2	2	4	5	4	9	4	1	5	4	2	1	2	
4	4	3	2	1 3	5	5	3	1 3	4	4	4	4	4	2 0	5	4	9	3	2	5	4	1	5	3	2	3	2	
5	4	4	4	1 7	4	2	5	1 1	2	2	2	1	1	8	2	2	4	4	5	9	5	4	9	3	3	3	1	
4	4	3	2	1 3	5	5	3	1 3	4	4	4	4	4	2 0	4	5	9	3	3	6	4	5	9	3	4	3	2	
5	4	2	1	1 2	2	2	2	6	2	1	4	2	2	1	2	2	4	4	5	9	4	1	5	4	2	1	2	
5	5	4	3	1 7	5	4	5	1 4	4	4	3	2	1	1	4	5	5	0	3	2	5	4	2	6	2	3	2	3
5	4	4	4	1	5	3	5	1	2	2	2	1	1	8	2	2	4	4	5	9	5	4	9	2	3	2	2	

4	4	3	2	1 3	4	4	3	1 1	4	4	4	4	4	2 0	4	5	9	5	5	1 0	4	5	9	4	3	4	2
4	2	4	2	1 2	5	4	4	1 3	4	2	2	2	4	1 4	2	4	6	4	5	9	4	2	6	4	2	2	2
5	5	4	3	1 7	5	4	5	1 4	4	4	3	2	1	1 4	5	5	0	3	2	5	4	2	6	2	3	2	3
4	2	4	2	1 2	5	4	4	1 3	4	2	2	2	4	1 4	2	4	6	4	5	9	4	2	6	4	2	2	2
5	5	3	4	1 7	5	4	5	1 4	4	4	3	2	1	1 4	5	5	0	4	5	9	4	2	6	2	3	2	3
4	4	3	2	1 3	4	4	3	1 1	4	4	4	4	4	2 0	5	4	9	5	4	9	4	5	9	4	3	3	4
5	5	3	4	1 7	5	4	5	1 4	4	4	3	2	1	1 4	5	5	0	3	2	5	4	2	6	2	3	2	3
4	2	4	2	1 2	5	4	4	1 3	4	2	2	2	4	1 4	2	4	6	5	4	9	4	2	6	4	3	3	2
5	5	3	4	1 7	5	4	5	1 4	4	4	3	2	1	1 4	5	5	0	3	2	5	4	2	6	2	3	2	3
4	2	4	2	1 2	5	4	4	1 3	4	2	2	2	4	1 4	2	4	6	5	4	9	4	2	6	4	3	2	2
5	5	4	3	1 7	5	4	5	1 4	4	4	3	2	1	1 4	5	5	0	5	5	0	4	2	6	2	3	3	3
4	2	4	2	1 2	5	4	4	1 3	4	2	2	2	4	1 4	2	4	6	4	2	6	4	2	6	4	2	2	2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MUESTRA	DISEÑO DE INVESTIGACION	INSTRUMENTO	ESTADISTICO
<p>¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017?</p>	<p>Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar la percepción del clima organizacional del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017. Identificar la percepción del personal de salud sobre las dimensiones del clima organizacional del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017. 	<p>Ho: El clima organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017. PS=0 (no existe influencia entre las dos variables)</p> <p>Ha: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017. PS≠0 (existe</p>	<p>Variable Independiente: Clima organizacional</p> <p>Variable Dependiente: Satisfacción laboral</p>	<p>POBLACIÓN La población de trabajadores del Hospital de Lircay está constituida por 174 personales de la salud.</p> <p>MUESTRA Para la selección de la muestra se tuvo en cuenta los criterios de inclusión, se trabajó con 140 personales de salud.</p>	<p>Diseño correlacional.</p>  <p>Donde: M: representa la muestra. Ox: Representa la valoración de la variable independiente: Clima organizacional. Oy: representa la</p>	<p>Clima Organizacional: Cuestionario MINSA 2011. Satisfacción laboral: Cuestionario MINSA 2002</p>	<p>El procesamiento de datos se tabulará en Excel, para el análisis descriptivo se usará el programa estadístico SPSS versión 17 representando en tablas y gráficos. Para el análisis correlacional se realizó con Spearman.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017. • Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud sobre las dimensiones de satisfacción laboral del Hospital Lircay II-1 Diciembre 2017. 	<p>influencia entre las dos variables)</p>			<p>valoración de la variable dependiente: Satisfacción laboral r: relación de las variables de estudio.</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--