



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral en la
Microred de Salud San Martín de Porres 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Mgtr. María Isabel Vallejos Patiño

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los servicios de salud

PERÚ – 2017

Dr.....
Presidente

Dr. Danilo Américo Sánchez Coronel
Secretario

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores
Vocal

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi familia y a mis seres queridos ya que gracias a su apoyo logre cumplir mis objetivos. Para mis padres por su apoyo incondicional ante las adversidades de la vida.

Agradecimiento

A mis padres y familiares quienes me brindaron apoyo para seguir cumpliendo mis metas. De igual manera a mis queridos formadores quienes me guiaron para hacer el presente trabajo.

Declaración de autenticidad

Yo, María Isabel Vallejos Patiño, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 40506270, con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de mayo de 2017

.....

Br. María Isabel Vallejos Patiño.

DNI 40506270

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los Anexos correspondientes.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii

I INTRODUCCIÓN

1.1	Antecedentes	14
1.2	Bases Teóricas y fundamentación científica	22
1.2.1	Variable independiente: Clima Organizacional	22
1.2.2	Variable dependiente: Satisfacción Laboral	39
1.2.3	Marco conceptual	49
1.3	Justificación	50
1.4.	Problema	52
1.5	Hipótesis	55
1.6	Objetivos	56

II MARCO METODOLÓGICO

2.1	Variables	59
2.2	Operacionalización de variables	61
2.3	Metodología	61
2.4	Tipo de estudio	62
2.5	Diseño	63
2.6	Población, muestra, muestreo	65
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	66

2.8	Métodos de análisis de datos	71
2.9	Aspectos éticos	72
III	RESULTADOS	73
IV	DISCUSIÓN	89
V	CONCLUSIONES	93
VI	RECOMENDACIONES	95
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	97

Anexos

Anexo 1.	Matriz de Consistencia	107
Anexo 2.	Instrumentos	109
Anexo 3.	Validez del instrumento por juicio de expertos	115
Anexo 4.	Base de Datos	127
Anexo 5.	Autorización	134
Anexo 5.	Artículo Científico	135

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Clima Organizacional	60
Tabla 2	Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral	61
Tabla 3	Población Asistencial	65
Tabla 4	Población Administrativo	65
Tabla 5	Población Nombrados	65
Tabla 6	Población Contratados	65
Tabla 7	Relación de Validadores	69
Tabla 8	Confiabilidad Cuestionario de Satisfacción Laboral	69
Tabla 9	Confiabilidad Clima Organizacional	70
Tabla 10	Clima organizacional	74
Tabla 11	Satisfacción laboral	75
Tabla 12	Clima organizacional y la satisfacción laboral	76
Tabla 13	Clima organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo	77
Tabla 14	Clima organizacional la dimensión de interacción	78
Tabla 15	Clima organizacional y la dimensión de bienestar	79
Tabla 16	Clima organizacional según tipo de personal	80
Tabla 17	Clima Organizacional según contrato del personal	81
Tabla 18	Satisfacción laboral según tipo de personal	82
Tabla 19	Satisfacción laboral según contrato del personal	83
Tabla 20	Correlación clima organizacional y satisfacción laboral	84
Tabla 21	Correlación clima organizacional y condiciones de trabajo	85
Tabla 22	Correlación clima organizacional e interacción de los jefes	86
Tabla 23	Correlación satisfacción laboral y bienestar en el trabajo	87

Índice de figuras

Figura 1	Clima organizacional	74
Figura 2	Satisfacción laboral	75
Figura 3	Clima organizacional y la satisfacción laboral	76
Figura 4	Clima organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo	77
Figura 5	Clima organizacional la dimensión de interacción	78
Figura 6	Clima organizacional y la dimensión de bienestar	79
Figura 7	Clima organizacional según tipo de personal	80
Figura 8	Clima Organizacional según contrato del personal	81
Figura 9	Satisfacción laboral según tipo de personal	82
Figura 10	Satisfacción laboral según contrato del personal	83

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017, la población estuvo constituida por 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos, 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 se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 representó una alta relación entre las variables.

Palabras clave: Clima Organizacional y satisfacción Laboral.

Abstract

The present research had as general objective to determine the relationship that exists between the organizational climate and job satisfaction in the San Martin de Porres Health Microred in 2017, the population was constituted by 66 care workers and 53 administrative workers, having worked with the whole population, in which the variable: Organizational Climate and Labor Satisfaction has been used

The method used in the research was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental design of correlation level, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the instruments: Organizational Climate and Work Satisfaction questionnaires, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: Organizational climate is significantly related to job satisfaction in the San Martin de Porres Health Microred in 2017; Being that the Spearman Rho correlation coefficient of 0.701 represented a high relation between the variables.

Key words: Organizational climate and job satisfaction.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Cortés (2009) en la tesis de maestría: *Diagnostico del Clima Organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachón, de la Ciudad de Xalapa, Veracruz*. Universidad Veracruz – México Tuvo como objetivo diagnostica las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, de la Ciudad de Xalapa, Veracruz”. La muestra estuvo conformada por los 880 trabajadores del hospital “Dr. Luis F. Nachón”. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal y observacional, se realizó un censo, entendiendo por este a la recopilación de datos de una población entera. El instrumento de medición utilizado fue cuestionario para medir CO, donde se preguntan por las variables, que impactan sobre el clima organizacional. En las conclusiones obtenidas que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. El investigador concluye que: De la motivación, prevalece una sensación orgullo de pertenencia. Existe libertad de acción para la realización de su trabajo. El personal se siente realizado profesionalmente. No existe un reconocimiento por el buen desempeño del personal. Las autoridades no favorecen la iniciativa de los Trabajadores. Existe apatía por propuesta para el mejoramiento de la calidad del trabajo. Las condiciones de trabajo no son buenas y no hay preocupación por mejorarlas. De la participación, Ni existe participación entre los diferentes departamentos para el logro de los objetivos, ni un buen espíritu de equipo. No existe flujo de información ya que esto se encuentra concentrado en pocos grupos, limitando el desarrollo de las metas comunes. No existe una postura o actitud que comprometa al cambio por parte del personal operativo, ni del superior.

Hernández (2011) en la tesis de maestría: *Propuesta de Creación de un Instrumento de Medición de Clima Organizacional para una Industria Farmacéutica*, de la Universidad ICESI – Cali – Colombia. Tuvo como objetivo establecer la metodología para el diseño de un instrumento que permita obtener la información necesaria para realizar el diagnóstico del clima organizacional. El tipo de estudio fue descriptivo cuantitativo. La muestra estuvo conformada por los 71 colaboradores

de la empresa farmacéutica. El diseño del instrumento utilizado fue cuestionario diseñado por las autoras de tesis, basado en el marco teórico, donde se identificaron factores preponderante objeto del estudio que fueron acoplados a las características u particularidades de la empresa. Para la validación de instrumentos analizan el contenido y de constructo, cada uno de los ítems quedando validos 53 preguntas, abarcando 3 dimensiones, 10 factores y 22 sub factores cada uno de ellos teóricamente definidos. El investigador concluye que: El recurso humano es el capital empresarial más valioso, ya que es el que posee y desarrolla el know how organizacional; por esta razón se hace imperativo realizar mediciones de clima laboral al interior de las Empresas, ya que esto nos permiten conocer las percepciones de los colaboradores sobre su entorno y realizar intervenciones tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos, mejora en los sistemas de retribuciones, etc., intervenciones que apuntan finalmente al cumplimiento del plan estratégico de la Organización. Al contar con un clima organizacional satisfactorio es importante para el logro de los objetivos estratégicos de la organización; cabe resaltar que no es todo lo que se necesita pero es un factor importante que aporta al logro de dichos objetivos, ya que muchos dependen del compromiso de las personas y si los colaboradores están contentos con el lugar donde trabajan, hacen sus actividades a gusto y son conscientes de su responsabilidad de hacerlo bien, esto traerá consigo que la empresa perdure, se mantenga productiva y en constante mejoramiento y crecimiento.

Rivera, (2010) en la tesis de maestría: *El clima organizacional de unidades Educativas y la puesta en marcha de la reforma Educativa*", Tuvo como objetivo describir el clima organizacional en dos unidades educativas de Antofagasta. La muestra estuvo conformada por los 47 docentes en el Liceo José Santos Ossa y 24 en el Colegio Antonio Rendic. El método de estudio fue descriptivo, correlacional. El instrumento de medición utilizado fue test "perfil de una escala" y "REM", que fue aplicado a dos establecimientos de Antofagasta previa validación mediante juicio de expertos. En sus conclusiones obtenidas: La investigación realizada sobre Clima

Organizacional y Puesta en Marcha de la Reforma Educativa ha permitido obtener indicios descriptivos del comportamiento específico de dichas variables en las Unidades Educativas Liceo José Santos Ossa y Colegio Antonio Rendic. Dado que se trata de un estudio de dos casos, los resultados obtenidos y las conclusiones de ellos permitieron generalizar el comportamiento de estas variables a otras Unidades Educativas. En el particular contexto de la actualidad Reforma Educativa, afirman que existe relación entre clima organizacional y el logro de objetivos de la organización educativa ya que ambas Unidades Educativas valoran positivamente la implicancia que tiene la actitud y el desempeño, de los docentes y directivos.

Alcalá (2011) en la tesis de maestría: *El clima organizacional en una Institución Pública de Educación Superior*. Universidad del Papaloapan Campus Tuxtepec. México. Tuvo como objetivo evaluar el clima organizacional de una Institución Pública de Educación Superior por medio de la aplicación del cuestionario elaborado por Litwin y Stringer para detectar los factores prevaletentes en la organización. La muestra estuvo conformada por los 111 trabajadores del área administrativa y académica de una Institución Pública Superior. El tipo de estudio fue transversal de tipo correlacional de nivel transversal, toda vez que la administración de instrumento se dio en un solo momento. El instrumento utilizado para la evaluación fue el cuestionario de Litwin y Stringer, el grado de confiabilidad del cuestionario fue de ($\alpha=0.83$) que estuvo formado de 53 ítems distribuidos en nueve dimensiones, cuya escala de respuesta es tipo Likert el cual permitió recoger y describir hechos de la organización mediante la percepción del individuo. El autor concluye que: Los trabajadores de la IPES tiene una buena percepción de la organización en siete de las nueve variables, la percepción regular en las dimensiones conflicto y recompensa. En sus conclusiones obtenidas, que la experiencia está asociada a una mayor seguridad al desempeñar sus actividades diarias, pues los trabajadores conocen los desafíos que imponen su trabajo, y consideran que este no constituye un riesgo para ello. También en relación al departamento al que pertenecen los trabajadores se constató que los profesores-investigados obtuvieron una mejor puntuación en las variables responsabilidad y recompensa.

Cifuentes (2012) en la tesis de maestría: *Satisfacción Laboral en enfermería en una Institución de Salud de Cuarto nivel de atención*. Universidad Nacional de Colombia. Tuvo como objetivo Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográfico y laboral que tiene relación con los factores determinantes de la misma. El diseño de estudio fue descriptivo de tipo transversal. La población, estuvo compuesta de 105 enfermeras/os profesionales que trabajan en los diferentes turnos (mañana, tarde y noche) del área asistencial de una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. El instrumento, utilizado fue mediante cuestionario Font-Roja: de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Arana y Mira, 1988, quienes autorizaron el empleo de su instrumento para dicha investigación. El cuestionario fue de 24 preguntas valorado mediante escala tipo Likert. En las conclusiones obtenidas: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se haya asignados. En general, los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. La insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral. Con la presión del trabajo y la satisfacción por el trabajo también se obtuvieron puntajes bajos. Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfecho con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo.

Romero (2008) en la tesis de maestría: *La Satisfacción Laboral de los prestadores de Servicio de Salud como un factor de calidad*. Universidad Veracruzana región Xalapa. México. Tuvo como objetivo conocer y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción del personal médico y paramédico, que labora en los Centros de Salud de la Ciudad de San Francisco de Campeche, Cap., perteneciente al instituto de Servicio Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche. El diseño de estudio, fue descriptivo de tipo transversal. La muestra estuvo compuesta de 100 trabajadores de la base de los Centro de Salud Urbano

CSU". El instrumento utilizado fue cuestionario mediante censo a los trabajadores de los Centro de Salud del Municipio de San Francisco de Campeche, cuya finalidad fue conocer la satisfacción en el trabajo de los mismos. En las conclusiones, se obtiene que más del 64% de los prestadores de servicios se encuentran satisfecho en general con respecto a su trabajado y lo que concierne a él. El 67% de los prestadores de servicio de salud se siente satisfechos con las actividades que realiza, con las relaciones profesionales en su ámbito laboral, con la carga de trabajo asignado en su centro de trabajo, con presión que tiene durante la jornada laboral, con la capacitación y desempeño laboral. Asimismo, no se siente satisfecho con reconocimiento de sus superiores, con su remuneración económica, con las instalaciones y las condiciones del equipo e instrumental de los centros de salud.

Fuentes (2012), en la tesis de maestría: *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Guatemala, en su tesis para obtener el título Psicóloga Industrial/Organizacional. Tuvo como objetivo, establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la producción del recurso humano. El diseño de estudio, fue descriptivo de tipo transversal. La muestra, estuvo compuesta de 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. El instrumento fue elaborado por la tesista con una escala de tipo Likert que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral, el mismo que fue validado por medio del juicio de tres expertos profesionales en el área. El autor concluye que: No existen influencias entre la satisfacción laboral y la productividad. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos), esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta N°16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se siente satisfecho, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial le brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios

(compensaciones, premios, salarios, prestaciones) a todos los empleados y recibe beneficios extras por ser empleados de una institución pública.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Pelaes (2010) en la tesis de maestría: *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicio telefónicos* de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima- Perú, en la tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas. Tuvo como objetivo determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de manera tal que a medida que se incrementa el nivel del clima organizacional aumentan los niveles de satisfacción de los clientes. El estudio fue descriptivo explicativo. El diseño de la investigación fue descriptivo, correlacionales decir primero se describe las variables consideradas (clima organizacional y satisfacción del cliente). La muestra fue conformada por 200 empleados de la empresa Telefonía del Perú a los que se les aplicó la escala de Clima Organizacional y sus respectivos 200 clientes a los que se les aplicó el Cuestionario de Satisfacción del Cliente. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron la observación por encuesta, ya que se aplicó a la muestra seleccionada dos escalas. a), Escala de Clima Organizacional y; b) Cuestionario de Satisfacción previamente válidos. El autor concluye que: En las conclusiones fueron: que comprobaron la Hipótesis Específica que plantearon que existe relación directa entre el clima organizacional (área de relaciones interpersonales y estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.36. A medida que mejoran la comprensión e incorporación de los valores colectivos de la organización mejora correlaciona mente la satisfacción del cliente. Asimismo, las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Becerra (2010) en la tesis de maestría: *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N°01-LIMA Sur-2009*. De la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú, en la tesis, para optar el

grado académico de Magister en Educación. Tuvo como objetivo determinar en qué medida influye el Clima Organizacional en la Gestión Institucional de la sede administrativa de la UGEL N°01-Lima Sur 2009. El tipo de investigación fue descriptivo, cuantitativa de corte transversal. El diseño es descriptivo. La población del estudio fue 101 de la Sede Administrativa Unidad de Gestión Local N°01-Lima Sur. La muestra fue 56 de dicha sede. En la técnica de recolección de datos utilizaron el cuestionario. La técnica de muestreo fue el muestreo aleatorio estratificado por etapas. El autor concluye que: En las conclusiones obtenidas consideran elaborar, incrementar y ejecutar programas para mejorar el clima organizacional, con la intención de proveer herramientas básicas para la buena práctica de un clima favorable y buenas relaciones interpersonales a todos los integrantes de la sede administrativa de la Ugel. 1.- en el clima institucional, expresado en el potencial humano, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada que el clima organizacional se debe elaborar, incrementar, y ejecutar programas para el mejoramiento en la investigación, al 95% de confianza. 2.- El clima institucional, correspondiente en el diseño organizacional, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N.º 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. 3.- El clima institucional, expresado en la cultura de la organización influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N.º 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza.

Sánchez (2015) en la tesis de maestría: *Influencia de la gestión universitaria en el clima organización un estudio comparativo de tres universidades*, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima- Perú, en la tesis para optar el grado de Magister en Administración con Mención en Gestión Empresarial. Tuvo como objetivo, investigar la correlación existente entre la gestión universitaria, clima y comportamiento organizacional e identificar como las universidades responde la interferencia al ambiente organizacional de tres Universidades: universidad Nacional del Centro del Perú, la Universidad Peruana los Andes y la Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería. El método utilizado fue de tipo cuantitativo y

cualitativo. El diseño de estudio es transversal, comparativo descriptivo. La muestra fue conformada por 286 personas entre docentes y trabajadores administrativos de un total de 1,794. En las conclusiones obtenidas que el clima y el comportamiento organizacional, dentro del cual realizan su trabajo. La medición nos indica que los niveles son aceptables, pero no resultan los más propicios para una gestión eficaz. Sin embargo, se ve fortalecido por una percepción favorable en la motivación y consecuencia favorable para las universidades en el estudio; aspectos de excelente potencial para el cambio organizacional.

Alfaro (2012) en la tesis de maestría: *Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades*, de la Universidad Pontificia Católica del Perú, en la tesis para optar el grado académico de Magister en Administración Estratégica de Empresas. Tuvo como objetivo optar indicio sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidad y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. El diseño de la investigación fue no experimental descriptivo y correlacional. La muestra, se compone por 3,179 trabajadores y están distribuidos en las tres municipalidades (A de la Provincia Constitucional del Callao; B y C de Lima Metropolitana). En las técnicas de recolección de datos, la participación de los trabajadores sorteados fue voluntaria. A los asistentes les recalca que la encuesta era completamente anónima, por lo que entregaron de manera separada los formatos. La técnica de muestreo fue el muestreo aleatorio estratificado por etapas. El instrumento utilizado fue el cuestionario "Escala de Opiniones SL-SPC", elaborado por Sonia.

Valencia (2008) en su tesis de maestría: *Estilo gerenciales y satisfacción laboral" de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima Perú*. Tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona los Estilos Gerenciales con la Satisfacción Laboral. La población muestral estuvo compuesta por 481 personas que forma parte del personal administrativo de la Dirección General de Administración de la U.N.M.S.M. El método de investigación fue descriptivo. El diseño de investigación, empleada es transaccional o transversal con dos variables en relación asociativa y 5 grupos de medición. La técnica de recolección de datos fue a través de encuestas mediante el empleo de dos instrumentos. Estilo Gerencial para el variable 1

independiente y para evaluar la dependencia la variable 2. Cuestionario de Satisfacción Laboral. En sus conclusiones considera que se acepta la hipótesis general al probarse que existe relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M. entre ambos estilos se relaciona con la satisfacción laboral. Los estilos, autoritario coercitivo y autoritario benevolente, mantienen relaciones más débiles con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos. Se aceptó la hipótesis específica 1, al probarse que existe un grado de asociación irrelevante o poco significativo entre los estilos gerenciales autoritario- coercitivo y autoritario-benevolente y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M. Esto significa que el estilo gerencial autoritario-coercitivo y autoritario-benevolente se asocia en forma débil con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M.

1.2.1 Bases Teóricas de la Variable Clima Organizacional.

Definición de Clima organizacional

Al respecto Elder, Gracia y Casiano, (2007) comentan “Sobre los orígenes de la preocupación por el clima organizacional lo sitúan en los “principios de la corriente cognitiva en psicología” (p.31).

Por su parte Palma, (2014) asocia al clima Laboral “con aspecto psicológicos como motivación, valores u otros que no están claramente definido” (p. 24).

En este sentido se puede decir que el estudio de clima organización se basa en el corriente psicológico, toda vez que cada persona percibe de distinto modo el contexto en el que se desenvuelve.

Guillen y Gul (1999, citado por Elder, Gracia y Casiano, 2007) quienes lo definen al clima organizacional como “percepción de un grupo de personas que

forma parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral” (p.33)

Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización. De ahí que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. Los factores y estructuras del sistema organizacional, dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante es el índice que determina el comportamiento en la organizacional, y por ende, en el clima.

Chiavenato (2009), define: “El clima organizacional es la calidad o la suma de característica ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento”. (p.74)

Lo cual comprende una amplia escala de factores ambientales que influyen en la motivación de sus miembros. Así, el clima organizacional es prospero cuando satisface las necesidades personales básicas y superiores de las personas y aumenta su ánimo. Y también puede impulsar cambio desfavorable cuando produce frustración de las personas porque no satisface esas necesidades esperadas. Vale decir que el ambiente entre los miembros de la organización está estrechamente ligado a la motivación de las personas.

Chiavenato (2009), define como:

Aspecto importante de la relación entre personas y organizaciones. Donde se ve que las personas están en un proceso continuo de adaptación a muy diversas situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades, de este modo mantener cierto equilibrio individual y la satisfacción personal y social, el clima organizacional se relaciona con la motivación de los participantes de una organización, cuando esto está elevado quiere decir que el clima organizacional tiende a ser elevado y proporciona relación de satisfacción (p.22).

Por lo que, podemos decir que el clima organizacional se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión y, en casos extremos, por estados de inconformidad, agresividad o tumulto, situaciones en las que los miembros se enfrentan abiertamente contra la organización como huelgas, grupos de activistas en favor de un movimiento.

En este sentido todos estos componentes forman un clima particular concebidos de sus características que constituyen la personalidad de una organizacional que interviene en el comportamiento de los individuos que forma parte de ellas.

Importancia del clima organizacional

Según MINSA (2009), el en documento técnico *“Metodología para el Estudio del Clima Organizacional”* define que:

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano (p.16)

Es sustancial considerar para el estudio del clima organizacional la valoración de la situación real y actual, que permita conocer la percepción que tiene el personal sobre la organización, así como las perspectivas posteriores ya que es un asunto sumamente confuso a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Cuando se efectúan intervenciones para el progreso organizacional, es importante efectuar mediciones iniciales para tomar como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos.

En este orden de ideas e clima organizacional es importante porque: Compone la particularidad de una organización y favorece la imagen para sus

integrantes e incluso al externo, por tanto, se debe analizar y diagnosticar por tres razones: Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que restablecen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización. Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puede surgir.

Al analizar y diagnosticar el clima organizacional ayuda determinar qué factores obstaculizan el buen desarrollo de una institución, este nos permitirá implementar acciones de mejorar dentro del ambiente laboral.

Consecuencia del clima organizacional

Según MINSA (2009), establece que:

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá implicaciones para la organización a nivel positivo o negativo, fijados por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre los efectos positivos podemos mencionarlos: logros, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc. Y el efecto negativo se podría señalar inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. El clima organizacional, junto con las estructuras, las particularidades organizacionales y los integrantes que la componen, funda un sistema interdependiente altamente dinámico. (p.34).

Vale decir que un satisfactorio clima organizacional, impulsa el desarrollo de una cultura organizacional creada sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.

La resistencia organizacional

Hellriegel, y Slocum, (2014), sobre la resistencia organizacional menciona que:

Las organizaciones son más eficientes cuando realizan tareas rutinarias y tienden desempeñarse de manera más deficiente cuando llevan a cabo algo por primera vez. Entre las fuentes más importantes de resistencia al cambio señala lo siguiente:

Diseño de la Organización-las organizaciones necesitan estabilidad y continuidad para funcionar bien” el autor se refiere que la gente tiene funciones asignadas y procedimientos establecidos para realizar el trabajo, por lo que puede producir resistencia al cambio.

Cultura Organizacional -la cultura organizacional desempeña un papel esencial en el cambio”, no son fáciles de modificarse y se puede convertir en una fuente principal de resistencia al cambio necesario.

Limitaciones de Recurso- algunas personas desean mantener el estatus; pero otras cambiarían si tuvieran los recursos para hacerlo todo cambio requiere capital, tiempo y gente muy capacitada, los directivos y empleados de una organización pueden identificar el cambio que se podría hacer, pero por limitaciones de recursos abandonan algunos cambios (p.110).

Al respecto, en la actualidad, toda organización tiene instrumentos que regula la ejecución de sus procedimientos, lo que hace una tarea rutinaria para el personal y cuando desea realizar cambios, se enfrenta con factores que lo limita.

Tipos de Clima Organizacional

García (2009)

define dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones:

Autoritarismo explotador: Sistema I

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una

función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

Autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Participativo: Sistema III –Consultivo.

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Participativo: Sistema IV –Participación en grupo.

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles (p.3)

La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos.

Teorías del Clima Organizacional

Se presentan las siguientes teorías:

Martín, (1998, citado por López, 2013) define:

Hace referencia a las siguientes escuelas: Estructuralistas, humanistas sociopolítica y crítica. Dentro de las corrientes sociopolítica y crítica, afirma que el clima organizacional representa un concepto global que integra todos los componentes de una organización; se refiere a las actitudes subyacentes, a los valores, a las normas y a los sentimientos que los trabajadores tienen ante su organización. (. p.23).

Likert (1979, citado por López, 2013) Propone:

La teoría de clima organizacional o de los sistemas de organización que permite estudiar en términos de causa-efecto la naturaleza de los climas, además permite analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa, sostiene que en la percepción del clima organizacional influyen tres grupos de variables. La primera de ellas son estructuras de la organización y su administración (reglas, decisiones, competencias y actitudes entre otras). Variables intermediarias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa educativa (procesos organizacionales; se mencionan a la motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones, entre otras). Las variables finales son el resultado obtenido de las dos anteriores e impacta

fuertemente a la organización en la productividad, ganancias y pérdida. (p.23)

Brunet (2004, citado por López, 2013), señala que:

La teoría del clima organizacional de Likert, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima. En la teoría de Sistemas, Likert, plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva. (p.23)

Brunet, (2004, citado por Edel 2007) En el concepto de clima organizacional está comprendido las dos grandes escuelas de pensamiento; la escuela Gestalt y la Funcionalista:

La Escuela Gestalt, se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. 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. Los sujetos se comportan en función de la forma en que ven el mundo esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento. Para la 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, los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales

en este mecanismo, es decir la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de este. La escuela Gestaltista y la funcionalista poseen en común el nivel de homeostasis (equilibrio) que los sujetos tratan de obtener en la institución que trabajan (. p.13)

Las personas tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea, 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 (1998, citado por Edel 2007), refiere que para la escuela estructuralista:

El clima surge a partir de aspectos objetivos 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 individual. Con esto, no se niega la influencia de la propia personalidad del individuo en la determinación del significado de sucesos organizacionales, sino que se centra especialmente en los factores estructurales de naturaleza objetiva. La organización es el espacio donde se realizaba la actividad social más importante del individuo, y finalmente se distingue una novedosa relación entre directivos y trabajadores. 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 las de la organización. (p.13)

Dentro de las corrientes sociopolítica y crítica, se afirma que el clima organizacional representa un concepto global que integra todos los componentes de una organización; se refiere a las actitudes subyacentes, a los valores, a las normas y a los sentimientos.

Dimensiones del Clima Organizacional.

De acuerdo con el instrumento encuesta de EDCO de A. Yussef del 2014, que se empleó en la presente investigación, presenta las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: de relaciones interpersonales

Contreras (2011) Manifiesta que:

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social; trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional. Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo. (p.1)

Al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: Honestidad y sinceridad, Respeto y afirmación, Compasión, Compresión y sabiduría, Habilidades interpersonales y Destrezas. Las relaciones interpersonales pueden ser reguladas por ley, por costumbre o por acuerdo mutuo, y son una base o un entramado fundamental de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto.

Aguilar (2009). Manifiesta: "Que las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo ".(p.1) Por tanto, la primera conclusión a la que podemos llegar es que la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar.

Dimensión 2: de estilo de dirección

Chiavenato, (1993, citado por Zúñiga, 2010), indica que los estilos de dirección están ligados estrechamente al estilo de liderazgo que se ejerce en la gerencia, lo que comprende:

Capacidad para usar el poder con eficacia, capacidad para comprender que los seres humanos tienen; diferentes fuerzas de motivación en distintos momentos, capacidad para inspirar, capacidad para actuar en forma tal para que se desarrolle un ambiente que conduzca a responder a las motivaciones y fomentarlas. (p.41).

En general los estilos de dirección se orientan al estilo claramente definido como el autoritarismo, estímulo y capacidad de integración

Dimensión 3: de sentido de pertenencia

Chiavenato, (1994, citado por Forero, 2008) Refiere que:

Cuando el individuo proporciona habilidades, conocimientos, capacidades y destrezas, junto con una actitud positiva frente al aprendizaje y grado de desempeño, la empresa le asigna responsabilidades, las cuales se convierten en un reto y un mejoramiento continuo de su condición en la organización (p.29)

Manifiesta que las relaciones de intercambio se traducen en la relación empresa-empleado, las cuales producen un equilibrio organizacional. "Toda

organización puede considerarse en términos de grupos de personas, ocupadas en el intercambio de sus recursos con base en ciertas expectativas”. Estos recursos se cambian constantemente y, sin duda, no se limitan solo a recursos materiales, ya que abarcan ideas, sentimientos, habilidades y valores. (p.29)

En las relaciones de intercambio se hace necesaria la identificación de los trabajadores con los objetivos y valores corporativos de la organización a la que pertenecen; esto hace que su trabajo se realice con mayor agrado y así mismo se verán los alicientes por parte de la empresa. Las contribuciones son los aportes que cada trabajador hace a la empresa a la cual pertenece. En este sentido el hablar del sentimiento de pertenencia, está ligado a las identidades cívicas y las identidades culturales.

El sentimiento de pertenencia se encuentra influenciado por los procesos de socialización tanto primaria (familia) como secundaria (amigos, escuela, medios de comunicación) así como del contexto social y cultural y de la vida política y social del país. En este sentido se puede crear un sentimiento de pertenencia que permita desarrollar el compromiso y la responsabilidad.

Dimensión 4: de retribución

Madero, (2012) señala:

La retribución o compensación financiera no es un aspecto que hay que considerar para ubicar a una persona en un puesto de trabajo, sino en pro y en función del desarrollo del individuo que lo realiza. La efectividad de los pagos se mide, de acuerdo al impacto que tiene en la motivación de la persona, así como para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo, en el desarrollo de competencias y en la carrera laboral del trabajador. La satisfacción laboral es de gran interés para las instituciones, porque “indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores” y porque “muchas

evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. (p.93)

Por lo tanto, los trabajadores están satisfechos con su trabajo, ya sea porque se sienten bien pagados, bien considerados, porque ascienden o aprenden, producen y rinden más.

Carrillo, (2011) Manifiesta:

Que para abordar el desarrollo de los sistemas de retribución variable inicialmente se deben resolver tres cuestiones clave:

Estar: Corresponde al componente de fijación de salarios ligados a la profesión requerida (titulación, especialidad.) y a las características del puesto de trabajo.

Ser: La retribución en base a las características individuales del profesional, pudiendo incluir éstas desde aspectos de mercado (retribución superior en especialidades o formación escasas en el mercado laboral sanitario) a las competencias del profesional determinadas por la experiencia y formación (carrera profesional).

Hacer: La retribución ligada al volumen de actividad realizada. Su exponente más evidente son los sistemas de "pago por acto".

Hacer bien: Retribución ligada a la calidad de los resultados, sea en términos de eficiencia, de resultado clínico o de satisfacción del usuario con el proceso. Estos dos últimos componentes son los que abordamos cuando hablamos de diferenciación retributiva. (p.1).

De forma muy simplificada podemos considerar dos dimensiones en los resultados a incentivar entre los proveedores sanitarios: los incentivos ligados a la eficiencia y los relacionados con la calidad clínica del resultado o con la calidad percibida (percepción del proceso asistencial por el paciente).

Dimensión 5: de disponibilidad de recursos

Barney (1991, citado por Blázquez, 2012) "Recurso; es todo lo que permite a una empresa concebir e implantar estrategias que mejoren su eficiencia y eficacia". (p.4)

Newton (1995, citado por Blázquez, 2012) "Los estados financieros se refieren siempre a bienes económicos, es decir bienes materiales e inmateriales que posean valor económico y por ende susceptibles de ser valuados en términos monetarios". (p.4)

Peteraf (1993, citado por Blázquez, 2012). "Los recursos y capacidades no están disponibles para todas las empresas en las mismas condiciones (movilidad imperfecta). La heterogeneidad y la movilidad imperfecta explican las diferencias de rentabilidad entre las empresas, incluso entre las pertenecientes a la misma industria". (p.4)

Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales

Dimensión 6: de estabilidad

Rosas, (2011), Escribe sobre la estabilidad laboral:

La estabilidad laboral, es bueno recordarlo, es el derecho del trabajador a no ser despedido salvo que exista causa justa para ello. La causa justa es el elemento que da legitimidad a un despido. La estabilidad laboral es el derecho soporte de todos los demás derechos individuales y además de los derechos colectivos. (p.5)

Se entiende por estabilidad el grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.

André (2008) Describe la importancia de la autoestima para la estabilidad emocional de las personas y que repercute en su medio:

La forma en la que reaccionamos emocionalmente ante las situaciones cotidianas o extraordinarias de nuestra vida, es una manera en la que podemos identificar cómo está nuestra autoestima. Podemos creer que tenemos muy buena autoestima, pero, ante un problema o dificultad, sentir que nos derrumbamos y nos damos cuenta de que no éramos tan fuertes o estables emocionalmente como imaginábamos. La intensidad o amplitud de nuestras reacciones emocionales ante los problemas, es un factor que nos refleja nuestro nivel de aprecio personal. Si una persona se derrumba ante las críticas, o siente que pierde su seguridad ante las frustraciones, los errores o las fallas, se puede tratar de una persona con problemas de autoestima. (p.1)

La verdadera prueba para la autoestima es cuando la persona puede permanecer serena y estable emocionalmente frente a los problemas, si la persona no sabe cómo manejar la situación adversa y empieza a sentirse mal, ansioso, somatizando a causa de los problemas y pierde la confianza en sí mismo, seguramente no se trata de alguien con una autoestima fuerte o real.

Dimensión 7: de claridad y coherencia en la dirección

Contreras, (2011, citado por Chan, 2014). Manifiesta que en:

Las empresas la productividad tiene que ver con las acciones del líder, repercuten directamente sobre ellos, como este tiene personas bajo su cargo debe saber que sus actos tienen consecuencias a su alrededor, como se menciona “Un líder puede impactar hasta un 30% en los resultados de su equipo a partir de las condiciones que genere él mismo. Esto impacta en su equipo”. Un líder puede motivar a sus empleados empezando con la palabra “confianza”, se puede escuchar sencillo, pero a veces es difícil conseguirlo o más bien, transmitirlo. (p.2)

El encargado del área, departamento, debe de estar informando a sus subordinados constantemente sobre la situación actual de los clientes, del mercado, tratando de ser lo más transparente posible, recordando que con la información recibida por parte de todos se pueden tomar mejores decisiones y de igual manera ayuda al logro de los objetivos del departamento y la empresa. Los empleados al ver este tipo de acciones comienzan a tener confianza en quien está a cargo de ellos. Otras formas en que un líder propicie la confianza en la organización es hablando directo.

Covey (2008, citado por Chan, 2014.) El líder debe dar:

Crédito a otras personas y hable de ellas como si estuviesen presentes, recordemos que si llegásemos a apropiarnos del crédito de otras personas estamos acrecentando la desconfianza en el ambiente de trabajo. No debemos hablar mal de las personas a sus espaldas, más bien hay que hablar de ellos como si estos estuviesen presentes, recordemos que la impresión que damos a las otras personas hablando de alguien más es la misma que pensarán si hablasen de ellos cuando no están. (p.2)

Si un líder propicia estos valores en la compañía generara un clima agradable para los trabajadores ya que ellos lo ven de manera más confiable.

Dimensión 8 de valores colectivos

Orduña, (2013) Menciona:

Que los valores colectivos Cooperación: ayuda mutua, apoyo. Responsabilidad: esfuerzo adicional, cumplimiento. Respeto: consideración, buen trato, representan la base de evaluación que los miembros de una empresa emplean para juzgar situaciones, actos, objetos y personas, estos reflejan las metas reales, así como, las

creencias y conceptos básicos de una organización y como tales, forman la medula de la cultura organizacional. Los valores definen el éxito para los trabajadores y establecen normas para la organización, como esencia de la filosofía que la empresa tenga que alcanzar para el éxito, los valores proporcionan un sentido de dirección común para todos los empleados y establecen directrices para su compromiso diario. Por lo tanto, toda organización con aspiraciones de excelencia debe tener comprendidos y sistematizados los valores y las ideas que constituyen el comportamiento motor de la institución. Los valores están explícitos en formulación de la visión y misión de la institución. El rasgo constitutivo del valor se objetiva en patrones de comportamiento que la institución tiene derecho a exigir a sus miembros. Los valores se generan de la cultura de la organización, o lo tanto, son acordes, son exigibles para la evaluación y desarrollo del personal que integra la organización. (p.17)

La importancia del valor radica en que se convierte en un elemento motivador de las acciones y del comportamiento humano, define el carácter fundamental y definitivo de la organización y crea un sentido de identidad del personal con la organización.

Llorca, (2006) Comenta:

Valores Compartidos: son aquellos valores que han sido diseñados y están definidos como parte del sistema de valores y que tienen validez para toda la organización, así como que han servido para alinear a todos los trabajadores alrededor de ellos:

Composición de los Valores Compartidos:

Los valores compartidos están formados por los valores estratégicos y los valores tácticos.

Valores Estratégicos: son aquellos valores que se trabaja por alcanzarlos en el tiempo y que han sido enmarcados dentro de la entidad, la misión y la visión.

Valores Tácticos: son los pocos valores críticos con los cuales los enunciados de la organización deben comprometer sus energías en su forma de actuar. Son los valores básicos que deben guiar la conducta cotidiana de todos. Son clasificados como éticos, prácticos y de desarrollo.

Valores éticos: son aquel conjunto de valores que tienen que ver con el cómo nos relacionamos con los demás.

Valores Prácticos: son aquellos valores que tienen que ver con el cómo actuamos en nuestro trabajo.

Valores de Desarrollo: son aquellos valores que tienen que ver con el cómo creamos y generamos ideas para el desarrollo de la organización. (p.2)

Se entiende por valores compartidos al conjunto de patrones que caracterizan la cultura organizacional y que guían la conducta de todos los individuos de la empresa a la hora de realizar cualquier acción dentro de la misma (misión, visión, identidad y objetivos estratégicos) por lo que logra la efectividad en la dirección estratégica, y eleva la efectividad y eficacia.

1.2.1 Bases Teóricas de la Variable Satisfacción laboral.

Definiciones

Gamboa , (2010), precisa que: “Dentro de las ciencias de la organización, la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”. (p.3).

La satisfacción en el trabajo 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.

Spector (1997, citado por Gamboa, 2010), 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”.(p.4).

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.

Wright y Davis (2003 citado por Gamboa, 2010) 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” .(p.4).

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.

Koontz y O'Donnell (1995, citado por Gamboa, 2010) 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” (p.5).

La satisfacción laboral es una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo.

Chiavenato (1986, citado por Gamboa, 2010) señala que “la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo”.(p.5).

Para Igarria y Guimares (1993, citado por Gamboa, 2010) “la satisfacción laboral se refiere a “las reacciones afectivas primarias de los individuos hacia varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo” (p.6).

Mason y Griffin (2002, citado por Gamboa, 2010) 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 (p.6).

La satisfacción laboral es 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.

Satisfacción, insatisfacción y producción

Al respecto Márquez (2012), indica que:

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler-Porter. La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación, según se muestra en el cuadro adjunto (p.10).

Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Importancia de la satisfacción laboral

Gargallo (2012), explica la importancia:

La satisfacción en el trabajo ha sido reconocida como un componente del compromiso organizacional de modo que desde la literatura especializada en la dirección y gestión de los recursos humanos se postula que disponer de trabajadores satisfechos y motivados será uno de los factores determinantes del éxito empresarial mientras que si el personal no se siente satisfecho ni identificado con la organizaciones, la empresa no podrá alcanzar unos niveles de calidad competitivos, ni en el producto ni en el servicio al cliente. Todo ello justifica la importancia de los esfuerzos realizados hasta el momento por conocer los factores que definen y determinan la satisfacción laboral. Sin embargo, a lo largo de la literatura analizada se observa una carencia de trabajos sobre satisfacción laboral en las empresas de economía social y más concretamente en las cooperativas de trabajo asociado, donde la participación de los socios trabajadores y la convivencia de estos con trabajadores no socios pueden resultar elementos importantes a tener en cuenta en el análisis y gestión de la satisfacción laboral. En consecuencia, el presente trabajo tiene como objetivo general profundizar en el estudio de la satisfacción laboral dentro de las empresas cooperativas, aportando evidencia empírica sobre los determinantes de la misma en las cooperativas de trabajo asociado, donde dadas sus peculiaridades resulta especialmente importante dicho aspecto (p.15).

En este sentido, el avance en el conocimiento de las percepciones de los trabajadores de estas organizaciones sobre los determinantes de la satisfacción laboral permitirá desarrollar posibles actuaciones encaminadas a la mejora de la misma y a favorecer su implicación en el proyecto de la empresa, lo que podría tener implicaciones en el éxito competitivo de la misma, siempre teniendo en cuenta las especificidades de cada uno de los grupos implicados, trabajadores socios y no socios. En la medida en que se garantice el compromiso de los distintos agentes y la competitividad de las cooperativas en el mercado, se contribuirá al desarrollo económico y territorial.

Teorías de la satisfacción laboral

Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral. En los artículos de investigación revisados se mencionan las siguientes:

La teoría de los dos factores:

Respecto a esta teoría Gamboa, (2010), indica que:

Motivación-higiene. Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad. La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: 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 (p.10)

Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954).

Respecto a esta teoría Gamboa, (2010), indica que:

En donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: 1) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas. 2) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional. 3) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad. 4) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como

también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención. 5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo (p.11).

El comportamiento humano está direccionado a través de la satisfacción de necesidades, es una manera de entrenar a los empleados en la resolución de problemas y de ayudarles a que se sientan más positivos y satisfechos.

Dimensiones

De acuerdo con el Cuestionario de Satisfacción Laboral del MINSA en el año 2011, describe las dimensiones, sustentadas en los siguientes autores:

Dimensión 1: Condiciones de trabajo

Al respecto Navarro, (2008), indica que:

En su aporte al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana, señala son condiciones de trabajo todos aquellos elementos que se sitúan en torno al trabajo, el conjunto de factores que lo envuelven. (p.19)

Bajo este enfoque, la cantidad de aspectos que pueden ser considerados condiciones del trabajo es prácticamente interminable. Así, el término “ambiente o entorno de trabajo”, parece casi sinónimo del anterior.

Cifuentes (2012), en este sentido amplia:

En su Estudio, las condiciones de trabajo son definidas como el conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, que influyen en la prestación del mismo y que pueden afectar la salud física, mental del trabajador y su conducta. (p.49).

Diferenciando el amplio conjunto de propiedades en condiciones del trabajo del puesto-ambiente físico, psicosocial, contenido y organización del trabajo, aquellos aspectos que inciden en la salud integral del trabajador influyen sobre sus facultades intelectuales y condiciones de trabajo de una empresa- aspectos organizacionales, infraestructurales, asistenciales y sociales que propician el desarrollo del trabajador y la promoción de su bienestar integral.

García, (2010), refiere que:

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones. Sostiene además que, en la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral. Por lo que teniendo en cuenta que la satisfacción de los trabajadores tiene importante repercusión en el que hacer de las organizaciones, resulta de interés tener en cuenta la satisfacción laboral en una organización como una necesidad primordial, pues son las personas humanas las que crean y producen un tipo de organización eficiente y eficaz. (p.1).

Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha

no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador.

Dimensión 2 Interacción de los jefes

De la Rosa, (2010), respecto a la interacción de los jefes fundamenta que:

En su artículo sobre cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización, plantea la teoría del Intercambio Social y la premisa de que los empleados tienden a personificar las empresas donde trabajan, señala que según esta teoría, el comportamiento social es un intercambio de bienes tanto materiales como no materiales (símbolos de aprobación y prestigio), de forma que las personas que dan mucho a otras esperan obtener mucho de ellas, y las que obtiene mucho de otros están bajo la presión de dar mucho a esos otros. (p.117).

El líder posee la autoridad para tomar decisiones o influir en ellas de forma favorable al empleado, y este puede mejorar su rendimiento e implicarse en mayor medida en su trabajo, revirtiendo en posibles reconocimientos para su jefe.

Pelaes (2010), en este sentido amplia, indicando que:

A diferencia de las relaciones basadas solo en términos transaccionales, en la actualidad los empleados esperan reconocimiento por parte de sus jefes, una mayor comunicación y que sean capaces de generar un ambiente laboral tranquilo. El ideal de la relación está basado en una constante interacción y permeabilidad para conversar, y llevar adelante el trabajo. (p.3).

Al mismo tiempo, los jefes también esperan escuchar las opiniones de sus empleados y recibir valor agregado por parte de ellos. El feedback e inputs son fundamentales para construir un vínculo sólido, de crecimiento y aprendizaje

Pelaes, (2010), explica, ampliando en este sentido que:

Es importante que en las relaciones entre superiores y empleados sean caracterizados por una alta confianza, apoyo mutuo, consideración y respeto por que ambos, son los recursos más valiosos de la Entidad. De esta forma el superior estaría contribuyendo a que los empleados se desarrollen desempeñen mejor con una percepción del bienestar en la organización (p.52).

La labor del líder, en la gestión de aspectos como la prevención de riesgos psicosociales, es la de mejorar la comunicación con sus subalternos y asumir las responsabilidades que le corresponden en la empresa, y hacer que los demás asuman la suya sin generar malestar; pues es el responsable de la seguridad en el trabajo, tanto de la seguridad desde el aspecto psicosocial como el responsable de la realización del trabajo.

Dimensión 3 Bienestar de los trabajadores.

La OMS (2010); en su estudio Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS, destaca que:

Puede haber un patrón único de prácticas a seguir para crear entornos laborales saludables, aun cuando existen algunos lineamientos básicos que toda organización debe seguir. El concepto de un ambiente de trabajo ideal, variará de industria a industria y de compañía a compañía. Una estrategia para crear entornos laborales saludables debe estar diseñada de acuerdo a las características

únicas, históricas, culturales, de mercado y del empleado como individuo en las organizaciones. (p.2).

Para conceptualizar el bienestar en el trabajo como la situación en la que un trabajador está satisfecho con su trabajo y, al mismo tiempo, experimenta frecuentemente emociones positivas como la alegría y la felicidad.

Guzmán, (2014), lo conceptualiza indicando que:

El bienestar laboral puede definirse como una planificación estratégica que logra apoyar a sus empleados y su núcleo familiar primario, en el ámbito que se crean y mantienen conductas y rutinas que mejoran su calidad de vida, la felicidad es la búsqueda de los seres humanos y el bienestar de los trabajadores es lo que se persigue, efectuar una labor que le proporcione emociones positivas. (p.8).

Se disminuyen los riesgos de salud física y psicológica.

Características de la Satisfacción Laboral

Prader (2014), lo describe de la siguiente forma:

Creencia en la compañía. Creer en los objetivos de una compañía y compartir sus objetivos empresariales, así como sus valores éticos pueden ayudar a mejorar la satisfacción en el trabajo considerablemente.

Contribución personal. Creer en los valores de la compañía es el único componente que te permitirá sentirte satisfecho en tu trabajo. Incluso si tu compañía es reflejo de tus propios objetivos y creencias podrías sentirte frustrado si no sientes que "marcas la diferencia".

Colegas. Amar tu trabajo y entender la importancia de tu papel puede no ser suficiente si no te llevas bien con la gente con la que trabajas. La gente

puede elegir a sus compañeros en base a las características de la personalidad, pero la mayoría de nosotros tiene que tratar con una gran cantidad de gente en el trabajo, de los cuales habrá muchos que no te caigan bien.

Justicia. La imparcialidad en el trabajo, en términos de pago, oportunidades y trato diario, es posiblemente el elemento más importante de la satisfacción en el trabajo. Mucha gente sufre acoso en el trabajo debido a su género, creencias religiosas o fondo étnico, lo cual genera un pobre trato y ser ignorado por los ascensos. (p.2).

1.2.3. Marco conceptual

Clima Organizacional

Chiavenato (2009), define: “El clima organizacional es la calidad o la suma de característica ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento”. (p.74)

Satisfacción Laboral

Koontz y O’Donell (1995, citado por Gamboa, 2010) 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” (p.5).

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica

Según Bernal (2010), “En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p. 106). Lo anterior explica que toda

investigación se acredita o evidencia su teoría porque aportará a la comunidad académica a conocer a profundidad el tema tratado, así como conocer datos que se desconocían.

La presente investigación es significativa porque permitirá abordar las principales teorías que involucran al clima organizacional y a la satisfacción laboral, teorizando cada una de ellas, permitiendo su estudio en el contexto y realidad social involucrada.

1.3.2. Justificación Metodológica

En cuanto a la justificación metodológica, para el cumplimiento de los objetivos de estudio, se describió el fenómeno y al mismo tiempo se buscó demostrar metodológicamente el nivel alcanzado por las variables con sus respectivas dimensiones. Se desarrolló un estudio cuantitativo, con el diseño descriptivo-correlacional, en donde se conceptualizó teóricamente las variables y a través de la aplicación de encuestas, así como el análisis estadístico de los datos obtenidos, permitió obtener un resultado que nos servirá para poder dar como válida la metodología utilizada.

1.3.3. Justificación Práctica

En cuanto a la justificación práctica, de acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado permitirá en lo posterior encontrar soluciones concretas a los problemas que tienen actualmente las instituciones de salud involucradas en el estudio. En cuanto al clima organizacional, se podrá identificar puntos débiles, que el mismo hecho de estar imbuido en la función administrativa, no se toma conciencia de las en una organización, asimismo, en cuanto a la satisfacción laboral, se podrá identificar, si es que existen problemas inmersos percibidos por los trabajadores, que hace que su apreciación sea no del todo bien. Por ello, con tales resultados, se tendrá datos significativos que nos permitirá identificar puntos débiles para poder

tener la posibilidad de proponer cambios en la filosofía en las Instituciones Educativas.

1.4. Problema

Es importante indicar que a nivel internacional la forma como se vienen conduciendo las instituciones públicas prestadoras de servicios a cambiad, en un entorno de calidad total y de ejecutar es gasto público con “calidad”, se requiere que todo los componentitas existentes en una institución se conduzcan adecuadamente. En este orden de ideas, existen una serie de variables administrativas que deben conducirse o gestionarse adecuadamente; entre ellos tenemos la motivación, el liderazgo, el planeamiento, la gestión administrativa, el clima organizacional, la satisfacción laboral, los procesos logísticos; es decir, la tarea no es fácil si se quiere que todas estas variables repercutan una mejor prestación de los servicios.

En este sentido el clima organizacional, es una importante variable, pues está relacionado directamente con el personal (recurso humano) que labora en la institución.

Igualmente, en relación a la satisfacción laboral, hay que tener presentes que, en una institución de salud, el personal que labora, ya sea asistencias o administrativo, nombrado o contratado, tiene derechos fundamentales, aspiraciones justas de desarrollo; y por ende esta variable administrativa, al igual que otras debe estar bien gestionada, para que contribuya a elevar la eficacia del trabajado.

En este contexto la Presidencia del Consejo de Ministros (2017), precisa que:

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 es el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú. Establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país. La Política de Modernización tiene por objetivo general orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública con resultados que

impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país (p.1)

En el caso de la Micro Red de Salud San Martín de Porres comprende los establecimientos:

Población Asistencial

Nombre	Población
Centro de Salud San Martín de Porres (CSSMP)	51
Puesto de Salud Virgen de la Asunción (PSVA)	8
Puesto de Salud Sagrada Familia (PSSF)	7
Total	66

Población Administrativo

Nombre	Población
Centro de Salud San Martín de Porres (CSSMP)	43
Puesto de Salud Virgen de la Asunción (PSVA)	6
Puesto de Salud Sagrada Familia (PSSF)	4
Total	53

Población Nombrados

Nombre	Población
Centro de Salud San Martín de Porres (CSSMP)	79
Puesto de Salud Virgen de la Asunción (PSVA)	10
Puesto de Salud Sagrada Familia (PSSF)	5
Total	94

Población Contratados

Nombre	Población
Centro de Salud San Martín de Porres (CSSMP)	15
Puesto de Salud Virgen de la Asunción (PSVA)	4
Puesto de Salud Sagrada Familia (PSSF)	6
Total	25

Por tal motivo, el estudio busca da respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017?

Lo que se partirá de un diagnóstico inicial de ambas variables, para luego establecer si existe una correlación estadística.

1.4.1. Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión de interacción de los jefes de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión de bienestar de los trabajadores de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

1.5.1. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017.

Hipótesis específica 2

El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de interacción de los jefes de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017.

Hipótesis específica 3

El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de los trabajadores de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión de interacción de los jefes de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión de bienestar de los trabajadores de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables de investigación

Variable 1

Clima Organizacional

Chiavenato (2009), define: “El clima organizacional es la calidad o la suma de característica ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento”. (p.74)

Variable 2

Satisfacción Laboral

Koontz y O’Donell (1995, citado por Gamboa, 2010) 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” (p.5).

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Clima Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Relaciones Interpersonales	Autoestima Cooperación Respeto	Del (01) al (05)	1. Nunca 2. Muy pocas veces	Bueno (148-200) Regular
Estilo de dirección	Autoritarismo estimulo Capacidad de integración	Del (06) al (10)	3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	(94-147) Deteriorado (40-93)
Sentido de pertenencia	Beneficios Conformidad Frustración	Del (11) al (15)		
Retribución	Expectativas Beneficios Sociales Incentivos	Del (16) al (20)		
Disponibilidad de recursos	Ubicación Equipamiento Insumos	Del (21) al (25)		
Estabilidad	Desempeño Seguridad Tranquilidad	Del (26) al (30)		
Claridad y coherencia en la dirección	Comunicación Asertiva Objetivos Reglas	Del (31) al (35)		
Valores colectivos	Ayuda mutua Interrelaciones Trabajo en equipo	Del (36) al (40)		

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Dimensión Condiciones de Trabajo	Medio ambiente Estabilidad	Del (01) al (11)	1. Muy poco	Alta (93-125)
Dimensión Interacción de los Jefes	Seguridad Empatía Confianza Toma de decisiones	Del (12) al (17)	2. Poco 3. Medio 4. Bastante 5. Mucho	Media (59-92) Baja (25-58)
Dimensión Bienestar de los Trabajadores	Motivación Reconocimiento Justa Remuneración	Del (18) al (25)		

2.3. Metodología

Hernández, Fernández y Baptista (2014): “La metodología implica el empleo de los recursos pertinentes” (p.14)

Es también seguir una serie de procesos metodológicos previamente establecidos para lograr un resultado.

El método Hipotético deductivo

Respecto al método empleado, la presente investigación utilizó el hipotético deductivo.

Prieto, (2013), refiere que:

Esquemáticamente, el método hipotético-deductivo funciona de la siguiente manera: de una hipótesis general y de los enunciados particulares que determinan las condiciones iniciales, se deduce un enunciado particular

predictivo. Los enunciados de las condiciones iniciales, por lo menos para esta vez, se aceptan como verdaderos; la hipótesis es el enunciado cuya verdad se pone en cuestión. (p.3).

Una hipótesis debe al final como conclusión darse como verdadera o falsa según los resultados estadísticos aceptándose formalmente, por este método se comprueba la validez o no de la hipótesis.

2.4. Tipo de estudio.

La siguiente investigación se desarrolló bajo un esquema metodológico enmarcado dentro de la modalidad de investigación Básica con enfoque cuantitativo y método hipotéticamente deductivo.

Hernández, et al (2014): “Las investigaciones que se están realizando en un campo de conocimiento específico pueden incluirlos tipos de estudio en las distintas etapas de su desarrollo. Una investigación puede iniciarse como exploratoria, después ser descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa”. (p.108).

Investigación Básica

Hernández, et al (2014): “También denominada investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico”. (p.189).

Estimula a la creatividad de formas novedosas de investigación para hacer crecer el conocimiento sin fines de lucro.

Enfoque Cuantitativo

Dayne (2011) lo define como:

Es aquella que, se dirige a recoger información objetivamente medible. Las técnicas cuantitativas de obtención de información requieren de apoyo matemático y permiten la cuantificación del resultado. Son utilizadas fundamentalmente para obtener datos primarios sobre todo de características, comportamientos y conocimientos. El mismo enmarcado en el positivismo, empirismo lógico, método estadístico deductivo predeterminado y estructurado. (p.2).

La data está basada en los resultados de las encuestas que se procesan con un método estadístico específico a manera de corroborar o contrastar las hipótesis dándole validez de acuerdo a los resultados encontrados.

2.5 Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, no experimental, sustentada por:

Investigación Descriptiva

Hernández et al (2014): “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.80).

Realiza mediciones de forma autónoma o del total sobre las teorías de las variables de estudio, pero sin especificar su relación.

Investigación No Experimental

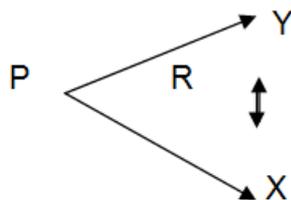
La investigación es de diseño no experimental sustentado teóricamente por: Moreno (2013), nos dice que:

La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. (p.1).

No se manipula ninguna variable se toma en el estado natural en que se encuentran sin influenciar en ellas.

El nivel de diseño es correlacional, se estudian las variables en su contexto natural, no inducidas a ningún comportamiento, o situación que las haga comportarse de manera artificial.

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P: Población

X: Variable Clima Organizacional

Y: Variable Satisfacción Laboral

r : Relación

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

La población es de 119 trabajadores, correspondientes a la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

Tabla 3

Población Asistencial

Nombre	Población
Centro de Salud San Martín de Porres (CSSMP)	51
Puesto de Salud Virgen de la Asunción (PSVA)	8
Puesto de Salud Sagrada Familia (PSSF)	7
Total	66

Tabla 4

Población Administrativo

Nombre	Población
Centro de Salud San Martín de Porres (CSSMP)	43
Puesto de Salud Virgen de la Asunción (PSVA)	6
Puesto de Salud Sagrada Familia (PSSF)	4
Total	53

Tabla 5

Población Nombrados

Nombre	Población
Centro de Salud San Martín de Porres (CSSMP)	79
Puesto de Salud Virgen de la Asunción (PSVA)	10
Puesto de Salud Sagrada Familia (PSSF)	5
Total	94

Tabla 6

Población Contratados

Nombre	Población
Centro de Salud San Martín de Porres (CSSMP)	15
Puesto de Salud Virgen de la Asunción (PSVA)	4
Puesto de Salud Sagrada Familia (PSSF)	6
Total	25

Muestra

Al considerarse toda la población no existe muestra, por tanto, los cálculos y resultados del análisis de datos correspondientes serán parámetros.

Muestreo

La investigación no considera técnicas de muestreo puesto que consideró toda la población.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Camacaro (2012). Definió:

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información. (p.2).

Se consideran como propuestas de carácter no experimental que vienen siendo tipificadas como transversales.

2.7.1. Técnicas

Ruiz (2014): “Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”. (p.4)

Encuesta

Alelu (2010, cita a Trespalacios): “Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las

respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo". (p.8).

Técnica del Software

Se utilizará el paquete estadístico IBM SPSS 24.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

2.7.2. Instrumentos

Ficha técnica

Nombre Del Instrumento: EDCO

Autores: Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana. Santa Fe. Colombia.

Año: 2008

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Con el estudio del clima organizacional en una empresa, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Población: Trabajadores administrativos.

Número de ítem: 40

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem conforme a lo que considere evaluado respecto a la interrogante planteada.

Escala: de Likert

Niveles y Rango: Bueno (148-200) Regular (94-147) Deteriorado (40-93)

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Autor: MINSA

Año: 2011

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Evaluar la satisfacción laboral del personal, en sus dimensiones de: Dimensión Condiciones de Trabajo, Dimensión Interacción de los jefes, Dimensión Bienestar de los Trabajadores

Población: Trabajadores administrativos.

Número de ítem: 25 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El Trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto a la interrogante planteada.

Niveles y Rango: Alta (93-125) Media (59-92) Baja (25-58)

Los instrumentos propuestos se presentan en el Anexo 2

Validez y Confiabilidad.

Validez

Hernández et al (2014):” La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. (p.127).

La validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación. Los resultados obtenidos en las encuestas están ligados a otra medición de las mismas características.

Tabla 7

Relación de Validadores

Validador	Resultado
Dr. Carlos Sotelo Estacio	Aplicable
Dr. Jorge Diaz Dumont	Aplicable
Dra. Mildred Ledesma Cuadros	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Confiabilidad

Quero, (2010). Define a la confiabilidad como:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. (p.227).

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por la aplicación del coeficiente “Alfa de Cron Bach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.

Tabla 8

Confiabilidad Cuestionario de Satisfacción Laboral

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	25

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Tabla 9

Confiabilidad Clima Organizacional

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	40

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística no paramétrica, que se detallan:

Prueba hipótesis.

Torres (2007): “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” (p.129)

Nivel de Significación.

Torres (2007), lo explica como:

El proceso de aceptación o rechazo de la hipótesis lleva implícito un riesgo que se cuantifica con el valor de la "p", que es la probabilidad de aceptar la hipótesis alternativa como cierta, cuando la cierta podría ser la hipótesis nula. El valor de "p" indica si la asociación es estadísticamente significativa, un término que invade la literatura científica y que se percibe como una etiqueta que supone una "garantía de calidad". Este valor ha sido arbitrariamente seleccionado y se fija en 0.05 ó 0.01. Una seguridad del 95% lleva implícita una $p < 0.05$ y una seguridad del 99% lleva implícita una $p < 0.01$. Cuando rechazamos la H_0 (hipótesis nula) y aceptamos la H_a (hipótesis alternativa) como probablemente cierta, afirmando que hay una asociación ($p < 0.05$), o que hay diferencia, estamos diciendo, en otras palabras, que es muy poco probable que el azar fuese responsable de dicha asociación. Asimismo, si la p es > 0.05 aceptamos la H_0 (hipótesis nula) y decimos que el azar puede ser la explicación de dicho hallazgo afirmando que ambas variables no están asociadas o correlacionadas. (p.130).

Rho Spearman: "El coeficiente de correlación por rangos (ρ) es una medida de asociación de dos variables expresadas en escala de tipo ordinal, de modo que entre los objetos o individuos estudiados puede establecerse un orden jerárquico para las series". (Ávila, 2010, p.225).

2.9. Aspectos Éticos.

Se siguieron los siguientes principios:

Reserva de identidad de los trabajadores

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultado.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Tabla 10

Clima organizacional en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Deteriorado	35	29,4
Regular	65	54,6
Aceptable	19	16,0
Total	119	100,0

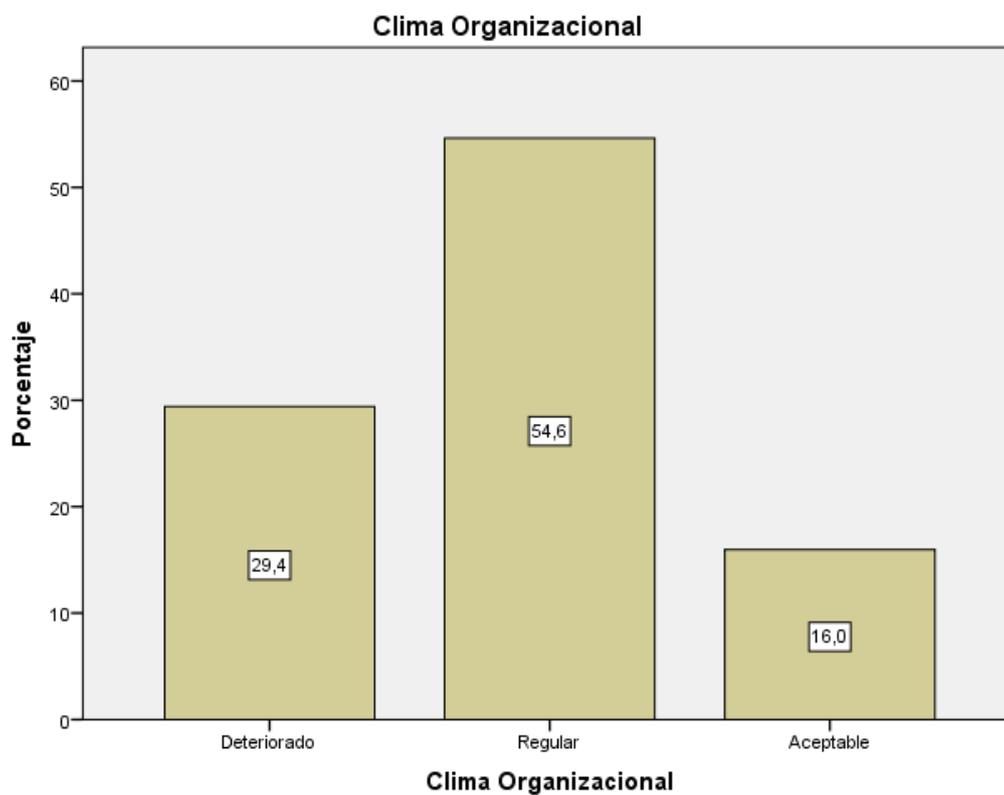


Figura 1. Diagrama de barras del Clima Organizacional.

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; el clima organizacional en un nivel de deteriorado representa un 29.4%, regular 54.6% y aceptable 16%.

Tabla 11

Satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

Satisfacción Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	45	37,8
	Media	29	24,4
	Alta	45	37,8
	Total	119	100,0

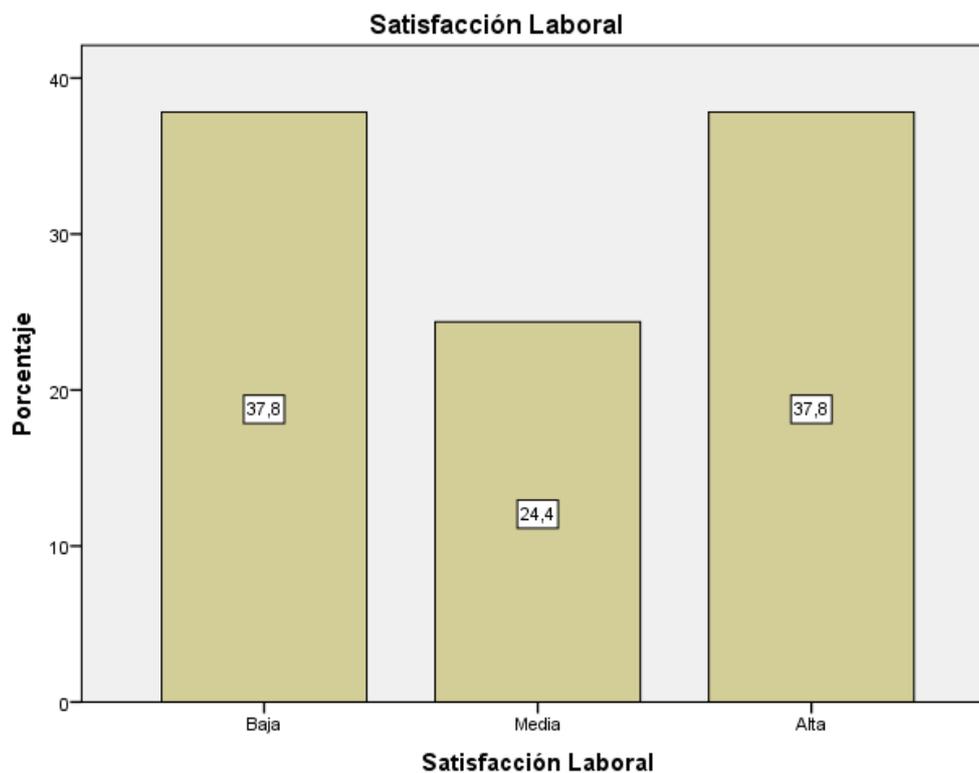


Figura 2. Diagrama de barras de la Satisfacción Laboral

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la Satisfacción Laboral en un nivel de baja representa un 37.8%, media 24.4% y alta 37.8%.

Tabla 12

Clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

		Clima Organizacional			Total
		Deteriorado	Regular	Aceptable	
Satisfacción Laboral	Baja	33 27,7%	11 9,2%	1 0,8%	45 37,8%
	Media	2 1,7%	24 20,2%	3 2,5%	29 24,4%
	Alta	0 0,0%	30 25,2%	15 12,6%	45 37,8%
Total		35 29,4%	65 54,6%	19 16,0%	119 100,0%

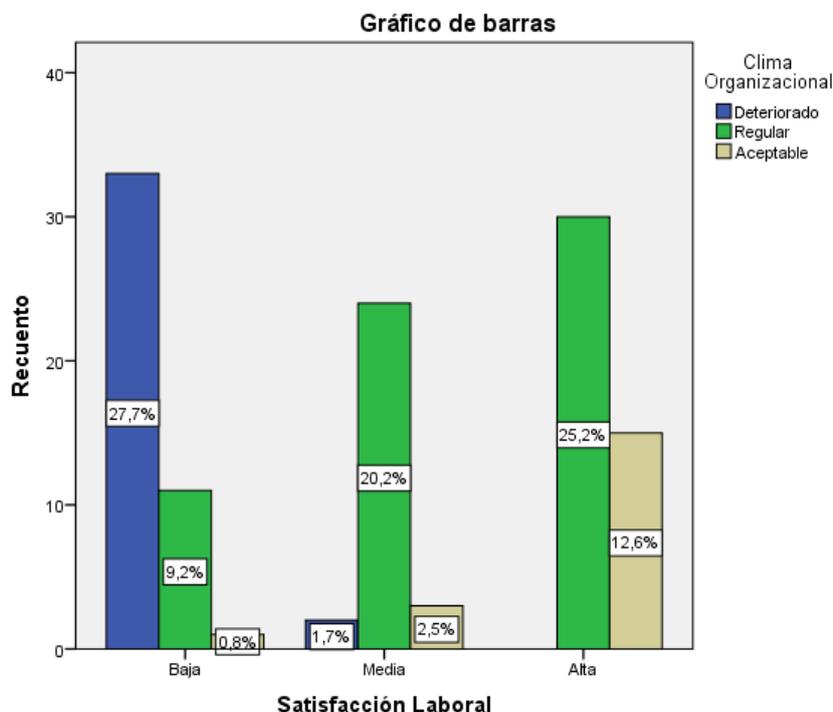


Figura 3. Diagrama de barras agrupadas del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la satisfacción laboral en un nivel baja, el 27.7% del personal percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, la satisfacción laboral en un nivel media, el 20.2% del personal percibe un clima organizacional regular. Así mismo, la satisfacción laboral en un nivel alta, el 12.6% del personal percibe un clima organizacional aceptable.

Tabla 13

Clima organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

		Clima Organizacional			Total
		Deteriorado	Regular	Aceptable	
Dimensión Condiciones de Trabajo	Baja	34 28,6%	13 10,9%	1 0,8%	48 40,3%
	Media	1 0,8%	25 21,0%	3 2,5%	29 24,4%
	Alta	0 0,0%	27 22,7%	15 12,6%	42 35,3%
Total		35 29,4%	65 54,6%	19 16,0%	119 100,0%

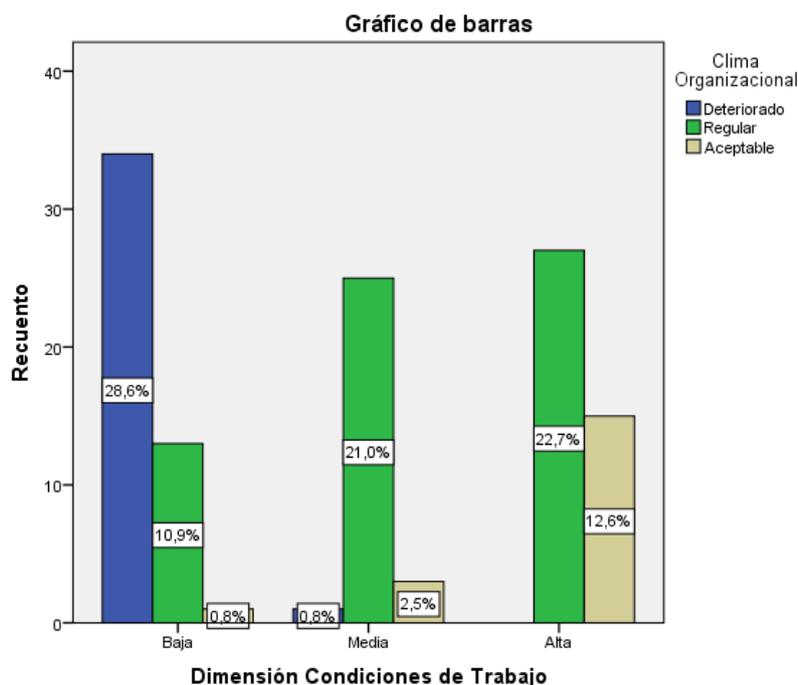


Figura 4. Diagrama de barras agrupadas del Clima Organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo.

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; las condiciones de trabajo en un nivel baja, el 28.2% del personal percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, las condiciones de trabajo en un nivel media, el 21% del personal percibe un clima organizacional regular. Así mismo, las condiciones de trabajo en un nivel alta, el 12.6% del personal percibe un clima organizacional aceptable.

Tabla 14

Clima organizacional la dimensión de interacción de los jefes de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

		Clima Organizacional			Total
		Deteriorado	Regular	Aceptable	
Dimensión Interacción de los Jefes	Baja	32 26,9%	12 10,1%	2 1,7%	46 38,7%
	Media	3 2,5%	18 15,1%	1 0,8%	22 18,5%
	Alta	0 0,0%	35 29,4%	16 13,4%	51 42,9%
Total		35 29,4%	65 54,6%	19 16,0%	119 100,0%

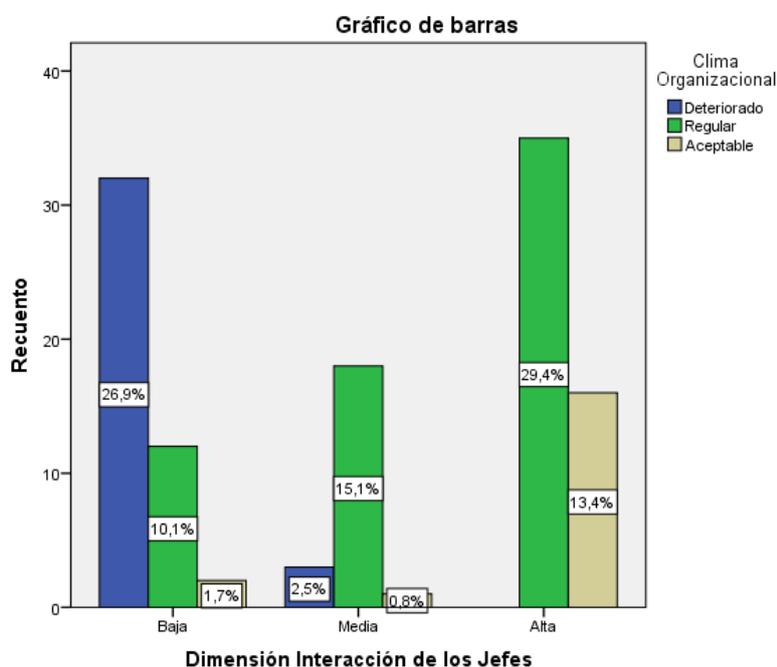


Figura 5. Diagrama de barras agrupadas del Clima Organizacional y la dimensión de interacción de los jefes

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la interacción de los jefes en un nivel baja, el 26.9% del personal percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, la interacción de los jefes en un nivel media, el 15.1% del personal percibe un clima organizacional regular. Así mismo, la interacción de los jefes en un nivel alta, el 13.4% del personal percibe un clima organizacional aceptable.

Tabla 15

Clima organizacional y la dimensión de bienestar de los trabajadores de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

		Clima Organizacional			Total
		Deteriorado	Regular	Aceptable	
Dimensión Bienestar de los Trabajadores	Baja	10 8,4%	13 10,9%	1 0,8%	24 20,2%
	Media	25 21,0%	22 18,5%	1 0,8%	48 40,3%
	Alta	0 0,0%	30 25,2%	17 14,3%	47 39,5%
Total		35 29,4%	65 54,6%	19 16,0%	119 100,0%

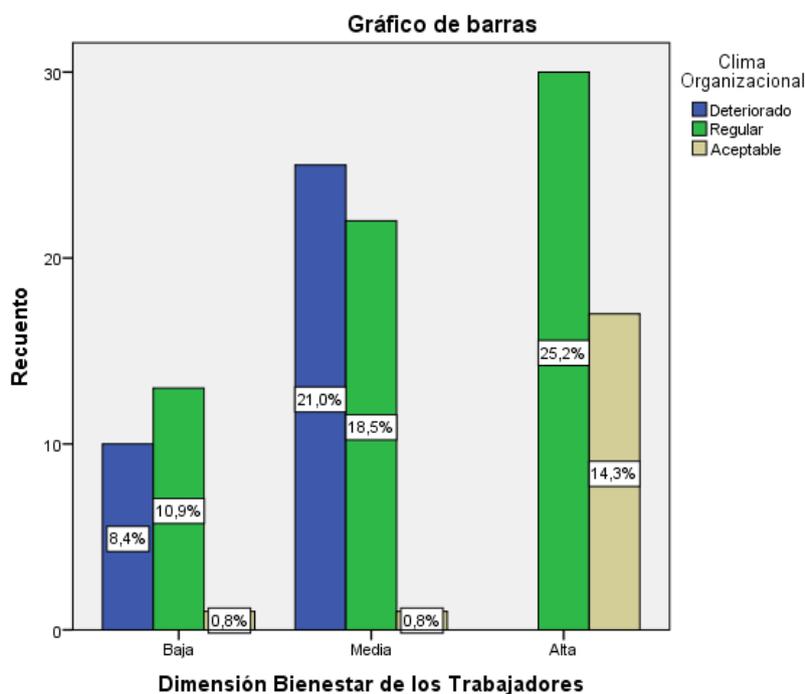


Figura 6. Diagrama de barras agrupadas del Clima organizacional y la dimensión de bienestar de los trabajadores

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; el bienestar en el trabajo en un nivel baja, el 8.4% del personal percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, el bienestar en el trabajo en un nivel media, el 18.5% del personal percibe un clima organizacional regular. Así mismo, el bienestar en el trabajo en un nivel alta, el 14.3% del personal percibe un clima organizacional aceptable-

Tabla 16

Clima organizacional según tipo de personal en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

		Clima Organizacional			Total
		Deteriorado	Regular	Aceptable	
Tipo Personal	Personal Asistencial	15 22,7%	43 65,2%	8 12,1%	66 100,0%
	Personal Administrativo	20 37,7%	22 41,5%	11 20,8%	53 100,0%
Total		35 29,4%	65 54,6%	19 16,0%	119 100,0%

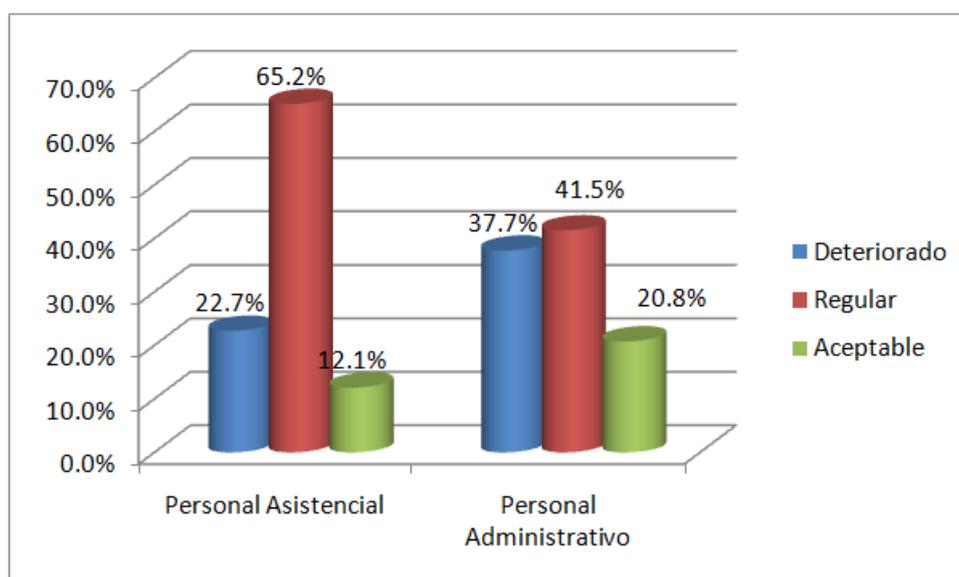


Figura 7. Diagrama de barras agrupadas clima organizacional

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; el clima organizacional entre regular y aceptable, el personal asistencial tiene una mejor opinión (74.6% en comparación con 62.3%)

Tabla 17

Clima Organizacional según contrato del personal en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

	Clima Organizacional			Total	
	Deteriorado	Regular	Aceptable		
Condición	Personal Nombrado	25 26,6%	56 59,6%	13 13,8%	94 100,0%
	Personal Contratado	10 40,0%	9 36,0%	6 24,0%	25 100,0%
Total	35 29,4%	65 54,6%	19 16,0%	119 100,0%	

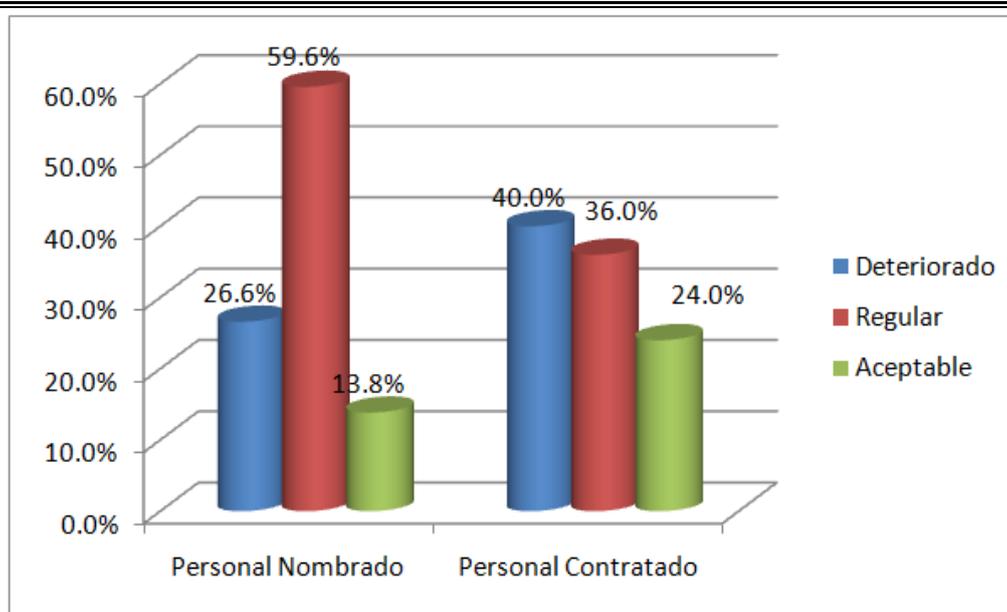


Figura 8. Diagrama de barras agrupadas clima organizacional

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; el clima organizacional entre regular y aceptable, el personal nombrado tiene una mejor opinión (73.4% en comparación con 60%)

Tabla 18

Satisfacción laboral según tipo de personal en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

Tipo Personal	Satisfacción Laboral			Total
	Baja	Media	Alta	
Personal Asistencial	23	19	24	66
	34,8%	28,8%	36,4%	100,0%
Personal Administrativo	22	10	21	53
	41,5%	18,9%	39,6%	100,0%
Total	45	29	45	119
	37,8%	24,4%	37,8%	100,0%

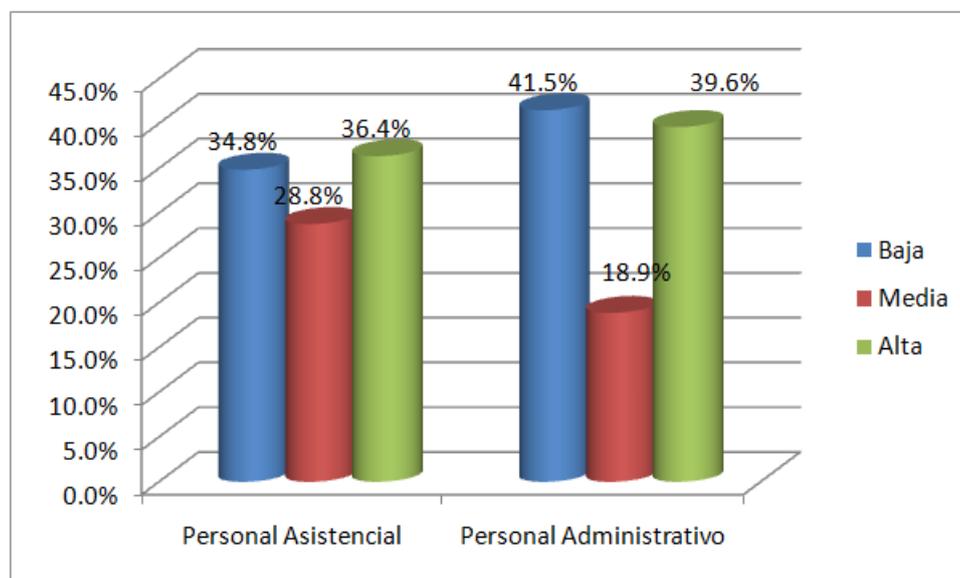


Figura 9. Diagrama de barras agrupadas satisfacción laboral

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la satisfacción laboral entre media y alta, el personal asistencial tiene una mejor opinión (62.5% en comparación con 58.5%)

Tabla 19

Satisfacción laboral según contrato del personal en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

	Satisfacción Laboral			Total
	Baja	Media	Alta	
Personal Nombrado	35	24	35	94
Condición	37,2%	25,5%	37,2%	100,0%
Personal Contratado	10	5	10	25
	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%
Total	45	29	45	119
	37,8%	24,4%	37,8%	100,0%

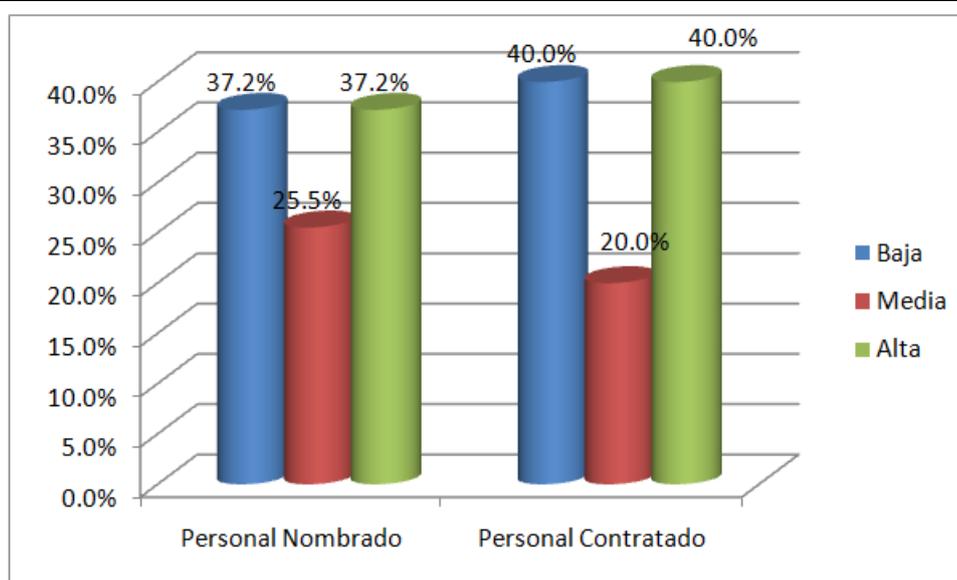


Figura 10. Diagrama de barras agrupadas satisfacción laboral

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la satisfacción laboral entre media y alta, el personal nombrado tiene una mejor opinión (62.7% en comparación con 60%)

4.2. Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis general

El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017

Hipótesis Nula.

El Clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017

Regla teórica para toma de decisión

Si, $P. \text{ valor} < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_3)

Si, $P. \text{ valor} > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_3)

Tabla 20

Correlación clima organizacional y satisfacción laboral

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	1,000	,701**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	119	119
	Satisfacción Laboral	,701**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	119	119

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

El resultado de 0.701 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017

Hipótesis Específica 1

El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

Hipótesis Nula

El Clima organizacional no se relaciona significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

Regla teórica para toma de decisión

Si, $P. \text{ valor} < 0.01$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_3)

Si, $P. \text{ valor} > 0.01$ se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_3)

Tabla 21

Correlación clima organizacional y condiciones de trabajo

		Clima Organizacional	Dimensión Condiciones de Trabajo
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,706**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	119	119
Dimensión Condiciones de Trabajo	Coefficiente de correlación	,706**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	119	119

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

El resultado de 0.706 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

Hipótesis Específica 2

El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de interacción de los jefes de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

Hipótesis Nula

El Clima organizacional no se relaciona significativamente con la dimensión de interacción de los jefes de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

Regla teórica para toma de decisión

Si, $P. \text{ valor} < 0.01$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_3)

Si, $P. \text{ valor} > 0.01$ se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_3)

Tabla 22

Correlación clima organizacional e interacción de los jefes

		Correlaciones	
		Clima Organizacional	Dimensión Interacción de los Jefes
Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,671**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	119	119
Dimensión Interacción de los jefes	Coeficiente de correlación	,671**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	119	119

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

El resultado de 0.671 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de interacción de los jefes de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

Hipótesis Específica 3

El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de los trabajadores de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017.

Hipótesis Nula

El Clima organizacional no se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de los trabajadores de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017.

Regla teórica para toma de decisión

Si, P. valor < 0.01 se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H3)

Si, P. valor > 0.01 se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H3)

Tabla 23

Correlación satisfacción laboral y bienestar en el trabajo

		Clima Organizacional	Dimensión Bienestar de los Trabajadores	
Rho de Spearman				
		1,000	,523**	
	Clima Organizacional	Sig. (bilateral)	,000	
		N	119	
		Coeficiente de correlación	,523**	1,000
	Dimensión Bienestar de los Trabajadores	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	119	119	

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

El resultado de 0.523 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de los trabajadores de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017.

IV. Discusión

3.1. Discusión

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, en cuanto al objetivo general, el resultado de 0.701 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; esto es, la satisfacción laboral en un nivel baja, el 27.7% del personal percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, la satisfacción laboral en un nivel media, el 20.2% del personal percibe un clima organizacional regular. Así mismo, la satisfacción laboral en un nivel alta, el 12.6% del personal percibe un clima organizacional aceptable.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, en cuanto al objetivo específico 1, el resultado de 0.706 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; esto es, las condiciones de trabajo en un nivel baja, el 28.2% del personal percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, las condiciones de trabajo en un nivel media, el 21% del personal percibe un clima organizacional regular. Así mismo, las condiciones de trabajo en un nivel alta, el 12.6% del personal percibe un clima organizacional aceptable.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, en cuanto al objetivo específico 2, el resultado de 0.671 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de interacción de

los jefes de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; esto es, la interacción de los jefes en un nivel baja, el 26.9% del personal percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, la interacción de los jefes en un nivel media, el 15.1% del personal percibe un clima organizacional regular. Así mismo, la interacción de los jefes en un nivel alta, el 13.4% del personal percibe un clima organizacional aceptable.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, en cuanto al objetivo específico 3, el resultado de 0.523 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de los trabajadores de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; esto es, el bienestar en el trabajo en un nivel baja, el 8.4% del personal percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, el bienestar en el trabajo en un nivel media, el 18.5% del personal percibe un clima organizacional regular. Así mismo, el bienestar en el trabajo en un nivel alta, el 14.3% del personal percibe un clima organizacional aceptable

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Cortés (2009), puesto que coincide en afirmar que el clima organizacional es una variable administrativa que se relaciona con una serie de variables que de alguna manera tienen que gestionarse adecuadamente, como es el caso de la satisfacción laboral; habiendo encontrado que el resultado de 0.701 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; esto es, la satisfacción laboral en un nivel baja, el 27.7% del personal percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, la satisfacción laboral en un nivel media, el 20.2% del personal percibe un clima organizacional regular. Así mismo,

la satisfacción laboral en un nivel alta, el 12.6% del personal percibe un clima organizacional aceptable; lo que coincide igualmente con lo planteado por Hernández (2011), puesto que coincide en afirmar que el contar con un clima organizacional satisfactorio es importante para el logro de los objetivos estratégicos de la organización; cabe resaltar que no es todo lo que se necesita pero es un factor importante que aporta al logro de dichos objetivos, ya que muchos dependen del compromiso de las personas y si los colaboradores están contentos con el lugar donde trabajan, hacen sus actividades a gusto y son conscientes de su responsabilidad de hacerlo bien, esto traerá consigo que la empresa perdure, se mantenga productiva y en constante mejoramiento y crecimiento; coincidiendo igualmente con lo planteado por Alfaro (2012) y Valencia (2008).

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Rivera, (2010), puesto que coincide en afirmar que una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, solo obtendrá logro a corto plazo, pero a largo plazo saldrá del mercado; aunque en el sector público, el mercado, no es determinante, si la productividad propia de la organización; un buen clima o un mal clima organizacional tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo; entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, identificación, disciplina, colaboración, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación; en este contexto se coincide igualmente en que un clima positivo propicia una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores. Otra ventaja importante de un clima organizacional adecuado es el aumento del compromiso y de lealtad hacia la empresa. Lo que a su vez corrobora lo planteado por De Alcalá (2011), siendo que existen correlaciones positivas entre el clima organizacional y una serie de variables administrativas, como es el caso de la satisfacción laboral, asociación demostrada.

Igualmente, de los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora lo planteado por Cifuentes (2012). y Romero (2008), puesto que coincide en afirmar que el éxito de una institución está estrechamente relacionado con el

grado de conformidad de los que trabajan en ella; en este sentido la prevalencia de la satisfacción laboral está dada un nivel de baja representa un 37.8%, media 24.4% y alta 37.8%; lo que indicaría que tienen que mejorarse las condiciones de clima organizacional; coincidiendo igualmente con lo planteado por Fuentes (2012), puesto que el recurso más importante y difícil de gestionar es el recurso humano, siendo que se ve afectado por las percepciones que pueda tener del clima organizacional existente y lo que revierte a su satisfacción con su institución, coincidiendo igualmente con lo planteado por Peláez (2010), Becerra (2010) y Sánchez (2015); puesto que se coincide en afirmar que el clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano; en este sentido el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la institución e incluso la relación con proveedores y clientes todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, esto puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Igualmente, del análisis descriptivo se puede apreciar que el clima organizacional entre regular y aceptable, el personal asistencial tiene una mejor opinión (74.6% en comparación con 62.3%). El clima organizacional entre regular y aceptable, el personal nombrado tiene una mejor opinión (73.4% en comparación con 60%). La satisfacción laboral entre media y alta, el personal asistencial tiene una mejor opinión (62.5% en comparación con 58.5%). La satisfacción laboral entre media y alta, el personal nombrado tiene una mejor opinión (62.7% en comparación con 60%)

V. Conclusiones

Conclusiones

- Primera:** El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.701, demostró una alta asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.
- Segunda:** El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.706, demostró una alta asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.
- Tercera:** El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de interacción de los jefes de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.671, demostró una moderada asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.
- Cuarta:** El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de los trabajadores de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.523 demostró una moderada asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera:** Respecto al clima organizacional, es necesario crear espacios, que permitan el intercambio de informaciones, interacción entre compañeros, oportunidades de conversar abiertamente con los jefes; hacen posible que se puedan plantear acciones para el mejoramiento de la percepción que tiene el personal sobre el clima existente en la institución y en la satisfacción laboral, es importante, que existiendo un instrumento, se pueda evaluar a los trabajadores, cada ciertos periodos, a fin de que en función de las dimensiones existente, se pueda tomar acciones para mejorar la percepción de la misma.
- Segunda:** Respecto a la condición de trabajo, crear espacios que permita al trabajador expresar sus inquietudes o propuestas sin temor a cuestionamientos.
- Tercera:** Respecto a la interacción de jefes, antes de tomar una decisión esta puede ser consultada en las diferentes áreas a fin de que la decisión sea mejor aceptada y valorada.
- Cuarta:** Respecto al bienestar en el trabajo, para resolver los reclamos de los trabajadores colocar un buzón de sugerencias en jefatura que permita expresar las inquietudes que no puedan ser dichas con palabras.

VII. Referencias Bibliográficas

Referências bibliográficas

- Aguilar Y, (2009). ¿Que son las relaciones interpersonales? Orientación. Venezuela. Recuperado el 7 de noviembre de 2014 en: <http://yusneidyaguiar.blogspot.com/2009/06/que-son-las-relaciones-interpersonales.html>
- Alcalá, E. (2011). El clima organizacional en una institución pública de Educación Superior. Recuperado de Universidad del Papaloapan Campus Tuxtepec-México. http://www.unpa.edu.mx/tesis_Tux/tesis_digitales/TESIS%20FINALMONSERRAT.pdf
- Alcalá, E. (2011). El clima organizacional en una institución pública de Educación Superior. Recuperado de Universidad del Papaloapan Campus Tuxtepec-México. http://www.unpa.edu.mx/tesis_Tux/tesis_digitales/TESIS%20FINALMONSERRAT.pdf
- Alelu, H. (2010). Encuesta. Recuperado de: https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/investigacionee/presentaciones/curso_10/encuesta_trabajo.pdf
- Alfaro, C. (2012). Metodología de investigación científica aplicado a la Ingeniería. Recuperado de: http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_abril_2012/if_alfaro%20rodriguez_fiee.pdf.
- Andre, C. (2008). Prácticas de Autoestima. Recuperado de: <http://library.alibris.com/Practicas-de-Autoestima-Christophe-Andre/book/10459763>
- Ávila, O.; Ortega, E. y Serna, J. (2011). Importancia e Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Docente. Tesis. México: Universidad Autónoma de Chihuahua.

Ávila, R. (2012). Estadística Elemental. Estudios y Ediciones RA. Lima. Perú

Becerra (2010), Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N°01-LIMA Sur-2009. De la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú, en la tesis, para optar el grado académico de Magister en Educación

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. México: Pearson Educación de México.

Blázquez M, Mondino A, (2012) Recursos Organizacionales: Concepto, Clasificación e Indicadores. Técnica Administrativa ISSN 1666-1680.Argentina. Recuperado el 9 de noviembre de 2014 en: <http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm>

Camacaro, R. (2012). Instrumentos de recolección de datos. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/instrumentos%20de%20recoleccion%20de%20datos.ht>

Camps V, Pérez J, Martínez M, (2010) Comparación por género de los estilos de liderazgo en una muestra de gerenciales en Puerto Rico. Revista Puertorriqueña de Psicología. Recuperado el 8 de noviembre de 2014 en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1946-20262010000100005&script=sci_arttext

Carrillo E, Gómez G, Cañellas V, (2011) .3 claves en la construcción de modelos de retribución variable, conocimiento al servicio de la gestión sanitaria. Recuperado el 8 de noviembre de 2014 en: <http://www.antaes-healthlines.com/item.php?id=165&lang=1>

Chan, R (2014) El liderazgo en la motivación de los trabajadores. GestioPolis. Colombia. Recuperado el 9 de noviembre de 2014 en: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/el-liderazgo-en-la-motivacion-de-los-trabajadores.htm>

- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: Estudios Superiores de Monterrey.
- Cifuentes, J (2012). Satisfacción Laboral en Enfermería en una Institución de Salud de Cuarto Nivel de Atención. Universidad Nacional de Colombia: Honduras.
- Cifuentes, J., N., (2012). Satisfacción Laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. (Tesis para obtener el grado de Magister en Enfermería), de la Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
- Contreras C, Díaz A, Hernández E, (2011) Multiculturalidad: Su Análisis y Perspectivas a la luz de sus actores, Clima y Cultura organizacionales prevalecientes en un mundo globalizado: Bases teóricas Relaciones Interpersonales. Eumed. ned. Enciclopedia virtual. España. Recuperado el 7 de Octubre de 2014 en: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html
- Cortés, N., (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachón. Xalapa.(Tesis para obtener el grado de Maestra en Salud Pública), de la Universidad Veracruzana - México. Recuperado de: <http://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>
- Dayne, M. (2011). Investigación Educativa y Diseños Cuantitativos – Cualitativos. Recuperado de: <http://metodoscuantitativosdeinvestigacion.blogspot.pe/>
- De la Rosa, D. (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la Organización. España. Recuperado de http://ubr.universia.net/pdfs_web/UBR26010-06.pdf
- De Vellis, G. (2006). La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación. México: Trillas.
- Edel R, García A, Guzmán F. (2007). Clima y Compromiso Institucional. Vol. II. Recuperado el 7 de octubre de 2014 en: México. <http://www.eumed.net/libros->

gratis/2007c/340/Teorias%20que%20sustentan%20el%20Clima%20Organizacional.htm

Edel R. y García A. (2007.p52). Clima y Compromiso Organizacional. México: electrónica gratuita. Consultada el 10 de octubre de 2014. Texto completo en:<http://corladlima.org.pe/2/download/clima%20y%20compromiso%20organizacional.pdf>. revisado el 17 de octubre 2014

Forero M, Rincón X, Velandia M (2008). Bogotá. Tesis Profesional: Motivación, Liderazgo y sentido de pertenencia. Clima Organizacional Flores Balvanera Ltda. Universidad La Salle. Colombia. Recuperado el 7 de octubre de 2014 en:
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/10185/13329/1/T62.08%20F761m.pdf>

Fuentes, S., (2012). Satisfacción Laboral y su influencia en la Producción. (Tesis para obtener el título de Psicóloga Industrial/Organizacional), de la Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango - Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gamboa R. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Consulta 10 Feb. 2014. Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

García M, Ibarra M, (2009) Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. México. Recuperado el 6 de octubre de 2014 en: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

García, D. (2010): Revista en Contribuciones a las ciencias sociales, Satisfacción Laboral. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

Gargallo, C. (2012). Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral. Recuperado de:

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/revesco%20n%20103.2%20ana%20gargallo%20y%20fred%20freundlich.htm>

Guzman, L. (2014). Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013. Recuperado de: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4439/1/Curinaupa_Guzman_Liliana_Cristina_2014.pdf

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2014). Comportamiento Organizacional 10 Edición. México: Thomson Learning.

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Metodología de la investigación. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.

Hernández, V. Fernández, M. (2011). Propuesta de creación de un instrumento e medición de clima organizacional para una industria Farmacéutica, (Tesis para optar el grado de Maestría en Administración con énfasis en gestión estratégica), de la Universidad ICESI Santiago de Cali - Colombia. Recuperado de.: https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf

Llorca, D. (2006). Hacia una estrategia de valores en las organizaciones. Un enfoque paso a paso para los directivos y consultores. Recuperado de: http://www.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html

López U, (2013) Tesis profesional: Clima Organizacional Universidad Tecnológica de Tula Tepeji. México. Recuperado el 7 de noviembre de 2014 en: <http://www.uttt.edu.mx/catalogouniversitario/imagenes/galeria/131a.pdf>

Madero, S. (2012). Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral. Recuperado de: https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/rt/printerFriendly/2192/html_50

Márquez, P. (2012). Satisfacción laboral. Recuperado de:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>

MINSA (2011). 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>

MINSA. (2009). Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima-Perú: 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.

Moreno (2013), Artículo: Metodología de investigación, pautas para hacer tesis. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html>

Navarro, E. (2008). Aportación al Estudio de la Satisfacción Laboral de los Profesionales Técnicos del Sector de la Construcción: una Aplicación Cualitativa en la Comunidad Valenciana. Universidad Politécnica de Valencia: España

OMS (2011). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la

OMS. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de:
http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

Orduña M, (2013) Tesis Maestría: Influencia de las relaciones interpersonales, en el Clima organizacional en la sub-dirección de estadísticas y encuestas, coordinación Inegi de Pachuca Hidalgo. Universidad Autónoma del estado de

Palma, S. (2014). Escala de Clima Laboral SC-SPC. Lima, Perú: Editorial y Comercializadora Cartolan EIRL.

- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima laboral y satisfacción laboral del cliente de una empresa de servicio. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pelaes, O., (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicio telefónicos, (Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativa), de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/pelaez_lo.pdf
- Prader, J. (2014). Características de la satisfacción en el trabajo. Recuperado de: http://www.ehowenespanol.com/caracteristicas-satisfaccion-info_371335/
- Presidencia del Consejo de Ministros (2017). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Secretaría de Gestión Pública. Gobierno del Perú. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Prieto, L (2013). Método Hipotéticamente Deductivo. Recuperado de: <http://www.taringa.net/posts/ciencia-educacion/8175411/Que-es-el-metodo-hipotetico-deductivo.html>
- Quero B. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cron Bach. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-12-2/nota-2.PDF>.
- Rivera, M. (2000). El Clima Organizacional de Unidades Educativas y la Puesta en Marcha de la Reforma Educativa: (Tesis para optar al grado académico de Magister en Educación con Mención en Gestión Educacional), de la Universidad de Antofagasta - Chile. Recuperado de <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20UNIDADES%20EDUCATIVAS.pdf>
- Romero, R., (2008). La Satisfacción Laboral de los trabajadores de servicio de salud como un factor de calidad, (Tesis para obtener el grado de Maestra en Salud Pública), de la Universidad Veracruzana, Xalapa - México.

- Recuperado de:
<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30012/1/RafaelRomeroArias.pdf>
- Rosas H, (2011) La estabilidad laboral en riesgo. La primera digital. Perú
Recuperado el 9 de noviembre de 2014 en:
http://www.diariolaprimeraperu.com/online/especial/estabilidad-laboral-en-riesgo_99145.html
- Ruiz, M. (2014). Técnicas e instrumentos de investigación. Según autores.
Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- Sánchez, J., (2015). Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: un estilo comparativo de tres universidades", (Tesis para optar el grado Magister en administración con mención en gestión empresarial), de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2711/1/sanchez_sj.pdfSchermerhorn
- Torres, B. (2007). Metodología de la Investigación Científica. UNMSM, Lima Perú.
- Valencia, P. (2008). Estilo Gerencial y Satisfacción Laboral. (Tesis para tar el grado de Magister en Administración), de la Universidad Nacional Mayor de San Marco Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado de
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/414/1/valencia_pp.pdf.
- Zúñiga M, (2010) Tesis: Estilo de Liderazgo de los decanos y clima organizacional en la Universidad Nacional Del Callao 2010.Universidad Nacional del Callao. Perú Recuperado el 7 de Octubre de 2014 en:
http://cybertesis.unac.edu.pe/bitstream/unac/212/3/zuniga_mm.pdf

VIII. Anexos

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MICRORED DE SALUD SAN MARTIN DE PORRES 2017

AUTOR: Br. MARÍA ISABEL VALLEJOS PATIÑO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL.	Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL						
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017.	El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y Rangos			
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Bueno (148-200) Regular (94-147) Deteriorado (40-93)						
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017.	El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017.					Relaciones Interpersonales	Autoestima Cooperación Respeto	Del (01) al (05)
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión de interacción de los jefes de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión de interacción de los jefes de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017.	El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de interacción de los jefes de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017.					Estilo de dirección	Autoritarismo estimulo Capacidad de integración	Del (06) al (10)
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión de bienestar de los trabajadores de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión de bienestar de los trabajadores de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017.	El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de los trabajadores de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017.					Sentido de pertenencia	Beneficios Conformidad Frustración	Del (11) al (15)
							Retribución	Expectativas Beneficios Sociales Incentivos	Del (16) al (20)
							Disponibilidad de recursos	Ubicación Equipamiento Insumos	Del (21) al (25)
							Estabilidad	Desempeño Seguridad Tranquilidad	Del (26) al (30)
							Claridad y coherencia en la dirección	Comunicación Asertiva Objetivos Reglas	Del (31) al (35)
							Valores colectivos	Ayuda mutua Interrelaciones Trabajo en equipo	Del (36) al (40)
			Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y Rangos			
			Dimensión Condiciones de Trabajo	Medio ambiente Estabilidad	Del (01) al (11)	Alta (93-125) Media (59-92) Baja			
			Dimensión Interacción de los Jefes	Seguridad Empatía Confianza	Del (12) al (17)				

				Toma de decisiones		(25-58)
			Dimensión Bienestar de los Trabajadores	Motivación Reconocimiento Justa Remuneración	Del (18) al (25)	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			
<p>TIPO: BÁSICO Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p>POBLACIÓN: La población es de 119 trabajadores, correspondientes a la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 119</p> <p>MUESTREO: No Aplica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL TÉCNICAS: ENCUESTA. INSTRUMENTO: CUESTIONARIO (EDCO) ADAPTADO AUTOR: ACERO YUSSET, ECHEVERRI LINA MARÍA, LIZARAZO SANDRA, QUEVEDO ANA JUDITH, SANABRIA BIBIANA. SANTA FE. COLOMBIA AÑO: 2008 MONITOREO: MARZO 2017-MAYO 2017. ÁMBITO DE APLICACIÓN: MICRORED DE SALUD SAN MARTIN DE PORRES EN EL AÑO 2017. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO TÉCNICAS: ENCUESTA. AUTOR: MINSA ADAPTADO AÑO: 2012. MONITOREO: MARZO 2017-MAYO 2017. ÁMBITO DE APLICACIÓN: MICRORED DE SALUD SAN MARTIN DE PORRES EN EL AÑO 2017. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>DE PRUEBA:</p> <p>Prueba hipótesis Para Torres (1997) "La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema" p. (129)</p> <p>Rho Spearman En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ (r_o) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular ρ, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p>			

ANEXO 2 INSTRUMENTOS

EDCO

Cuestionario Clima Organizacional

INSTRUCCIONES: La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizara con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 30 minutos. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba., su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos **SINCERIDAD EN SU RESPUESTA**, En beneficio de la mejora continua.

DIMENSIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1.	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2.	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3.	Los miembros del grupo no son distantes conmigo					
4.	Mi grupo de trabajo no me hace sentir incomodo					
5.	El grupo de trabajo valora mis aportes					
DIMENSIÓN DE ESTILO DE DIRECCIÓN		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
6.	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo					
7.	El jefe es no es mal educado					
8.	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
9.	Las órdenes impartidas por el jefe no son arbitrarias.					

10.	El jefe no desconfía del grupo de trabajo.					
	DIMENSIÓN DE SENTIDO DE PERTENENCIA	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
11.	Entiendo bien los beneficios que tengo en el centro de salud.					
12.	Los beneficios de salud que recibo en el centro de salud satisfacen mis necesidades.					
13.	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.					
14.	Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la institución					
15.	Los servicios de salud que recibo en la institución no son deficientes					
	DIMENSIÓN DE RETRIBUCIÓN	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
16.	Realmente me interesa el futuro de centro de salud					
17.	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo					
18.	No me avergüenzo decir que soy parte de la Institución					
19.	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.					
20.	No sería más feliz en otra Institución					
	DIMENSIÓN DE DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
21.	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					

22.	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado					
23.	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
24.	No es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo					
25.	La iluminación del área de trabajo no es deficiente					
	DIMENSIÓN DE ESTABILIDAD	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
26.	La Institución despide al personal teniendo en cuenta su desempeño.					
27.	La institución brinda estabilidad laboral.					
28.	La institución procura no contratar contratar personal por terceros.					
29.	La permanencia en el cargo no depende de preferencias personales.					
30.	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.					
	DIMENSIÓN DE CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
31.	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la institución.					
32.	Conozco bien como la institución está logrando sus metas.					
33.	Algunas tareas a diario asignadas si tienen relación con las metas.					
34.	Los funcionarios dan a conocer los logros de la Institución.					
35.	Las metas de la Institución son entendibles					

	DIMENSIÓN DE VALORES COLECTIVOS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
36.	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.					
37.	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.					
38.	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.					
39.	Cuando las cosas salen mal, los servicios son rápidos en aceptar su responsabilidad.					
40.	Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.					

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: SATISFACCION LABORAL.

INSTRUCCIONES

Estimado Servidor, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la Satisfacción Laboral*. Le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD EN SU RESPUESTA, en beneficio de la mejora continua.

DIMENSIONES	Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
CONDICIONES DE TRABAJO					
1.- Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
2.- El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3.- En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4.- Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
5.- Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					

6.-La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7.-En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					
8.-Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución.					
9.-Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan					
10.-El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
11.- El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.					
INTERACCIÓN DE LOS JEFES					
12.-Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
13.-Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
14.- Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
15.- Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					
16.- 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.					
17.- Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano...					
BIENESTAR EN EL TRABAJO					
18.- Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
19.- La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. Interrelación con los compañeros de Trabajo.					
20.- Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
21.- Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
22.-La capacitación recibida está de acuerdo a mis logros.					

23.-Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional.					
24.-Contamos con centro de esparcimiento adecuados.					
25.- La institución cuenta con premios o estímulos para en personal.					

ANEXO 3 VALIDEZ

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems CONDICIONES DE TRABAJO	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	X		X		X		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	X		X		X		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	X		X		X		
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	X		X		X		
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	X		X		X		
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	X		X		X		
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	X		X		X		
8	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	X		X		X		
9	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	X		X		X		
10	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	X		X		X		
11	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.	X		X		X		
INTERACCIÓN DE LOS JEFEs		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	X		X		X		
13	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	X		X		X		
14	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	X		X		X		
15	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	X		X		X		
16	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.	X		X		X		
17	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano...	X		X		X		
BIENESTAR EN EL TRABAJO.		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	X		X		X		
19	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. Interrelación con los compañeros de Trabajo.	X		X		X		
20	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION DE RELACIONES INTERPERSONALES							
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	X		X		X		
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo	X		X		X		
3	Los miembros del grupo no son distantes conmigo	X		X		X		
4	Mi grupo de trabajo no me hace sentir incómodo	X		X		X		
5	El grupo de trabajo valora mis aportes	X		X		X		
	DIMENSION DE ESTILO DE DIRECCIÓN							
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo	X		X		X		
7	El jefe es no es mal educado	X		X		X		
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	X		X		X		
9	Las órdenes impartidas por el jefe no son arbitrarias	X		X		X		
10	El jefe no desconfía del grupo de trabajo.	X		X		X		
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en el centro de salud.	X		X		X		
12	Los beneficios de salud que recibo en el centro de salud satisfacen mis necesidades.	X		X		X		
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.	X		X		X		
14	Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la institución	X		X		X		
15	Los servicios de salud que recibo en la institución no son deficientes	X		X		X		
	DIMENSION DE RETRIBUCIÓN							
16	Realmente me interesa el futuro de centro de salud	X		X		X		
17	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo	X		X		X		
18	No me avergüenzo decir que soy parte de la Institución	X		X		X		
19	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.	X		X		X		
20	No sería más feliz en otra Institución	X		X		X		
	DIMENSION DE DISPONIBILIDAD DE RECURSOS							
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	X		X		X		
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado	X		X		X		
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo	X		X		X		
24	No es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo	X		X		X		
25	La iluminación del área de trabajo no es deficiente	X		X		X		
	DIMENSION DE ESTABILIDAD							
26	La institución despidió al personal teniendo en cuenta su desempeño.	X		X		X		
27	La institución brinda estabilidad laboral.	X		X		X		
28	La institución procura no contratar personal por terceros.	X		X		X		
29	La permanencia en el cargo no depende de preferencias personales.	X		X		X		
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo	X		X		X		

26	La institución despidió al personal teniendo en cuenta su desempeño.	X					X		
27	La institución brinda estabilidad laboral.	X					X		
28	La institución procura no contratar personal por terceros.	X					X		
29	La permanencia en el cargo no depende de preferencias personales.	X					X		
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	X					X		
31	DIMENSIÓN DE CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
32	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la institución.	X					X		
33	Conozco bien como la institución está logrando sus metas.	X					X		
34	Algunas tareas a diario asignadas si tienen relación con las metas.	X					X		
35	Los funcionarios dan a conocer los logros de la institución.	X					X		
36	Las metas de la institución son entendibles.	X					X		
37	DIMENSIÓN DE VALORES COLECTIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
38	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.	X					X		
39	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.	X					X		
40	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.	X					X		
41	Cuando las cosas salen mal, los servicios son rápidos en aceptar su responsabilidad.	X					X		
42	Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	X					X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 17... de... Marzo del 2017.

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 947488277
 Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN



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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items CONDICIONES DE TRABAJO	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	X		X		X		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	X		X		X		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	X		X		X		
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	X		X		X		
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	X		X		X		
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	X		X		X		
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	X		X		X		
8	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución.	X		X		X		
9	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	X		X		X		
10	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	X		X		X		
11	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.	X		X		X		
	INTERACCIÓN DE LOS JEFES	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	X		X		X		
13	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	X		X		X		
14	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	X		X		X		
15	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	X		X		X		
16	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.	X		X		X		
17	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano...	X		X		X		
	BIENESTAR EN EL TRABAJO.	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	X		X		X		
19	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. Interrelación con los compañeros de Trabajo.	X		X		X		
20	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a	X		X		X		

	ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.								
21	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	X			X				X
22	La capacitación recibida esta de acuerdo a mis logros.	X			X				X
23	Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional.	X			X				X
24	Contamos con centro de esparcimiento adecuados.	X			X				X
25	La institución cuenta con premios o estímulos para en personal.	X			X				X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____SUFICIENCIA_____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
 17...de...Marzo..del 2017.

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818**
 Especialidad del evaluador: **DOCTOR TEMÁTICO ODONTÓLOGO**

¹ **Ciudad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSION DE RELACIONES INTERPERSONALES								
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	X		X		X			
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo	X		X		X			
3	Los miembros del grupo no son distantes conmigo	X		X		X			
4	Mi grupo de trabajo no me hace sentir incómodo	X		X		X			
5	El grupo de trabajo valora mis aportes	X		X		X			
	DIMENSION DE ESTILO DE DIRECCIÓN								
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No		
7	El jefe es no es mal educado	X		X		X			
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	X		X		X			
9	Las órdenes impartidas por el jefe no son arbitrarias	X		X		X			
10	El jefe no desconfía del grupo de trabajo.	X		X		X			
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en el centro de salud.	X		X		X			
12	Los beneficios de salud que recibo en el centro de salud satisfacen mis necesidades.	X		X		X			
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.	X		X		X			
14	Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la institución	X		X		X			
15	Los servicios de salud que recibo en la institución no son deficientes	X		X		X			
	DIMENSION DE RETRIBUCIÓN								
16	Realmente me interesa el futuro de centro de salud	Si	No	Si	No	Si	No		
17	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo	X		X		X			
18	No me avergüenzo decir que soy parte de la Institución	X		X		X			
19	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.	X		X		X			
20	No sería más feliz en otra Institución	X		X		X			
	DIMENSION DE DISPONIBILIDAD DE RECURSOS								
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	Si	No	Si	No	Si	No		
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado	X		X		X			
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo	X		X		X			
24	No es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo	X		X		X			
25	La iluminación del área de trabajo no es deficiente	X		X		X			
	DIMENSION DE ESTABILIDAD								
26	La Institución despidió al personal teniendo en cuenta su desempeño.	Si	No	Si	No	Si	No		
27	La institución brinda estabilidad laboral.	X		X		X			
28	La institución procura no contratar personal por terceros.	X		X		X			
29	La permanencia en el cargo no depende de preferencias	X		X		X			

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	X		X		X		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	X		X		X		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	X		X		X		
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	X		X		X		
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	X		X		X		
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	X		X		X		
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	X		X		X		
8	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución.	X		X		X		
9	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	X		X		X		
10	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	X		X		X		
11	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.	X		X		X		
	INTERACCIÓN DE LOS JESES	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	X		X		X		
13	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	X		X		X		
14	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	X		X		X		
15	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	X		X		X		
16	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.	X		X		X		
17	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano...	X		X		X		
	BIENESTAR EN EL TRABAJO.	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	X		X		X		
19	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. Interrelación con los compañeros de Trabajo.	X		X		X		
20	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a	X		X		X		

	ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.							
21	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	X			X			X
22	La capacitación recibida está de acuerdo a mis logros.	X			X			X
23	Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional.	X			X			X
24	Contamos con centro de esparcimiento adecuados.	X			X			X
25	La institución cuenta con premios o estímulos para en personal.	X			X			X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 17....de...Marzo..del 2017.

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815 (PhD)**

Especialidad del evaluador: **ING. INDUSTRIAL.**

1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo



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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES							
	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	X		X		X		
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo	X		X		X		
3	Los miembros del grupo no son distantes conmigo	X		X		X		
4	Mi grupo de trabajo no me hace sentir incómodo	X		X		X		
5	El grupo de trabajo valora mis aportes	X		X		X		
	DIMENSIÓN DE ESTILO DE DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo	X		X		X		
7	El jefe es no es mal educado	X		X		X		
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	X		X		X		
9	Las órdenes impartidas por el jefe no son arbitrarias	X		X		X		
10	El jefe no desconfía del grupo de trabajo.	X		X		X		
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en el centro de salud.	X		X		X		
12	Los beneficios de salud que recibo en el centro de salud satisfacen mis necesidades.	X		X		X		
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.	X		X		X		
14	Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la institución	X		X		X		
15	Los servicios de salud que recibo en la institución no son deficientes	X		X		X		
	DIMENSIÓN DE RETRIBUCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Realmente me interesa el futuro de centro de salud	X		X		X		
17	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo	X		X		X		
18	No me avergüenzo decir que soy parte de la Institución	X		X		X		
19	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.	X		X		X		
20	No sería más feliz en otra Institución	X		X		X		
	DIMENSIÓN DE DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	X		X		X		
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado	X		X		X		
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo	X		X		X		
24	No es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo	X		X		X		
25	La iluminación del área de trabajo no es deficiente	X		X		X		
	DIMENSIÓN DE ESTABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
26	La Institución despiden al personal teniendo en cuenta su desempeño.	X		X		X		
27	La institución brinda estabilidad laboral.	X		X		X		
28	La institución procura no contratar personal por terceros.	X		X		X		
29	La permanencia en el cargo no depende de preferencias personales.	X		X		X		
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo	X		X		X		

26	La Institución despide al personal teniendo en cuenta su desempeño.	X		X		X		X
27	La institución brinda estabilidad laboral.	X		X		X		X
28	La institución procura no contratar personal por terceros.	X		X		X		X
29	La permanencia en el cargo no depende de preferencias personales.	X		X		X		X
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo	X		X		X		X
	DIMENSION DE CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	Si
31	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la institución.	X		X		X		X
32	Conozco bien como la institución está logrando sus metas.	X		X		X		X
33	Algunas tareas a diario asignadas si tienen relación con las metas.	X		X		X		X
34	Los funcionarios dan a conocer los logros de la Institución.	X		X		X		X
35	Las metas de la Institución son entendibles	X		X		X		X
	DIMENSION DE VALORES COLECTIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	Si
36	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.	X		X		X		X
37	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.	X		X		X		X
38	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.	X		X		X		X
39	Cuando las cosas salen mal, los servicios son rápidos en aceptar su responsabilidad.	X		X		X		X
40	Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	X		X		X		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 17...de...Marzo...del 2017.

Apellidos y nombre s del Juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815 (PhD).

Especialidad del evaluador: ING. INDUSTRIAL.

1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Anexo 4

Base de datos

N°	P	C	SATISFACCION LABORAL																											
			Condiciones de trabajo										Interacción de los Jefes							Bienestar en el trabajo										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25			
1	1	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	4	1	
2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	4	1	1	1	5	3	4	1	1	1	1	1	1	1	
3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	4	2	2	2	5	3	4	2	2	2	2	2	2	2	
4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	4	2	1	1	1	3	4	5	1	1	1	3	4	3	4	3	4	5	
5	1	1	3	5	1	1	1	1	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	
6	1	1	3	2	1	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	1	3	2	2	2	2	3	3	3	
7	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	3	3	3	3	2	1	1	
8	1	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	1	2	5	3	5	2	1	1	1	
9	1	1	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	2	2	4	2	2	2	5	5	
10	1	1	3	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	
11	1	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	1	5	4	1	3	2	2	2	3	2	4	4	3	
12	1	1	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	5	3	
13	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	
14	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	
15	1	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	2	4	1	1	
16	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	
17	1	1	3	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	
18	1	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	5	1	5	4	3	
19	1	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	3	
20	1	1	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
21	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	4	5	3	4	4	4	4	4	1	1	
22	1	1	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	5	2	5	3	5	3	1	1	1	
23	1	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	5	2	5	2	5	5	
24	1	1	3	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	
25	1	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	5	1	5	1	5	4	
26	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	3	
27	1	1	3	3	1	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	
28	1	1	3	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	1	1	1	5	3	4	1	1	1	1	1	1	1	
29	1	1	1	3	5	2	5	3	5	2	2	5	3	5	3	4	2	2	2	5	3	4	2	2	2	2	2	2	2	
30	1	1	1	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	3	4	5	1	1	1	3	4	3	4	3	4	5	
31	1	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	
32	1	1	3	2	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	
33	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	
34	1	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	4	2	4	1	
35	1	1	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	1	1	3	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	
37	1	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	5	1	5	1	5	4	
38	1	1	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	
39	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	
40	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	
41	1	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	4	2	4	1	
42	1	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	
43	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	1	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3
44	1	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	5	1	5	4	4	
45	1	1	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	
46	1	1	3	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	
47	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	
48	1	1	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	4	2	4	1	
49	1	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	5	2	5	5	5	
50	1	1	3	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	
51	1	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	5	1	5	4	4	
52	1	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	
53	1	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	4	2	4	1	
54	1	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	4	1	1	1	5	3	4	1	1	1	1	1	1	1	
55	1	1	1	1	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	2	2	2	5	3	4	2	2	2	2	2	2	2	
56	1	1	1	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	3	4	5	1	1	1	3	4	3	4	3	4	5	
57	1	1	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	
58	1	1	3	2	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3
59	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	
60	1	1	3	5	5	5	3	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	4	2	4	1	

61	1	1	1	1	3	2	2	2	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
62	1	1	1	2	2	3	3	3	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3
63	1	1	1	1	2	5	3	5	2	2	2	4	2	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	5	1	5	4	
64	1	1	1	3	2	2	4	2	2	5	5	5	1	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
65	1	1	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
66	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	5	1	5	1
67	2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	4	2	4	1
68	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	
69	2	1	3	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
70	2	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	5	1	5	4	
71	2	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	
72	2	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	1	3	2	2	2	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
73	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	2	2	3	3	3	2	1	1	1	1	5	1	5	1	
74	2	1	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	5	3	5	2	2	2	2	2	2	4	2	4	1
75	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	5	5	
76	2	1	3	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	
77	2	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	5	1	5	4	
78	2	1	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	
79	2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	4	1	
80	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	4	1	1	1	5	3	4	1	1	1	1	1	
81	2	1	1	1	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	2	2	2	5	3	4	2	2	2	2	2	
82	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	3	4	5	1	1	1	3	4	3	4	5	
83	2	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
84	2	1	3	2	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
85	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	1	
86	2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	4	2	4	1
87	2	1	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
88	2	1	3	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
89	2	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	5	1	5	4	
90	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	5	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5	3	
91	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	5	5	5	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5	3	
92	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5	1	
93	2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	4	2	4	1
94	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	
95	2	2	3	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
96	2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	5	1	5	4	
97	2	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
98	2	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
99	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	1	
100	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	4	1	
101	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	5	2	5	5
102	2	2	3	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
103	2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	5	1	5	4	
104	2	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
105	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	4	1	
106	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	4	1	1	1	5	3	4	1	1	1	1	1	
107	2	2	1	1	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	2	2	2	5	3	4	2	2	2	2	2	
108	2	2	1	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	3	4	5	1	1	1	3	4	3	4	5	
109	2	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
110	2	2	3	2	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	1	1	3	1	1	1	5	3	
111	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	5	1	
112	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	3	1	1	1	4	1	
113	2	2	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	
114	2	2	3	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
115	2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	5	1	5	4	
116	2	2	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
117	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	
118	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	1	
119	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	4	1	

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

1	1	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	3	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
1	1	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
1	1	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	
1	1	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	3	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	2
1	1	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	1	1	1	4	2	1	1	1	4	2		

N°	P	C	SATISFACCION LABORAL PILOTO																								
			Condiciones de trabajo								Interacción de los Jefes							Bienestar en el trabajo									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	1	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	4	1		
2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	4	1	1	1	5	3	4	1	1	1		
3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	4	2	2	2	5	3	4	2	2	2		
4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	4	2	1	1	1	3	4	5	1	1	1	3	4	3		
5	1	1	3	5	1	1	1	1	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5		
6	1	1	3	2	1	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	1	3	2	2	3		
7	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	3	3	2		
8	1	1	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	1	2	5	3	5	2		
9	1	1	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	2	2	4	2		
10	1	1	3	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5		
11	1	1	1	1	2	2	4	2	2	2	4	2	1	1	1	1	5	4	1	3	2	2	2	3	2		
12	1	1	3	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	3		
13	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	3		
14	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5		
15	1	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	4		
16	1	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5		
17	1	1	3	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5		
18	1	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	5	4	1	1	1	1	5	1	5		
19	1	1	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	1	1	1	1	3	1	3		
20	1	1	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	3	1	3	2	2	2	3		
21	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	1	4	5	3	4	4	4	1		
22	1	1	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	5	2	5	3	5	3		
23	1	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	5	2	5		
24	1	1	3	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5		
25	1	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	5	4	1	1	1	1	5	1	5		
26	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	3		
27	1	1	3	3	1	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	4		
28	1	1	3	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	1	1	1	5	3	4	1	1	1		
29	1	1	1	3	5	2	5	3	5	2	2	5	3	5	3	4	2	2	2	5	3	4	2	2	2		
30	1	1	1	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	1	3	4	5	1	1	1	3	4	3	4	5

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL PILOTO																																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4						
1	4	1	2	3	1	3	1	2	3	1	1	1	1	2	1	3	4	2	3	3	2	3	1	3	1	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	2	1	3	4	4	2
2	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	
3	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	5	5	3	3	5	4	3	2	3	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5			

4	4	4	2	4	5	4	4	5	3	3	5	4	3	4	3	2	3	5	1	1	1	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	4	4	1	1	1	1	2	
5	4	2	3	3	1	1	1	2	1	1	3	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	
6	4	2	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	1	1	1	1	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	
7	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1		
8	4	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	1	3	1	2	3	1	3	3	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
9	3	5	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	
10	2	1	5	3	5	4	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	3	5	3	5	5	5	3	3	5	4	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
11	4	4	2	4	1	1	4	1	1	1	2	4	4	3	4	4	1	4	3	1	1	1	2	4	4	3	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	2	
12	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	
13	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	
14	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	2	
15	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	1	1	1	4	2	1	1	1	4	2
16	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	
17	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	5	3	3	5	4	3	2	3	5	3	4	4	3	3	5	4	4	5	
18	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	3	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	2	
19	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	
20	1	1	1	1	1	1	1	5	5	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3
21	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	3	4	4	2	
22	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
23	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	4	3	4	3	2	3	5	3	4	4	3	3	5	4	4	5
24	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	4	2	3	3	3	3	3	5	5	1	1	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	5	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1
26	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	
27	4	1	2	3	1	3	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	3	4	2	3	3	3	2	3	1	3	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	3	4	4	2
28	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2
29	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	3	4	4	3	3	5	4	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	3	5	3	4	4	3	3	5	4	4	5
30	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	4	4	1	1	1	1	2	4	4	3	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	2	

Anexo 5

Autorización

	PERÚ Ministerio de Salud	DIRECCION DE RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR LURIN PACHACAMAC PUCUSANA	MICRORRED DE SALUD SAN MARTIN DE PORRES
---	---------------------------------------	--	--

AUTORIZACION

El Medico jefe de la Microrred de Salud San Martín de Porres, autoriza a la MC. Maria Isabel **Vallejos Patiño, con CMP. 49057, para** poder realizar la encuesta a los establecimientos de salud de la jurisdicción sanitaria de la Microrred San Martin de Porres, a fin de obtener datos del personal asistencial y administrativo, para la realización del tema de su tesis “clima organizacional y satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martin de Porres 2017” que viene estudiando en la escuela de post grado de la Universidad “Cesar Vallejo”.

Villa El Salvador, 02 de mayo del 2017





MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE RED DE SALUD VES-LPP
MRS SAN MARTIN DE PORRES

MC. EDGAR IRURI PEREZ
MEDICO JEFE
CMP: 27210

Sector 2 Grupo 15 S/N
 Villa El Salvador, Lima Peru
 Telf. 4930655-4930660
 DDC 080 062 066

ANEXO 6

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017.

2. AUTOR

María Isabel Vallejos Patiño

mariavallejos2704@hotmail.com

Estudiante del Programa de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017, la población estuvo constituida por 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos, 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 se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 representó una alta relación entre las variables.

4. PALABRAS CLAVE

Clima Organizacional y satisfacción Laboral.

5. ABSTRACT

The present research had as general objective to determine the relationship that exists between the organizational climate and job satisfaction in the San Martín de Porres Health Microred in 2017, the population was constituted by 66 care workers and 53 administrative workers, having worked With the whole population, in which the variable: Organizational Climate and Labor Satisfaction has been used

The method used in the research was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental design of correlation level, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the instruments: Organizational Climate and Work Satisfaction questionnaires, Whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: Organizational climate is significantly related to job satisfaction in the San Martin de Porres Health Microred in 2017; Being that the Spearman Rho correlation coefficient of 0.701 represented a high relation between the variables.

6. KEYWORDS

Organizational climate and job satisfaction.

7. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin 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

Clima Organizacional

Chiavenato (2009), define: “El clima organizacional es la calidad o la suma de característica ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento”. (p.74)

Satisfacción Laboral

Koontz y O’Donell (1995, citado por Gamboa, 2010) 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” (p.5).

8. METODOLOGÍA

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 se presentan gráfica y textualmente.

9. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

Hipótesis general

El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017

Hipótesis Nula.

El Clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017

Regla teórica para toma de decisión

Si, $P. \text{ valor} < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_3)

Si, $P. \text{ valor} > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_3)

Tabla 1

Correlación clima organizacional y satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
Clima Organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	119	119
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,701**	1,000
Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	119	119

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

El resultado de 0.701 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

Tabla 2

Clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.

		Clima Organizacional			Total
		Deteriorado	Regular	Aceptable	
Satisfacción Laboral	Baja	33 27,7%	11 9,2%	1 0,8%	45 37,8%
	Media	2 1,7%	24 20,2%	3 2,5%	29 24,4%
	Alta	0 0,0%	30 25,2%	15 12,6%	45 37,8%
Total		35 29,4%	65 54,6%	19 16,0%	119 100,0%

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral (Anexo 2)

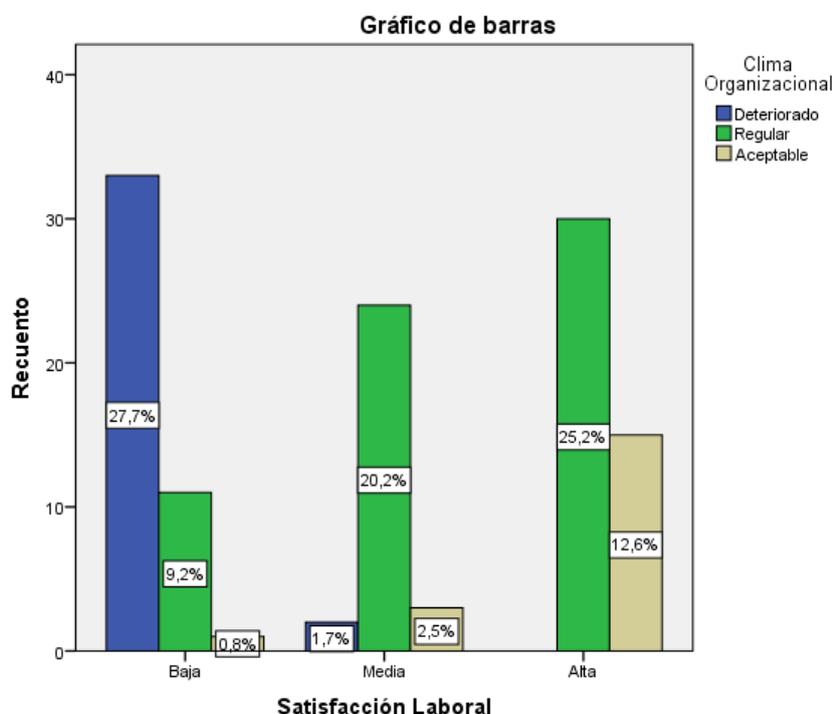


Figura 1. Diagrama de barras agrupadas del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la satisfacción laboral en un nivel baja, el 27.7% del personal percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, la satisfacción laboral en un nivel media, el 20.2% del personal percibe un clima organizacional regular. Así mismo, la satisfacción laboral en un nivel alta, el 12.6% del personal percibe un clima organizacional aceptable.

10. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, en cuanto al objetivo general, el resultado de 0.701 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; esto es, la satisfacción laboral en un nivel baja, el 27.7% del personal percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, la satisfacción laboral en un nivel media, el 20.2% del personal percibe un clima organizacional regular. Así mismo, la satisfacción laboral en un nivel alta, el 12.6% del personal percibe un clima organizacional aceptable.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Cortés (2009), puesto que coincide en afirmar que el clima organizacional es una variable administrativa que se relaciona con una serie de variables que de alguna manera tienen que gestionarse adecuadamente, como es el caso de la satisfacción laboral; habiendo encontrado que el resultado de 0.701 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; esto es, la satisfacción laboral en un nivel baja, el 27.7% del personal percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, la satisfacción laboral en un nivel media, el 20.2% del personal percibe un clima organizacional regular. Así mismo, la satisfacción laboral en un nivel alta, el 12.6% del personal percibe un clima organizacional aceptable; lo que coincide igualmente con lo planteado por Hernández (2011), puesto que coincide en afirmar que el contar con un clima organizacional satisfactorio es importante para el logro de los objetivos estratégicos de la organización; cabe resaltar que no es todo lo que se necesita pero es un factor importante que aporta al logro de dichos objetivos, ya que muchos dependen del compromiso de las personas y si los colaboradores están contentos con el lugar donde trabajan, hacen sus actividades a gusto y son conscientes de su responsabilidad de hacerlo bien, esto traerá consigo que la empresa perdure, se mantenga productiva y en constante mejoramiento y crecimiento; coincidiendo igualmente con lo planteado por Alfaro (2012) y Valencia (2008).

11. CONCLUSIONES

La presente investigación demuestra en cuanto al objetivo general, demuestra que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.701, demostró una alta asociación entre las variables.

12. REFERENCIAS

Gamboa R. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Consulta 10 Feb. 2014. Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, María Isabel Vallejos Patiño (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 40506270, con el artículo titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 05 de mayo de 2017

.....
María Isabel Vallejos Patiño

DNI N°. 40506270