



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO
SALUD TIABAYA. AREQUIPA 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTORES:

Bach. KARINA ISABEL CORNEJO LAZO

Bach. LOURDES AGUSTINA HUACHO GUTIERREZ

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

DR. JUAN BAUTISTA CALLER LUNA

JURADO EXAMINADOR

DR. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCONI
Presidente

DR. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA
SECRETARIO (a)

DRA. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres Valentín y Margarita por haberme inculcado la ética del trabajo y la superación.

A mis hijos Angielo y Camila, mi bendición del cielo, mi motor y motivo, llenarme los días de amor y alegría que son lo más maravilloso de mi vida.

A mi madre Teófila por su confianza y apoyo incondicional que me brinda día a día y así poder lograr mis metas el cual es ser un profesional de bienestar.

AGRADECIMIENTO

Nuestro profundo agradecimiento a la Universidad TELESUP por permitirnos perfeccionarnos en nuestra profesión, ya que no sólo aquí hemos recibido saberes, sino también amistades y buen trato humano.

A nuestros asesores universitarios por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como haber tenido toda la paciencia para guiarnos durante el desarrollo de la tesis.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como hipótesis general establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018. La muestra estuvo conformada por 61 trabajadores del centro salud Tiabaya, en la cual se empleó el diseño no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional. Se utilizaron dos instrumentos para la recolección de datos con se respectiva validez y confiabilidad, los cuales fueron el Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional MINSA /Ministerio de Salud, y la encuesta de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC).El procesamiento de datos se realizó a través del Paquete Estadístico para Ciencias Sociales SPSS22 y para la contrastación de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrando un valor $p=0.00$; por lo tanto, se afirma que existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, la cual es de tipo directa($r=0.950$) lo cual quiere decir que, a niveles mayores de clima organizacional, presentan mayores niveles de satisfacción laboral.

Palabra Clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Personal de salud.

ABSTRACT

The present investigation had as general hypothesis to establish the relation that exists between the organizational climate and the labor satisfaction of the workers of the Health Center Tiabaya. Arequipa 2018. The sample consisted of 61 workers from the Tiabaya health center, in which the non-experimental, cross-sectional and correlational type design was used. Two instruments were used to collect data with their respective validity and reliability, which were the Technical Document: Methodology for the study of the organizational climate MINSA / Ministry of Health, and the survey of job satisfaction prepared by Sonia Palma Carrillo (SL-SPC).

Data processing was carried out through the Statistical Package for Social Sciences SPSS22 and for the hypothesis testing, Spearman's Rho correlation coefficient was used finding a value $p = 0.00$; therefore, it is stated that there is a correlation between the organizational climate and job satisfaction, which is direct ($r = 0.950$) which means that at higher levels of organizational climate, they have higher levels of job satisfaction.

Key Word: Organizational Climate, Labor Satisfaction, Health Personnel.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Antecedentes nacionales	19
2.1.2. Antecedente internacional.....	21
2.2. Bases teóricas de las variables	24
2.2.1. Variable 1: Clima Organizacional	24
2.2.2. Variable 2: Satisfacción Laboral.....	40
2.3. Definición de términos básicos.....	51
III. MÉTODOS Y MATERIALES	53
3.1. Hipótesis de la investigación	53
3.1.1. Hipótesis general.....	53
3.1.2. Hipótesis específicas.....	53
3.2. Variables de estudio	54

3.2.1. Definición conceptual	54
3.2.2. Definición Operacional	55
3.2.3. Operacionalización de la variable	56
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	58
3.4. Diseño de la Investigación.....	58
3.5. Población y muestra de estudio.....	59
3.5.1. Población	59
3.5.2. La Muestra	60
3.5.3. Muestreo	61
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
3.6.1. Técnica de la recolección de datos	62
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	62
3.7. Métodos de análisis de datos	66
3.8. Aspectos éticos	67
3.9. Los Códigos Éticos del Colegio de Psicólogos del Perú (2017)	67
IV. RESULTADOS	68
4.1. Resultados a nivel inferencial.....	68
V. DISCUSIÓN	73
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	73
VI. CONCLUSIONES	77
VII. RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA:.....	80
ANEXOS	84
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	85
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables	86
Anexo 3: Instrumento-cuestionario para el estudio del clima organizacional.....	88
Anexo 4: Validación de los instrumentos	93
Anexo 5: Matriz de datos	105
Anexo 6: Consentimiento informado	111
Anexo 7: Informe aceptación para realizar la investigación	112
Anexo 8: Desarrollo de la propuesta de valor	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Diferencia de clima organizacional y Cultura organizacional.....	39
Tabla 2.	<i>Operacionalización de la variable 1: Clima organizacional.....</i>	56
Tabla 3.	<i>Operacionalización de la variable 2: Satisfacción Laboral.....</i>	57
Tabla 4.	<i>Población de estudios trabajadores del Centro de Salud Tiabaya.</i>	60
Tabla 5.	Prueba de bondad de ajuste (Kolmogorov-Smirnov) o contraste de normalidad.....	68
Tabla 6.	Correlación no paramétrica entre clima organizacional y satisfacción laboral.....	69
Tabla 7.	Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión Potencial humano	70
Tabla 8.	<i>Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión Diseño Organizacional.....</i>	71
Tabla 9.	Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión Cultura de la organización.	72

INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta investigación es para la determinar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro de salud Tiabaya. Arequipa 2018. En donde se puede apreciar que la institución de salud es influenciada por distintos factores que incide en su eficacia, algunos de ellos son los diferentes estilos de liderazgo de los directores que duran tan poco tiempo en los cargos, la falta de comunicación, las continuas rotaciones del personal asistencial y de los administrativos sin previos avisos, el conflicto entre los valores de la institución y los valores individuales del personal, la carencia de personal, la infraestructura inadecuada y la falta de capacitación e incentivos, todo esto generan los descontentos que afectan lógicamente el entorno de los trabajadores, desarrollando climas de trabajos críticos, tensos y autoritarios que disminuyen la eficiencia del personal en cada actividad, sin perder de vista el comportamiento de este, que en el común de los casos muestran la falta de interés y la participación ante lo que sucede en la institución, afectando directamente la calidad de los servicios prestados.

“El capital humano es lo más importante en una organización porque es el nervio vital: las personas con sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes, es decir, con sus competencias son capaces de impulsar a cualquier organización o institución, la contribución y el significado son invaluable” Iturralde (2011).

“Es tan importante para las empresas que analicen los temas vinculados al clima organizacional: son las percepciones que las personas de una empresa comparten sobre su trabajo” Rodríguez, D. (2005). “La satisfacción laboral se define como la actitud general de una persona hacia su trabajo, que incluye no solo el trabajo que realizan, sino también las interacciones con sus compañeros” Amorós (2007)

“El clima organizacional, como la satisfacción laboral, influyen en los comportamientos de los individuos dentro de las organizaciones. Fortaleciendo

los aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación, la adaptación, la competitividad, la identidad” Manosalvas,C., Manosalvas, L.,y Quinteros (2015).

El estudio propuesto por Vara (2017), tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la red de salud Arequipa-Caylloma. En cuanto a los resultados, mostraron que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Fajardo (2018) ha desarrollado un estudio con el fin de determinar la relación entre las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral entre los profesionales de la salud en los Departamentos de Cirugía General del Hospital Sergio E. Bernales en (2017).El tipo de estudio corresponde: descriptivo y correlativo de corte transversal, el diseño de investigación es no experimental, el resultado muestra fuerte relación entre las variables y siendo el nivel de significancia bilateral.

Por otro lado, Juárez (2014) “en su estudio de investigación tuvo como objetivo establecer la correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano de los Seguros Sociales de Tlunepantia. México” el resultado mostro que hubo correlación significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral, puesto que los reactivos de la escala de satisfacción laboral son parte de los reactivos para estimar el clima organizacional. Ante esta situación, se puede ver que en el primer capítulo se formulan los problemas, objetivos y justificación de la investigación. En el segundo capítulo, presentamos el marco teórico con sus principales antecedentes nacionales e internacionales, con su respectiva base teórica y las definiciones de los términos básicos. En el tercer capítulo, se observará la hipótesis de investigación con sus respectivas definiciones y operacionalización de las variables el nivel de investigación, diseño y población de estudio. Sobresaliendo las técnicas e instrumentos utilizados, para desarrollar los métodos del análisis. A través de esta preocupación, proponemos conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud Tiabaya Arequipa. En el cuarto capítulo se encuentran los resultados obtenidos en la investigación, en el análisis estadístico de los datos, para realizar la confirmación de las hipótesis planteadas de las

variables. En el quinto capítulo se encuentran la discusión de los resultados corroborando con los antecedentes y las principales teorías. En el sexto capítulo, se plantea las conclusiones de los resultados de acuerdo a los hallazgos encontrados en la presente investigación. Finalmente, en el séptimo capítulo, se dan las recomendaciones conforme a los hallazgos de la investigación. Se presenta deseando que la presente sirva para futuras investigaciones relacionadas sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en las instituciones de salud.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel nacional e internacional, los estudios sobre clima organizacional reflejan la importancia de esta variable, debido a su relación

con diferentes procesos, como la calidad, eficiencia, eficacia y la productividad que contribuirán al óptimo desarrollo de las organizaciones. Para lo cual, son importantes que las instituciones fomenten un clima positivo que generen autonomías, tolerancias, buenas relaciones y confianza en la medida en que se desarrolle un sentido de pertenencia y mayor compromiso de los trabajadores con la organización.

Hoy en día, las diversas empresas que prestan el servicio de salud a los usuarios están compuestas por los recursos humanos inestables, vinculados a un distinto factor extrínseco o intrínseco, normas escritas y no escritas, como la falta de personal, la corrupción, condiciones laborales inadecuadas, salarios insuficientes, etc. Estos influyen en el clima organizacional y la satisfacción laboral del esfuerzo profesional, dado que reflejan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de las empresas, destacando así el desarrollo profesional del equipo de trabajo.

Cabe mencionar que, en el país, se introdujo la preocupación por el clima organizacional en el sector salud, a través de la difusión del Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional v.02, que fue autorizado por resolución ministerial N ° 468-2011 MINSA. Sistema que certifica identificar las percepciones de los trabajadores, para determinar planes de acción orientados a mejorar los aspectos que perjudican negativamente el normal desarrollo de la organización asimismo potenciar todos estos aspectos relacionados con el trabajo que motivan y hacen de la misión diaria una labor agradable que motiva a los demás.

A nivel internacional en América Latina, según (Montes, (2012))“los resultados son a menudo climas de trabajo autoritarios, en sus modalidades extremas: explotadores o paternalistas. Debido a que el 50% lo considera

importante a relación con sus compañeros, el 47% no proporcionan beneficios socioeconómicos ajustados a la realidad” p.11); y el 66% considera que, para el logro de los objetivos, no se percibe ningún reconocimiento monetario: a un 66% consideras que los superiores jerárquicos no se preocupan por incentivarse a su personal y a un 73% se consideran que las rotaciones constantes del personal generan inestabilidad laboral.”

Según las Organizaciones Panamericanas de la Salud (OPS/OMS, 1988) y las Organizaciones Mundiales de la Salud (OMS) (1998), Esta reconoce el clima organizacional como el "conjunto de percepciones de las característica relativamente estables de la organización, que Influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros” OMS (2011) dado que con esto, este fenómeno es una manifestación de las percepciones o apreciaciones que el individuo hace del entorno interno de la institución en la que participa.

Para el autor Toro (2001), el clima organizacional puede entenderse como el conjunto de percepciones compartidas que las personas forman sobre las realidades del trabajo y de la empresa. En este sentido, el clima organizacional es una realidad que rodea a las personas en su ambiente laboral. Entorno a esta se forman percepciones que alimentan estos, a su vez hacen posible decidir, actuar o reaccionar frente a lo vivido laboralmente.

Locke (1976) “indica que la satisfacción laboral es el resultado de la diferencia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente consigue, mediado por la importancia que tiene para él, que se traduce en cuanto menor sea la deferencia entre lo que quieres y lo que tienes, mayor será la satisfacción”. Para Alcover, M. y Rodríguez (2004) “mencionan que la satisfacción laboral en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones positivas o negativas con las que los trabajadores de la salud ven su trabajo”

A nivel nacional, de acuerdo con Silva (2009) “En Iquitos, realizó una investigación para medir el clima laboral y la satisfacción laboral, encontrando que eran relevantes para el comportamiento del personal de salud y mejorando aspectos de la salud.” como la eficiencia, la diferenciación, la innovación y la

adaptación, a la vez reconocen que estos dos factores son críticos para el éxito de cualquier organización de salud.

Según Montes (2012) "el trabajo del personal de salud y el entorno en el que se desarrollan no parece ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral". Fatiga, agotamientos físicos, escasa oportunidad de las capacitaciones debidos a los horarios de turnos" (p.11) y también "La necesidad de personal traen como efecto fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar del personal, las mismas que acabarían desplegando muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades profesionales con las particulares" Montes (2012, pág. 11) "además, las horas de trabajo suelen ser demasiadas largas, trabajando horas extras, por consiguiente desgaste que ello significa. Todo este problema acarrea inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal y laboral de los trabajadores de la salud y todo esto afecta a los pacientes y a la sociedad en general"

También se ha encontrado que los problemas reportados en muchas instituciones como factores que provocan un clima laboral negativo acompañado con la insatisfacción en el trabajo acontece por la falta de comunicación, la falta de reconocimientos de los trabajos, las características ambientales del lugar de trabajo, estilos de liderazgo por lo cual hemos demostrado cuando el trabajador comienza a sentir que es desplazado, declinando la motivación y el compromiso con los objetivos organizacionales; poseer con un buen clima laboral es indispensable para que el personal de la salud se sienta involucrado con la institución prestadora de salud.

También sabemos que un buen clima organizacional puede traer una buena motivación y un buen desempeño en el trabajo. Por lo tanto, la satisfacción laboral sería satisfactoria y lógicamente ello traería grandes beneficios tanto para el personal que brinda el servicio como para los propios usuarios, ya que la presente investigación plantea la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Tiabaya. Arequipa 2018.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018?

1.2.2. Problemas específicos

PE01 ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión potencial humano de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya Arequipa.2018?

PE02 ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya Arequipa.2018?

PE 03 ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión cultura de la organización de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya Arequipa.2018?

1.3. Justificación del estudio

La presente investigación tiene su fundamento a que existen algunas investigaciones enfocadas con el elemento del Clima organizacional y la satisfacción laboral desempeñan un papel muy importante en el desarrollo empresarial. Por este motivo, se pretende explicar cada uno de los factores que afectan a las empresas y que tenemos entre ellas: la relevancia teórica, metodológica, práctica y social.

La justificación teórica, los aportes teóricos pueden constituir insumos en relación al clima organizacional y la satisfacción laboral, y por lo tanto contribuirán a la generación de políticas directivas en las organizaciones a fin de desarrollar una mejora en la atención de los usuarios.

Para la justificación metodológica servirá como base para futuras investigaciones sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los

trabajadores del Centro de Salud de Tiabaya. Contribuiremos a nuestra sociedad buscando y promoviendo la investigación en nuestro país.

La justificación práctica de acuerdo con los objetivos del estudio, su resultado más tarde permitirá encontrar soluciones concretas a los problemas encontrados por las instituciones de salud que participan en el estudio. Por lo tanto, con estos resultados, tendremos datos importantes que nos permitirán identificar las debilidades para proponer cambios y optimizar la calidad de los servicios de salud que se ofertan.

Dentro de la justificación social, está decidido a brindar un buen compromiso y beneficiar principalmente a los pacientes, pero también a los establecimientos de salud y a todos los usuarios en general.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 01 Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión potencial humano de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

OE 02 Analizar la relación entre satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

OE 03 Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Vara (2017), publicó su tesis titulada "Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de Salud Arequipa-Caylloma, Arequipa 2017" Tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red salud Arequipa-Caylloma. El diseño se basó en una sección transversal descriptiva correlativa. La muestra estaba integrada por 101 profesionales de la Red Arequipa Caylloma. Los instrumentos empleados fueron la encuesta para el estudio del clima organizacional MINSA y el cuestionario elaborado por Sonia Palma Carillo (SL-SPC). Es el análisis de los datos se analizaron mediante la correlación de Spearman. "Como resultado, se ha demostrado que un 79.2% del personal profesional muestran en la dimensión potencial humano por mejorar y con un 16.8% presentan un potencial humano no saludable, el 85.1% tiene los diseños organizativos para mejorarlos y con un 12.9% son los niveles saludables, la cultura de la organización está por mejorar con un 67,3%, mientras con un 32,7% es saludable. Se demuestra que el clima organizacional esta por mejor en un 84,2%, el 10,9% es saludable. Muestran la satisfacción laboral baja en un 59.4% con el nivel media en el 40.6%.Se encontró relación entre la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral contando con un nivel de confianza de 0.95 y con una significancia de $0.000 < 0.05$, existe relación entre la cultura de la organización y la satisfacción con un nivel de confianza de 0.95 y un nivel de significancia de $0.010 < 0.05$, finalizando que existe relación entre el clima organizacional y las satisfacción laboral presentando un nivel de confianza de 0.95 y su nivel de significancia de $0.016 < 0.05$ en el personal profesional de la red de salud de Arequipa Caylloma".Se concluye que la importancia de esta investigación nos permitirá tener mayor conocimiento respecto a los instrumentos ,ya que nuestro tema de investigación también estamos aplicando el mismo instrumento del ministerio de salud, lo que nos servirá de mucho para estudio de la presente investigación.

Salas (2017), "Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones que brindan servicios de salud pública, Lima, 2017", con el objetivo general de establecer las relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones prestadoras de servicios de salud pública, Lima, 2017. La investigación llevada a cabo fue de estudio cuantitativo, con un diseño no experimental-transversal-correlacional. Su población estaba compuesta por 420 profesionales de salud y las muestras eran de 200 personas; los cuestionarios utilizados fueron el Documento técnico: Metodología para los estudio del clima organizacional del Ministerio de Salud (2011) y para la satisfacción laboral la encuesta del Ministerio de la salud (2002) también fueron sujetos a las validez de los contenidos por los juicios con tres expertos con los resultados aplicables y los valores de las confiabilidades que se dieron con las pruebas Alfas de Cronbach con coeficientes de 0.894, para el cuestionario del clima organizacional y 0.822 para el cuestionario de la satisfacción laboral que , Indican las confiabilidades muy altas .Los resultados llegaron a determinar que si existen relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los centros de salud de San Genaro ($r = 0.662$ y sig. = 0.000) y Hospital María Auxiliadora ($r = 0.877$ y sig. = 0.000), lo que estableció que la relación era significativa. La importancia de la presente investigación tiene como objetivo general de establecer la relación de las dos variables lo que nos permitirá comprobar con nuestros resultados y sacar conclusiones.

Fajardo (2018), Título "Clima organizacional y relación con la satisfacción laboral en los profesionales Médicos de la área de cirugía del Hospital Nacional Sergio E.Bernales durante el año 2017" Tuvo como objetivo general establecer la relación entre las variables Clima organizacional y la Satisfacción laboral de los profesional médicos de la área de Cirugía general del Hospital Sergio E.Bernales 2017; La población estaba formada por 110 médicos que trabajaban en los departamentos de cirugía. La investigación fue una correlación cuantitativa, descriptiva y transversal con un diseño no experimental. Se utilizó el instrumento para medir el clima organizacional, el cuestionario MINSa, aprobado por RM No. 143-2008 / MINSa, y para la satisfacción laboral, se utilizaron el cuestionario del MINSa, RM No. 468-2011 / MINSa. Finalmente, se determinó que existe relación

estadística significativa ($P = 0,000$, $p < 0,05$ y $r = 0,589$), siendo estas variables de relación directa positiva por lo cual afirmamos si aumenta el clima organizacional también mejora la satisfacción laboral. Se puede reflejar su importancia en los resultados obtenidos ya que afirma la existencia de relación o asociación de las variables en estudio.

Gutiérrez y Payano (2018), titulado "Clima organizacional y satisfacción laboral entre enfermeras profesionales de la Clínica de San Juan de Dios Lima 2018". Su objetivo general fue analizar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018. En población estaba compuesta por 50 enfermeras. La investigación es de enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal, Así mismo, es descriptivos y correlativo. Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios: MINSA-2011 revalidado por Mg. Jose Rojas Muñoz para evaluar el clima organizacional y para la satisfacción laboral el cuestionario de Sonia Palma Carrillo (2005) revalidado por Mg. Jose Rojas Muñoz, en cuanto a los resultados se encontró el coeficiente de correlación de 0.223, por lo cual se establece que existe correlación entre las variables; De manera similar se demuestra un nivel significancia de (0.119) es más mayor que al nivel teórico. La importancia de esta investigación se refleja en las variables de estudio encontrando una correlación directa positiva, porque afirmamos que si hay un buen clima organizacional también se desarrollara una buena satisfacción laboral.

2.1.2. Antecedente internacional

Carballo, Priego y Avalos (2015) realizaron un el proyecto de investigación con el título "Clima organizacional y satisfacción laboral entre funcionarios de programas federales de salud de Caravanas en Tabasco, México", con el objetivo de determinar y conocer la percepción sobre el clima organizacional y las satisfacción laboral de los trabajadores de dicho sector, en cuanto al método de estudio, fue observacional, prospectivo y transversal. Constituido por 97 trabajadores y se administraron dos instrumentos, para la percepción del clima organizacional, se utilizó las Escala de Clima Organizacional (EDCO) y para la satisfacción laboral se utilizó el instrumento Escala de Satisfacción Laboral (SL-

ARG). Ambos instrumentos se integraron en un único cuestionario llamado "COSL2014". Los resultados obtenidos mostraron en un 76% en los trabajadores expresaron la existencia de un clima organizacional favorable con respecto a la satisfacción laboral en un 42% reflejo estar parcial a regularmente satisfechos. La presente investigación es de suma importancia porque se asemeja a nuestro tema de investigación lo que nos permitirá cumplir con los objetivos planteados.

Manosalvas C, Manosalvas L y Quinteros (2015) realizaron una investigación en las instituciones que brinda servicios de salud, especialmente en un hospital. El título de su investigación fue "Clima organizacional y satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su correlación", cuyo objetivo principal es dar mayor validez al resultado descriptivo, encontrados en investigaciones semejantes en otros países y plantear un modelo universal frente a otros modelos de organizaciones, que sirva de fundamento para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor dirección del talento. La población estaba conformada por 130 profesionales de la salud del hospital del instituto Ecuatoriano de Seguro Social de Esmeraldas. Se utilizaron los Instrumentos para medir el clima organizacional Koys y Decottiss (1991) y el cuestionario S21 / 26 (1990) y S 4/82 8 (1986) de Meliá et al., para medir la satisfacción laboral. El resultado obtenido muestra los valores del chi cuadrados iguales a $p < 0,001$; que si hay relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La importancia de esta de investigación radica en sus objetivos, ya que nos permitirá conocer la realidad de las instituciones a nivel de los sectores de salud.

Juárez (2014) en su estudio titulado "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud" del Hospital General Regional 72 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Tlunepantla, en los estados mexicanos. Tuvo como objetivo "determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud del hospital general regional 72, instituto Mexicano del seguro social", su estudio se centra en la observación, de corte transversal, descriptivo y correlativo, La población aleatoria estaba constituida por 230 personas entre médicos, enfermeras, administrativos y otros servicios. Las evaluaciones se realizaron con la utilización de las escalas mixtas de Likert-Thurltone y un análisis estadístico con la prueba t de Student, los coeficientes de

correlaciones de Anova y Pearson, para establecer la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En cuanto a los resultados el nivel de significancia fue que $p < 0.05$. En la evaluación general, ambos índices mostraron una fuerte correlación positiva ($r = 0,83$, $p < 0,001$), por consiguiente a mayor satisfacción laboral mejor clima laboral, debido a que los reactivos para determinar la satisfacción laboral forman parte de los reactivos para evaluar el clima laboral. Su importancia está en el estudio de las variables, donde se ve que un buen clima organizacional favorable condicionará una mejor calidad de vida de cada miembro de las instituciones de salud y, en consecuencia, una mejora sustancial en las prestaciones de salud a los usuarios.

Cifuentes y Manrique (2014) desarrollaron una investigación titulada "Satisfacción laboral en el servicio de enfermería en un centro de salud de cuarto nivel en Bogotá - Colombia", Teniendo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción laboral de las profesionales de enfermería que trabajan en un establecimiento de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, Colombia, del 2011. Su población era 105 enfermeras asistenciales. Su estudio de investigación es de enfoque descriptivo de corte transversal, se usaron los cuestionarios de Font-Roja instrumento que mide la satisfacción laboral en los entornos hospitalarios de Arana y Mira. Para analizar la variable se ha utilizado el programas estadísticos SPSS versión 15.0, se calculó las pruebas ANOVA y se exploró la fuerza de las asociaciones entre cada variable. La satisfacción laboral de las enfermeras presentaron un nivel media de 2.91 (de, 0.23), que reveló que las enfermeras estaban más insatisfechas que los hombres. Los enfermeros varones están más satisfechos con su trabajo, pero la presión y la tensión son mayores. Estadísticamente la relación es significativa entre la satisfacción laboral y el tipo de universidades que egresan los profesionales de enfermería con respecto a los elementos de entrenamiento profesional ($p = 0,001$), particularidades extrínsecos de status ($p = 0,02$) y la monotonía del trabajo ($p = .04$), las enfermeras que han trabajado durante más de 7 años están más insatisfechas con su labor que las que trabajan menos tiempo. La presente investigación tiene su importancia porque permitirá sacar conclusiones precisas

encontrando que no hay relación entre la satisfacción laboral y el género, las edades, la formación académica y el servicio al que fueron asignados.

Oliva y Molina (2016) realizaron la investigación titulada "Estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones de atención primaria de salud de la comuna de Chillan-Chile". El objetivo fue establecer los estilos de liderazgos de los directores de los centros de salud y la satisfacción laboral por los funcionarios de las mismas, la población fue de 179 personas contratados que trabajaban en los establecimientos de atención primaria en la salud de Chilan. El tipo de estudio es descriptivo de corte transversal correlacional. La información se recopiló mediante el uso del cuestionario de liderazgo estacional publicados por Chiang y Núñez (2007). La satisfacción laboral se evalúa utilizando el cuestionario de escala de la satisfacción laboral SL/2006/39. Entre el resultado, caben destacar que los estilos de liderazgos de los directores fueron predominantes con un (38%), en cuanto a la satisfacción laboral concluyen que predomina el nivel medio (52%) asimismo determinaron en concluir el resultado que existe correlación positiva entre los estilos directivos, participativos y persuasivos con la satisfacción laboral, particularmente en las dimensiones de satisfacción con los salarios, la supervisión y el entorno físico. Concluyen este estudio de investigación en la importancia de la dirección y los estilos de liderazgo que son influyentes en el comportamiento de las personas en su entorno laboral.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 1: Clima Organizacional

2.2.1.1. Teoría del Clima Organizacional

Para Litwin y Stringer (1968) "trata de explicar aspectos importantes del comportamiento de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Estos autores utilizan un tipo de medición del clima perceptivo porque describen el clima organizacional percibido subjetivamente por los miembros de la organización" Litwin y Stringer(1968)

El modelo presentado por Litwin y Stringer concibe el clima organizacional como un constructor molar que permite:

- Analizar los determinantes de los factores motivacionales del comportamiento en situaciones actuales con cierta complejidad social.
- Simplificar los problemas de medición de los determinantes de la situación.
- Posibilitar la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes.

El modelo de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer(1968) tiene las siguientes características.

- “Sugiere que las influencias ambientales de la organización son generales, también enfatiza que ciertos factores como la historia y la tradición, el estilo de liderazgo influye en el clima a través de la motivación y el comportamiento del individuo” Litwin y Stringer (1968).
- “El clima puede tener muchos elementos que no son racionales. Como resultado, las personas pueden ser totalmente inconscientes del impacto que el clima está teniendo sobre ellos mismos y en los demás” Litwin y Stringer (1968).
- “Las condiciones de clima (se supone que revelan propiedades de cambio constantes) con el tiempo decaen y sufren cambios temporales, ciertamente rápidos, con retorno a niveles y patrones cíclicos básicos” Litwin y Stringer (1968).
- El modelo de clima utiliza un nivel de análisis molar que accede describir el clima en una organización, sin administrar una gran cantidad de datos.
- Se admite una amplia gama de enfoques alternativos para modificar el clima.

Litwin y Stringer(1968) “consideran que una teoría de la motivación basada en la investigación puede aumentar significativamente la comprensión del desarrollo organizacional.”

“En los últimos años, se ha logrado un progreso significativo en el estudio sistemático de la motivación humana, así como en la construcción de

instrumentos de medición para esta variable, de modo que ahora es posible hablar de una ciencia de la motivación” Litwin & Stringer(1968).

El desarrollo de la motivación se debe en gran parte al trabajo de McClellan (1961) y de Atkinson (1964) se refieren como una teoría científica de la motivación, utilizada con éxito en la parte técnica de ingeniería, comercio y organizaciones, que se centra específicamente en tres razones intrínsecas que han demostrado ser determinantes importantes de la conducta relacionada con el trabajo, a saber, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación. Litwin y Stringer (1968), “presentan una versión simplificada de la teoría de la motivación humana de (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959) “Como teoría derivada de estudios empíricos, sus argumentos son medibles y válidos y permite derivar hipótesis” Litwin y Stringer(1968)“según el tipo de motivación propuesta, proponen tres tipos de climas diferentes”:

Solo uno de ellos estará presente en cada subsistema de la organización. Las tres clases de clima son:

- “Clima autoritario: caracterizado por una fuerte necesidad de poder; actitudes negativas hacia el grupo, baja productividad y baja satisfacción” Alcover, M., y Rodríguez (2004).
- “Clima amigable: alto nivel de motivación de afiliación alta satisfacción laboral, actitudes positivas hacia el grupo de bajo desempeño” Alcover, M.,y Rodríguez (2004).
- Clima exitoso: alto nivel de motivación para alcanzar el éxito, alta satisfacción laboral, aptitudes positivas hacia el grupo, alto rendimiento.

El modelo planteado por Litwin y Stringer(1968), “se basa en el supuesto de que las percepciones de los individuos son el producto de una serie de factores que juntos constituyen el clima de la organización. Sobre esta base, el clima organizacional es un concepto global que integra todos los componentes de una organización”

2.2.1.2. Teoría del clima organizacional de Likert

Para Likert (1965), “afirma que el comportamiento adoptado por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizativas que perciben, por lo tanto, la relación estará determinada por la percepción”. Sandoval,C., (2004). “Para este autor, ciertos factores influyen en la percepción del clima organizacional, tales como: los parámetros relacionados con el contexto, la tecnología y la estructura del sistema organizativo, la posición jerárquica que ocupa dentro de la organización y el salario que obtiene, la personalidad las actitudes, el nivel de satisfacción y la percepción que los subordinados y superiores tienen del clima organizacional”. De manera similar, establece tres tipos de variables que definen las características de una organización e influyen en la percepción individual del clima y estas son:

- Variables causales: “definidas como variables independientes, orientadas a indicar la dirección en la que una organización evoluciona y obtiene resultados. Abarca la estructura organizativa y administrativas como las normas, decisiones, habilidades y actitudes” Sandoval ,C. (20.04).
- Variables intermedias: “orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejadas en aspectos como la motivación, el desempeño, la comunicación y la toma de decisiones, que son de gran importancia porque constituyen los procesos organizacionales” Sandoval, C. (2004).
- Variables finales: “Aparecen como resultado del efecto de las variables causales y variables intermedias mencionadas anteriormente. Están orientados a establecer los resultados obtenidos por la organización, tales como: productividad, calidad, ganancias y pérdidas” Sandoval,C. (2004).

Estos tres tipos de variables “influyen en la percepción del clima organizacional por parte de los miembros de la organización. Para Likert, es importante que se trate de la percepción del clima y no del clima en sí mismo, porque mantiene que los comportamientos y actitudes de las personas se deben a sus percepciones de la situación y no a una situación objetiva” Litwin Stringer(1968).

La interacción de estas variables lleva a la determinación de dos (2) tipos principales de clima organizacional, así como cuatro (4) sistemas:

a) Clima autoritario: consistente con el sistema, autoritario-operador y Sistema II, autoritario-paternalista.

Clima autoritario – “Operador: se caracteriza por el hecho de que la gerencia no confía en sus empleados, la satisfacción de las necesidades permanece en el nivel psicológico y de seguridad y que la interacción entre los superiores y los subordinados es casi nula. Las decisiones y objetivos son tomados únicamente por la gerencia. En este tipo de clima existe un entorno estable y aleatorio en el que la gestión de la comunicación con los empleados solo existe en forma de instrucciones específicas” Juárez, (2014).

Clima autoritario – “paternalista: se caracteriza por la confianza entre la gerencia y los subordinados; La mayoría de las decisiones las toma la alta dirección, pero algunas se toman en niveles más bajos. Las recompensas y los castigos se utilizan como una fuente de motivación para los trabajadores y se gestionan los mecanismos de control, que pueden delegarse a los niveles intermedio e inferior. En este clima, la gerencia juega con las necesidades sociales de los empleados. Sin embargo, tenemos la impresión de que trabajamos en un entorno estable y estructurado; Pueden desarrollar grupos informales, pero estos no siempre reaccionan para los propósitos de la organización” Locke (1976).

b) Clima participativo: formado por el Sistema III, que es de asesoramiento, y el Sistema IV, que es la participación del grupo.

Clima consultivo: caracterizado por la confianza de los superiores en sus subordinados. Los empleados están autorizados a tomar decisiones específicas. “La necesidad de prestigio y autoestima se resuelve con las recompensas y los castigos que se usan solo ocasionalmente. La comunicación es descendente. Existe una interacción moderada de tipo subordinado superior y, en ocasiones, un alto grado de confianza. El control se delega de arriba a abajo con un sentido de responsabilidad en los niveles superior e inferior. Se pueden generar grupos informales, pero estos pueden rechazar o resistir los objetivos de la organización.

Este tipo de clima es dinámico y la administración está con la perspectiva que alcanzar los objetivos” Fajardo (2018).

Clima de participación en grupo: la gerencia tiene plena confianza en los empleados, la toma de decisiones se distribuye en toda la organización, la comunicación circula de manera ascendente, descendente y lateral. La motivación de los empleados viene dada por su participación e implicación en la institución, estableciendo objetivos de desempeño, al mejorar los métodos de trabajo y al evaluar el desempeño de acuerdo con los objetivos” Locke(1976).

“La relación de trabajo entre el supervisor supervisado se basa en la amistad y la confianza y las responsabilidades se comparten; Del mismo modo, los grupos formales e informales son a menudo los mismos. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo, que logra los objetivos a través de la participación estratégica” Fayol (1996).

Los cuatro sistemas planteados por Likert implican varias formas de administración de la organización. Likert ha demostrado que cuanto más cerca esté el sistema IV esté ubicado el estilo de gestión de la organización, mayor será la probabilidad de exista una alta productividad, buenas relaciones de trabajo y alta productividad. Por otro lado, cuanto más se acerca la compañía al Sistema I, mayor es la probabilidad de ser ineficiente, de mantener relaciones de trabajo deficientes y enfrentar crisis financieras. Por eso proponemos una evolución gradual hacia el sistema IV. Fayol (1996).

Esta teoría es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional porque postula el surgimiento y la creación de un clima participativo, es decir, “que será necesario asumir este tipo de clima que permitirá una percepción óptima de los trabajadores hacia el lugar de trabajo, afirmando así que esta organización que emplea métodos que aseguran el logro de sus objetivos y aspiraciones de sus miembros se beneficiará de un clima positivo y finalmente logrará un mejor desempeño dentro de la organización” Fernández, A.(1999).

2.2.1.3. Teoría de las tres necesidades de McClellan

McClellan (1961), "The Realizing Real es su teoría de las tres necesidades. Define tres tipos de motivaciones compartidas por todas las personas, independientemente de la cultura, el género y cualquier otra variable, aunque estas pueden afectar la preponderancia de una u otra de las necesidades"

- "Necesidad de poder: "se basa en la influencia sobre las personas y los eventos, ya que permite controlar el trabajo personal y el de los demás. Según este autor, el poder se manifiesta de dos maneras: una dirigida a la organización (poder institucional) y la otra dirigida al yo interno poder personal" McClellan,(1961).
- "Necesidad de afiliación: se refleja el deseo de agradar y ser bueno con los demás. Las personas o trabajadores con un fuerte sentido de pertenencia tienden a establecer, mantener y restablecer relaciones cercanas con los demás" McClellan,(1961).
- "Necesidad de logro: es el comportamiento hacia los objetivos que deben alcanzarse, es decir, las personas con altas necesidades de logro siempre quieren hacer su trabajo de manera adecuada, siendo eficaces. y eficiente" McClellan,(1961).

"Para que el personal esté motivado, debe estar en posiciones donde se satisfagan sus necesidades, predominando de acuerdo con su perfil psicológico; Ya sea un logro, un poder o una afiliación" McClellan,(1961).

2.2.1.4. Teoría X y Y de Mc Gregor

Mc Gregor (1960), "es el creador de las teorías Teoría X y Teoría Y. Estas son dos teorías opuestas de la dirección; En el primer caso, los líderes consideran que los trabajadores solo actúan bajo la amenaza, y en el segundo, se apoyan en el principio según el cual la gente quiere y debe trabajar". "Después de observar cómo los gerentes tratan a sus empleados, Mc Gregor concluyó que la opinión de los que están sobre la naturaleza humana se basa en un conjunto de premisas con las que configuran su comportamiento hacia sus subordinados" Mc Gregor (1960).

Las teorías X plantean cuatro premisas de gestores:

- A los empleados no les gusta el trabajo y, en la medida de lo posible, tratan de evitarlo.
- Como a ellos no les importa los trabajos, deben forzarlos, con el control o amenaza y sanciones donde logran sus objetivos.
- El empleado evita la responsabilidad y busca la instrucción formal donde pueda.
- El empleado coloca su seguridad por delante de otros factores de trabajo y muestran poca ambición.

La teoría X, basada en el antiguo modelo de amenaza y la presunción de la mediocridad de masas, supone que los individuos tienen una tendencia natural al ocio y que el trabajo es una forma de castigo, que presenta dos necesidades urgentes para la organización: supervisión y la motivación. “Debido a esta tendencia humana a evitar el trabajo, la mayoría de las personas deben ser forzadas desde el exterior, controladas, dirigidas y amenazadas con sanciones para hacer los esfuerzos necesarios para alcanzar los objetivos de la organización” Fernández A (1999). “El hombre común prefiere la política que lo dirige, quiere evitar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y quiere más que mantenerse a salvo. Esto es una consecuencia de la naturaleza de las organizaciones de su filosofía, política y gestión” Fernández A (1999)

Al contrario de estas ideas negativas sobre la naturaleza humana, McGregor señaló cuatro premisas que yo llamo teoría Y:

- El empleado puede considerar los trabajos como naturales, descansar o jugar.
- La persona es dirigida como controlada para que esté vinculada al objetivo.
- Las personas comunes pueden aprender a aceptar y aun a pedir responsabilidades.
- La disposición de tomar decisiones innovadoras están publicadas entre las poblaciones y no son propiedades exclusivas del cargo administrativo.

“La teoría Y los líderes consideran que sus subordinados encuentran en su trabajo una fuente de satisfacción y que siempre se esforzarán por obtener los mejores resultados para la organización, ya que las empresas deben liberar las habilidades de sus trabajadores en estos resultados” Mendoza (2015) “El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego o el descanso; las personas necesitan mayores motivaciones y un entorno adecuado que las estimule y les permita alcanzar sus metas y objetivos personales, en las condiciones adecuadas; la gente no solo aceptará la responsabilidad sino que intentará conseguirla” Mendoza(2015).

“Siguiendo el modelo teórico de la “Y”, “se concluyó que, si una organización proporciona el entorno y las condiciones para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, entonces los individuos se involucrarán a su vez. Para lograr sus metas y objetivos, las personas a su vez se comprometen con sus metas y objetivos de la organización y logran La llamada integración” Mendoza(2015).

2.2.1.5. Dimensiones del Clima Organizacional

Modelo de Litwin y Stringer (1978)

Las 9 dimensiones según Litwin y Stringer (1978), "Clima organizacional", Simón y Schuster (1978).

Postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una empresa determinada.

- a) “Estructura: representa la percepción que los miembros de la organización sobre la cantidad de normas, procedimientos, gestiones y otras limitaciones presentes en el desarrollo de su trabajo” Fayol (1996)
- b) “Responsabilidad: es el sentimiento de los miembros de la organización con respecto a su autonomía en la toma de decisiones en el trabajo. + autocontrol + autoestima + confianza” Fayol (1996).
- c) “Recompensa: es la percepción de los miembros de la organización sobre la idoneidad de un sistema de recompensa, recibido por un

trabajo bien hecho o una administración sobresaliente. Esta es la medida en que la organización le da más valor a la figura que el castigo” Fayol (1996).

- d) “Desafío: la sensación que los miembros de la organización tienen sobre los desafíos y las pruebas que el trabajo les impone diariamente. La organización busca promover la aceptación y la capacidad de respuesta de un conjunto de riesgos calculados, con el fin de lograr los objetivos propuestos” Fayol (1996).
- e) Relaciones: “esta es la percepción por parte de los miembros de la organización de la existencia y la necesidad de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales, tanto entre compañeros como entre líderes y subordinados. La armonía y la unidad entre las personas son grandes fortalezas para la organización” Fayol (1996).
- f) “Cooperación: Este es el sentimiento de los miembros de la organización en cuanto a la existencia de un espíritu de ayuda por parte de la gerencia y otros empleados del equipo. Se hace hincapié en el apoyo mutuo en todos los niveles de la organización” Fayol (1996).
- g) Estándares: es la percepción de los miembros de la organización sobre el enfoque y el enfoque que las organizaciones dan a los estándares de desempeño de sus trabajadores.
- h) “Conflicto: Este es el grado de aceptación de los miembros de la organización, compañeros y superiores, con respecto a las opiniones discordantes que se pueden generar en el lugar de trabajo” Fayol (1996)
- i) Identidad: “es el sentido de pertenencia que los miembros de la organización tienen o deberían tener para la propia organización y es una parte valiosa del grupo de trabajo. Para vincular objetivos personales con los de la organización” Fayol (1996)-

Modelo del Ministerio de Salud, Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional v 02 (RM N ° 468-2011) MINSA / Ministerio de Salud

“Las dimensiones del clima organizacional son las características que se pueden negociar en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. En este sentido de la variable clima organizacional, se consideran las siguientes dimensiones” Amorós(2007):

Potencial Humano

Para Amorós (2007):

Constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos grandes y pequeños. Las personas son seres vivos, piensan y comparten los sentimientos que conforman la organización, y esto existe para lograr sus objetivos. También incluye los siguientes indicadores”

- “Liderazgo: la influencia que desempeñan algunas personas, especialmente los líderes, en el comportamiento de otros para lograr resultados depende de los reglamentos, valores y procedimientos y es circunstancial” Amorós(2007).
- Innovación: esta dimensión cubre la disposición de una organización para experimentar cosas nuevas y cambiar su forma de hacer las cosas.
- “Recompensa: es en la medida en que la organización usa el premio más que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado para hacer bien su trabajo, de lo contrario se recomienda mejorar en el mediano plazo” Amorós(2007).
- Comodidad: los esfuerzos de la gerencia por crear un ambiente físico saludable y agradable.

Diseño Organizacional (Estructura):

Según Barnard (1938) “Un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas”. “En el aspecto de coordinación consciente de esta definición, se incorporan cuatro elementos comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente se designa estructura de la organización” Barnard (1938). E incluye los siguientes indicadores:

- Las Estructuras: representan las percepciones del miembro en las organizaciones acerca de la cantidad de reglamentos, procedimiento, y otra limitación que enfrenta en los desarrollos de sus trabajos.
- La Toma de la decisión: estos evalúan las informaciones disponibles y utilizadas en la decisión tomada dentro de las organizaciones, así como la tarea de los empleados en este proceso.
- La Comunicación: están basadas en el sistema de comunicación que existe dentro de las organizaciones, así como en las instalaciones disponibles para que los empleados puedan escuchar sus quejas en la dirección.
- Las Remuneraciones: estos aspectos se basan en las formas en las que se pagan al trabajador.

Cultura de la organización:

“Una organización no es tal que no cuenta con la asistencia de personas comprometidas con los objetivos. Para lograr esto, es esencial tener en cuenta el entorno en el que se desarrollarán todas las relaciones, normas y los modelos de comportamientos lo que se convierte en la cultura de esa organización, convirtiéndose en una organización productiva, efectiva o improductiva e ineficiente basada en las relaciones establecidas entre los elementos de la organización se instauren desde un principio” Barnard (1938). También incluye los siguientes indicadores:

- La Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un componente importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En lo

general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

- Los Conflictos y las cooperaciones: se refiere al grado de colaboración que se observa entre los trabajadores en el desempeño de sus tareas y en los apoyos materiales y humanos que estos reciben su organización.
- Las Motivaciones: se refieren a las condiciones que llevan a los trabajadores a laborar más o menos intensivamente dentro de la organización, es decir es un conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su entorno organizativo.

“Es un conjunto de reacciones naturales y actitudes típicas de las personas que ocurren cuando ciertos estímulos ambientales están presentes”
Barnard (1938).

Modelo Likert (1986)

Según Likert (1986), “mide la percepción del clima según ocho dimensiones”:

- a) El Método de los comandos: son las formas en las que se usan los liderazgos para influenciar sobre los empleados.
- b) La Característica de la fuerza de las motivaciones: procedimientos diseñados para motivar a los trabajadores y satisfacerlos en sus necesidades.
- c) La característica del proceso de la comunicación: la estructura de los tipos de comunicación en las empresas, así como la manera de ejercerlos.
- d) Las Características de los procesos de influencia: la significancia de la relación entre los superiores / subordinados para constituir los objetivos de la organización.
- e) Las Características de los proceso de toma de decisiones: los sistemas de información en que se fundamentan las decisiones, así como para la distribución de funciones.
- f) Las características de los procesos de planeación: la forma en que se constituye los procedimientos de fijación de las metas o directrices.

- g) Las características de los procesos de control: el ejercicio y la distribución del control entre las instancia organizacionales.
- h) Los Objetivos de rendimiento y de desarrollo: la planeación así como el adiestramiento deseado.

2.2.1.6. La Importancia de clima organizacional

Según el Ministerio de Salud (R.M. No. 468-2011) MINSA / Ministerio de Salud. El documento técnico: “Metodología para el estudio del clima organizacional v.02”.

Barnard (1938) define:

El estudio del clima organizacional permite conocer, de manera científica y sistemática, las opiniones de las personas sobre su entorno laboral y sus condiciones de trabajo, a fin de desarrollar planes y / o proyectos para superar como prioridad los factores negativos que se detectan y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

La implementación del estudio del clima organizacional es un proceso extremadamente complejo debido a la dinámica de la organización, el medio ambiente y los factores humanos. Como resultado, muchas organizaciones reconocen que una de sus fortalezas fundamentales es su factor humano y que necesitan mecanismos para medir periódicamente su clima organizacional” Fernández, A. (1999).

Al evaluar el clima organizacional, se reconocen las percepciones del personal sobre la situación actual de la relación dentro de la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite la definición de programas de intervención y el desarrollo de un sistema de seguimiento y evaluación” Fernández ,A. (1999).

Al realizar intervenciones para mejorar la organización, es necesario tomar mediciones iniciales del clima organizacional, teniendo como punto de referencia objetiva y técnicamente bien establecida, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Esta medición permite evaluar mejor el efecto de la intervención” Iturralde (2011).

2.2.1.7. Cultura Organizacional

Según el Ministerio de Salud (RM 468-2011) MINSA / Ministerio de Salud:

- Son los conjuntos los valores, creencias y talentos fundamentales que los miembros de las organizaciones tiene en común.
- Es un medio de significados compartidos por una gran parte de los integrantes de una organización y que se diferencian de una organización a otra.
- “Es el comportamiento convencional de una sociedad que influye en todas sus acciones, aunque esta realidad rara vez penetra en sus pensamientos conscientes. También se ha encontrado que las definiciones de cultura se identifican con los sistemas dinámicos de la organización, puesto que los valores pueden ser cambiados, como efecto del aprendizaje constante de los individuos; También valoran los procesos de concientización sobre el cambio como parte de la cultura organizacional” Fernández ,A .(1999).
- “La cultura organizacional, la atmósfera o el entorno organizativo, como se quiere mencionar, es un conjunto de suposiciones, creencias, valores o normas compartidas por sus miembros. Además, crea el entorno humano en el que los trabajadores realizan su labor. De esta manera, una cultura puede existir en cualquier organización, ya sea el entorno de un ámbito, dependencia, una fábrica o sector” Fernández, A .(1999).

2.2.1.8. Diferencia entre Clima y Cultura Organizacional

Según el Ministerio de Salud (R.M N°468-2011) MINSA/Ministerio de Salud.

Tabla 1.

Diferencia de clima organizacional y Cultura organizacional

Cultura Organizacional	Clima Organizacional
“Conjunto de valores, creencias y entendimientos que los integrantes de una organización tiene en común” Barnard (1938)	“Percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral” Barnard (1938)
“Se trasmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las precisiones internas producto de la dinámica organizacional evolución histórica” Barnard (1938)	“Refleja la forma en que están hechas las cosas en un entorno de trabajo determinado instantánea no histórica” Barnard (1938)
Es duradera	Tiene carácter temporal
Precede y fundamenta el clima	Indirectamente en el desarrollo de las actividades de la organización.
Medición cualitativa/ observación del campo.	Medición cuantitativa/ encuesta.
Disciplina: Sociología/Antropología.	Disciplina: Psicología.

Fuente: Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional R.M 468-2011-MINSA.

2.2.1.9. Consecuencia del Clima Organizacional

“Según el Ministerio de Salud (RM 468-2011), MINSA / Ministerio de Salud establece que: un clima organizacional saludable o no saludable influye positiva o negativamente en la organización y depende de la percepción que los miembros tengan de ella” Brunet (2011).

“Las consecuencias positivas incluyen: sensación de éxito, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc.

Las consecuencias negativas incluyen: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.” Brunet (2011)

“El clima organizacional, así como las estructuras, las características organizativas y los individuos que lo componen, forman un sistema interdependiente muy dinámico” Brunet (2011).

“Un clima organizacional saludable fomenta el desarrollo de una cultura organizacional basada en las necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y expresadas en forma de comportamientos compartidos” Brunet (2011).

2.2.2. Variable 2: Satisfacción Laboral

2.2.2.1. Teoría de los dos factores de Herzberg

La teoría de la motivación y la higiene, conocida como la teoría de los dos factores, afirma que los factores que generan insatisfacción entre los trabajadores son de una naturaleza totalmente diferente de los que producen satisfacción. La teoría del hombre tiene un sistema dual de necesidades: la necesidad de creer emocional e intelectualmente. Debido a que son cualitativamente diferentes, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere incentivos diferentes Carballo, Priego, & Avalos (2015).

Herzberg, Mausner, & Snyderman (1959) “tenían el criterio de que el nivel de desempeño en las personas varía según el nivel de satisfacción, es decir, las reacciones al trabajo eran diferentes cuando se sentía bien o mal.

Esta teoría de la motivación sugiere que los factores motivacionales se pueden clasificar en dos grupos”:

Factores de higiene.

Es el entorno que rodea a las personas y cómo hacer su trabajo. Esta variable está fuera del control de los empleados.

“Los principales factores de higiene son: el salario, los beneficios, el tipo de gestión o supervisión que los empleados reciben de sus jefes, las condiciones de trabajo físicas y ambientales, las políticas materiales de la empresa, las normativas internas, etc.” Carballo, Priego, & Avalos (2015).

“Herzberg subraya que solo los factores de higiene se han tenido en cuenta en la motivación de los empleados, que el trabajo es una situación desagradable y que los trabajadores deben ser más eficientes y efectivos, pueden ser recompensados y premiar salarialmente ya que se incentiva a la persona hacer un cambio en el trabajo” Carballo, Priego, & Avalos (2015).

“De acuerdo con la investigación de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, se evita la satisfacción de los empleados y cuando los factores higiénicos son malos, causan descontento” Carballo, Priego, & Avalos (2015).

“Su efecto es como un medicamento contra los dolores de cabeza, para combatir el dolor, pero no para mejorar la salud. Como están relacionados con el descontento, Herzberg los llama factores de insatisfacción” Chiang, M. (2007).

Factores motivadores.

Son estas variables las que están bajo el control del individuo porque están directamente relacionadas con las actividades que realiza el empleado en sus tareas.

“Los factores motivacionales incluyen sentimientos de crecimiento individual, reconocimiento profesional y necesidades de auto cumplimiento que él o ella cumplen en su trabajo. Las tareas y cargos deben estar diseñadas para respetar los principios de eficiencia y beneficio económico;

Sin embargo, también deben satisfacer las necesidades de motivación de los trabajadores, creando oportunidades para el desarrollo intrínseco, fomentando la creatividad y el crecimiento completo” Carballo, Priego, & Avalos (2015). “Por otro lado, una organización que no se preocupa por las necesidades del empleado hace que la persona pierda la motivación, lo que en última instancia causa desinterés, porque la empresa ofrece solo un lugar de trabajo decente” Carballo, Priego, & Avalos (2015).

“También señala que los factores responsables de la satisfacción laboral de las personas son distintos y diferentes de los factores de insatisfacción. Porque lo contrario de la satisfacción laboral no sería una insatisfacción sino una satisfacción” Brunet (2011).

Factores de satisfacción y factores de insatisfacción.

Herzberg, Mausner, & Snyderman, (1959) “afirma que: La satisfacción en el puesto depende del contenido o de las actividades difíciles y los estimulantes de la posición que ejerce la persona: estos son factores motivadores o de satisfacción”.

“La insatisfacción con la posición depende del contexto, es decir, el entorno laboral, el salario, los beneficios percibidos, la supervisión, los compañeros de trabajo y el ambiente general que comprende la posición: Estos son los elementos de higiene o satisfacción” Armostrong (2009).

“Para motivar su trabajo, Herzberg ofrece "enriquecimiento de tareas", que consiste en sustituir las tareas más simples y básicas del trabajo por tareas más complejas, ofrecer condiciones de desafío y satisfacción personal, para que así el empleado siga con su crecimiento personal” Gutiérrez y Payano (2018).

“La teoría se propone en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia el trabajo puede determinar el éxito o el fracaso del individuo. Herzberg investigó la pregunta: ¿cómo motiva a sus trabajadores? Concluyó que el trabajo y la eficiencia de una organización pueden definirse en gran medida por la satisfacción y la motivación de sus empleados” Gutiérrez y Payano (2018).

“En sus estudios, realizó encuestas en las que encontró que las respuestas de las personas que respondían a sus preguntas cuando se sentían cómodos en su trabajo eran muy diferentes de las que se les dieron. Luego establece a partir de sus estudios que esta persona, como la persona a cargo, debe atender las necesidades de sus trabajadores” Gutiérrez y Payano (2018).

“En lo que respecta al gerente, la aplicación de esta teoría podría mejorar sus relaciones con los empleados, lo que se resumiría en una mayor cooperación en el cumplimiento de las tareas cotidianas. Por otro lado, debido al bienestar de los empleados, las tareas podrían completarse en un período de tiempo más corto, lo que favorecería el desarrollo económico de la empresa. Finalmente, al garantizar la salud física y mental de los empleados, podrían evitar las enfermedades y ausencias en el lugar de trabajo” Gutiérrez y Payano,(2018).

“Después de estudiar detenidamente las características de la teoría de Herzberg, finalmente podemos concluir lo siguiente. Los empleados son uno de los factores más importantes para la empresa. Permiten alcanzar el óptimo desarrollo de una institución. Sin embargo, el jefe de la organización como gerente debe evaluar todas las necesidades de sus empleados para que pueda aplicar ciertas medidas para mejorar la eficiencia de la empresa” Gutiérrez y Payano (2018).

“Esto lo establece Herzberg, quien a lo largo de su vida ha sido testigo de la influencia de las condiciones de trabajo y la motivación para llevar a cabo actividades y tareas dentro de una organización. Define la satisfacción e insatisfacción de los empleados y propone métodos para mejorar la calidad y la eficiencia de las empresas. Su teoría ha tenido una gran trascendencia a lo largo del tiempo, ya que todavía se aplica en grandes empresas modernas” Alcover Martínez y Rodríguez (2004).

2.2.2.2. Teoría Jerarquía de las Necesidades de Maslow (1954)

“La teoría de la necesidad se basan en la premisa de que las motivaciones para el comportamiento humano residen en el individuo: su motivación para actuar y comportarse desde el exterior que existe en él” Maslow, (1954).

Algunas de estas necesidades son conscientes y otras no. La teoría de la motivación más conocida de Maslow se basa en la jerarquía de las necesidades humanas.

Según “las necesidades humanas se organizan en pirámides según su importancia para el comportamiento humano, y en la base de la pirámide se encuentran las necesidades más bajas y recurrentes (" necesidades primarias "), mientras que aquellos en la cima son los más sofisticados y las más intelectuales necesidades secundarias” Maslow, (1954).

1. Necesidades fisiológicas: “son el nivel más bajo de necesidades humanas. Estas son necesidades innatas, como la necesidad de comida (hambre o sed), sueño y descanso fatiga, refugio (contra el frío y el calor) o deseo sexual reproducción de la especie” Maslow, (1954) denominadas necesidades básicas y exigen satisfacción constante y recurrente, con el fin de garantizar la supervivencia del individuo. Guían la vida humana desde el nacimiento. “En otras palabras, la vida humana es una búsqueda constante de la satisfacción de las necesidades más imperativas, que monopolizan el comportamiento del recién nacido y el adulto sobre las otras necesidades hasta que se alcanza la satisfacción” Maslow, (1954). “Están relacionados con la subsistencia y la existencia del individuo. Aunque son comunes todos los individuos, requieren diferentes grados de satisfacción. Su principal característica es la urgencia: cuando una de estas necesidades no se satisface, dirige la orientación del comportamiento”.
2. Necesidades de seguridad: “son el segundo nivel de las necesidades humanas. Ellos hacen que las personas se protejan de cualquier peligro real o imaginario, física o abstracta. En busca de protección contra una amenaza o una privación, escapar del peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y predecible son manifestaciones típicas de estas necesidades

que aparecen en el comportamiento humano cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechos” Maslow, (1954). “Al igual que éstos, también están íntimamente ligadas a la supervivencia humana. Son muy importantes porque en la vida de la organización, las personas establecen una relación de dependencia con la organización y gestión de las acciones arbitrarias o decisiones incoherentes e inconsistentes puede causar incertidumbre o inseguridad en persona a lo largo su trabajo” Maslow, (1954).

3. Necesidades sociales: “son las necesidades que surgen de la vida social del individuo con los demás. Estas son las necesidades de asociación, la participación, la aceptación por parte de sus compañeros, el intercambio de amistad, afecto y amor. Aparecen en el comportamiento cuando las necesidades fisiológicas más bajas y de seguridad” Marquina (2011). “son relativamente satisfechos, que las personas muestran resistencia, el antagonismo y la hostilidad hacia las personas que están cerca de la frustración de esta necesidad lo que conduce a una falta de adaptación social y la sociedad. La necesidad de dar y recibir afecto es un factor importante de la conducta humana en el uso de la gestión participativa” Marquina (2011).
4. Necesidad de estima: “Las necesidades están relacionadas con la forma en que la persona ve y valora, es decir, con la autoevaluación y la autoestima. Esto incluye autoestima, confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, estatus, prestigio, reputación y orgullo personal, la satisfacción de esta necesidad genera un sentido de autoestima, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede llevar a sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia e impotencia, que a su vez pueden llevar a actividades de desaliento o compensación” Marquina (2011).
5. Necesidades de autorrealización: “estas son las necesidades humanas más elevadas y están en lo más alto de la jerarquía. Traen a la persona para tratar de usar su propio potencial y desarrollarse continuamente a lo

largo de la vida como un ser humano. Esta tendencia se expresa a través del impulso de la persona a ser más de lo que es y convertirse en todo lo que puede ser” Marquina (2011). “Las necesidades de autorrealización están relacionadas con la independencia, el autocontrol, la competencia y la plena realización de lo que cada persona tiene potencial y virtud, así como el uso pleno de sus talentos individuales, mientras que las cuatro necesidades anteriores pueden ser satisfechas por recompensas externas a la persona y que tienen una realidad concreta (como comida, dinero, amistades, elogios de otras personas), las necesidades de autorrealización solo pueden ser satisfechas por la recompensa que las personas se entregan intrínsecamente como la sensación de logro y que no son observables no controlables por los demás” Marquina (2011).

Además, las otras necesidades, una vez satisfechas, ya no motivan el comportamiento, por otra parte, la necesidad de autorrealización solo puede satisfacerse con la recompensa que las personas se dan a sí mismas de forma intrínseca (como el sentimiento de satisfacción) y que no son observables. ni controlables por otros. Además, otras necesidades, una vez satisfechas, ya no motivan el comportamiento.

“Sin embargo, la necesidad de la autorrealización puede ser insaciable, en el sentido de que cuanto más satisfacción obtiene una persona, más importante se vuelve y más querrá satisfacerla. No importa cuán satisfecha esté la persona, siempre querrá más” Marín, Melgar, y Castaño (2017).

En general, la teoría de Maslow presenta los siguientes aspectos:

- “Satisfacer las necesidades no es una motivación para el comportamiento, solo las necesidades no satisfechas influyen en ellas y están orientadas hacia objetivos individuales” Marín, Melgar y Castaño (2017).
- El individuo nace con ciertas necesidades fisiológicas. que son innatas o hereditarias, al principio su comportamiento se centra exclusivamente en la satisfacción cíclica de estas necesidades, el hambre, la sed, el ciclo de actividad del sueño, el sexo, etc.

- “Después de cierta edad, el individuo comienza una larga trayectoria de aprendizaje de nuevos modelos de necesidades. Aparece una necesidad de seguridad, centrada en la protección contra peligros, amenazas y privaciones, las necesidades fisiológicas y la seguridad son las necesidades primordiales del individuo, destinadas a su conservación nacional” Fajardo (2018).
- “Cuando el individuo logra controlar sus necesidades fisiológicas y de seguridad, las necesidades más importantes aparecen lenta y gradualmente: social, autoestima y autorrealización, pero cuando alcanza la satisfacción de las necesidades sociales, las necesidades de realización de sí mismo aparecen. Esto significa que las necesidades de estima son complementarias a las necesidades sociales; mientras que las necesidades de autorrealización son complementarias a las que se aprecian” Fernández, A. (1999). “Las necesidades más importantes surgen solo cuando los niveles más bajos se controlan y no se satisfacen. Todas las personas no logran alcanzar el nivel de necesidad de auto-realización o estima, es una conquista individual”.
- “Las necesidades más altas ocurren no solo cuando se satisfacen las más bajas, sino por encima de las más bajas según la jerarquía de necesidades. Un gran número de necesidades concurrentes influyen en el comportamiento del individuo, pero las necesidades más importantes prevalecen sobre las necesidades más bajas” Fernández, A. (1999).
- “Las necesidades más bajas requieren un ciclo de motivación corto (comer, dormir, etc.). mientras que las necesidades más exigentes requieren un ciclo de motivación largo. Sin embargo, si algunas necesidades inferiores dejan de satisfacerse durante mucho tiempo, es imperativo neutralizar el efecto de las necesidades superiores” Gutiérrez y Payano (2018).

La privación de una necesidad inferior causa la desviación de la energía del individuo en la lucha por su satisfacción.

El enfoque amplio pero genérico de Maslow (1954) “representa un valioso modelo del comportamiento de las personas”.

2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral

Fernández, A. (1999) “considera que la satisfacción es una actitud general hacia el trabajo, constituida por la apreciación de los trabajadores de las condiciones en que se realiza el trabajo”.

Los siete factores señalados por el autor mencionado anteriormente se definen a continuación:

- “Compensación económica: esta es la remuneración que reciben los empleados a cambio de su trabajo. Esto incluye salarios y beneficios socioeconómicos que contribuyen a satisfacer las necesidades básicas del trabajador y su familia” Fayol, (1996).
- “Condiciones físicas del medio ambiente de trabajo: estos son los factores presentes en el área en el que suele llevar a cabo habitualmente su trabajo, el nivel de sonido, temperatura, área de trabajo, el servicio de limpieza” Fayol, (1996).
- “Seguridad y estabilidad ofrecidas por la empresa: es la garantía de que la empresa ofrece al empleado para que se mantenga en su lugar de trabajo” Fayol, (1996).
- “Relaciones con colegas: son las interacciones de las personas que tienen contacto profesional dentro de la organización, ya sea entre colegas de la misma unidad o de diferentes unidades” Fayol, (1996).
- “Apoyo y respeto a los superiores: es la disposición del personal para cumplir con las decisiones y procesos propuestos por los supervisores y gerentes de la organización” Cortez (2012).
- “Reconocimiento por parte de otros: este es el proceso mediante el cual otras personas felicitan al trabajador por la eficiencia y la virtud que tiene para llevar a cabo su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus colegas, su supervisor o la gerencia de la organización” Fayol (1996).
- “Capacidad para el desarrollo personal y profesional en el trabajo: la probabilidad percibida por los trabajadores, la organización es el apoyo y el estímulo para el desarrollo personal y profesional, a través de las políticas justas y promover las capacitaciones “Cortez (2012).

“Cada uno de estos siete aspectos contribuye a la satisfacción laboral del trabajador al generar efectos positivos en su motivación y desempeño individual” Salazar (2013).

Palma (2014) Construyó una escala que consta de factores VII o dimensiones definidas de la siguiente manera:

- La Condición física: son el elemento físico o las infraestructuras donde se realizan los trabajos diarios y se constituyen como facilitadores.
- El Beneficio social o remunerativo: es el grado de satisfacción en comparación con los estímulos económicos regulares o adicionales como remuneración por el trabajo realizado.
- La Política administrativa: este es el grado de acuerdo con las pautas de los estándares institucionales para reglamentar la relación de empleo y directamente asociado con la labor.
- La Relación social: es el nivel de autosatisfacción con las relaciones con otros miembros de la institución con quienes se comparten las conductas del trabajo diario.
- Los Desarrollos personales: son las oportunidades que tienen los trabajadores para llevar a cabo las actividades importantes para su realización.
- Ejercicio de tareas: la evaluación a la que el empleado asocia sus trabajos diarios en las entidades en la que se realiza su labor.
- “Relación con la autoridad: la apreciación de la relación que desarrolla el de su relación con el gerente directo realiza y con respecto a sus actividades diarias” Palma, (2014).

2.2.2.4. Consecuencias de la satisfacción laboral

Según Fuentes (2012) “la satisfacción en el lugar de trabajo tiene varias consecuencias para el individuo, que afectan las actitudes hacia la vida, la familia, la salud física y la duración de su vida. Esto puede estar relacionado (indirectamente) con la salud mental”.

“Indica que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de sufrir diferentes accidentes por diferentes motivos, como falta de concentración, mala salud, estrés, etc.” Marquina (2011).

2.2.2.5. Efectos de la satisfacción laboral en el desempeño.

Los efectos de la satisfacción laboral en el desempeño laboral:

Satisfacción y productividad: “según los estudios, concluyen que un trabajador feliz en el lugar de trabajo es un trabajador productivo y eficiente. Esta conclusión se obtiene por el hecho de que cuando hace un trabajo, tiene una sensación de bienestar, asumiendo también que la empresa recompensa la productividad. Así, una mayor productividad aporta beneficios económicos, sociales y psicológicos. Si el empleado percibe esta recompensa como "justa", desarrolla mayor satisfacción porque cree que recibirá la recompensa adecuada, en cuyo caso se harán esfuerzos por la tarea que se le encomendó” Chiang y Ojeda (2013).

Satisfacción ausentismo: “está vinculado al nivel de insatisfacción y más frecuentemente, a las faltas o ausencias que se ven en los trabajadores, cuanto más satisfechos están puntualmente con su trabajo, el modelo respalda la idea de que las frecuencias de ausentismo reflejan mejor la intención de Ausencia” Armostrong, (2009).

Satisfacción y rotación: “para las personas que muestran un rendimiento superior, la satisfacción es mayor y menos posibilidad de rotación; Debido a que el trabajador muestra un alto rendimiento, la institución querrá mantenerlo de alguna manera, aumentando su salario, dándole recompensas, ascendiendo, etc.” Zelada (2014).

2.3. Definición de términos básicos

Clima organizacional: Chiavenato, (2009) “el clima organizacional es la calidad o cantidad de características ambientales percibidos o experimentados por los miembros de la organización que tienen una influencia decisiva en su comportamiento” Esto incluye una amplia gama de elementos ambientales que implican en la motivación de sus miembros. “Por lo tanto, el clima organizacional es prospero cuando satisface las necesidades personales básicas y superiores de las personas y mejora su estado de ánimo. Y también puede provocar cambios adversos cuando causa frustración en las personas porque no satisface las necesidades esperadas. Cabe mencionar que el ambiente entre los miembros de la organización está estrechamente relacionado con la motivación de la persona” Chiavenato (2009).

Clima laboral: Son aquellos que consideran que el descriptor de atributos de organización, Juárez (2014) "se expresa en términos que caracterizan a las experiencias individuales con la organización, esta distribución se muestra desde la perspectiva de los informantes"

Satisfacción laboral: En este estudio, la satisfacción laboral se considera una actitud de los individuos; Muñoz (1990) “define la satisfacción laboral como la sensación de placer positivo que tiene un sujeto por hacerle un trabajo de interés, en un entorno que le permite estar cómodo, como parte de su trabajo. Una empresa u organización es atractiva y por la cual percibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas de acuerdo con sus expectativas” Cifuentes y Manrique, (2014).

Personal de salud: "Para la Organización Mundial de la Salud - OMS (2006), el personal de salud es "todos los que realizan tareas cuyo objetivo principal es promover la salud". Los trabajadores de la salud deben estar capacitados para enfrentar desafíos como el avejentamiento de la población, las nuevas enfermedades y la creciente carga de las ya existentes o el incremento de conflictos y violencia” Chiang y Ojeda, (2013).

Establecimientos de salud: “Es la unidad básica del primer nivel de atención y complejidad de la salud, orientada a brindar atención integral en sus componentes de promoción, prevención y recuperación. Para mejorar la organización de los servicios de salud, cada establecimiento de salud se clasifica de acuerdo con los servicios prestados, las infraestructuras, los recursos humanos y la capacidad para resolverlos” Rodríguez, C.(2002).

La motivación: Implica estados internos que dirigen el organismo hacia metas o fines determinados; son los impulsos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con voluntad e interés. Herzberg (1954).

Desempeño laboral: Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. El desempeño laboral tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar, las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir Chiavenato (2009).

Estilos de dirección: Se considera a la dirección como una función de la administración, que consiste en motivar a los subordinados, influyen en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, eligen el mejor canal de comunicación o de cualquier otra manera se ocupan del comportamiento de los empleados Robbins y Coulter (2005).

La percepción: Comprende fundamentalmente dos procesos primero, la remodificación o selección del enorme caudal de datos que nos llegan del exterior, reduciendo su complejidad y facilitando su almacenamiento y recuperación en la memoria, segundo, un intento de ir más allá de la información obtenida, con el fin de predecir acontecimientos futuros y de ese modo, evitar o reducir la sorpresa Bruner y cols (1958).

Organización: Son creaciones entendidos donde los individuos interactúan interdependiente que trabajan con una estructura para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, para lograr ventajas competitivas y para hacerlo de una manera eficaz, eficiente, obtener, mantener y mejorar el desempeño global de una organización y sus capacidades y lograr un objetivo común en el lugar de trabajo Chiavenato (2009).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

H1: Existe la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 01

H1: Existe la relación entre la satisfacción laboral y la Dimensión Potencial humano de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

Ho: No existe relación entre la satisfacción laboral y la Dimensión Potencial humano de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya Arequipa 2018.

Hipótesis específica 02

H1: Existe la relación entre la satisfacción laboral y la Dimensión Diseño organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

Ho: No existe relación entre la satisfacción laboral y la Dimensión Diseño organizacional de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

Hipótesis específica 03

H1: Existe la relación entre la satisfacción laboral y la Dimensión Cultura de la organización de los trabajadores del Centro de Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

Ho: No existe relación entre la satisfacción laboral y la Dimensión Cultura de la organización de los trabajadores del Centro de Salud Tiabaya .2018.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. *Clima Organizacional*

Según el Ministerio de Salud (MINSA, 2011), el clima organizacional se define como la percepción compartida por cada miembro de una organización en relación al trabajo, en el ámbito físico en que este se desarrolla, las relaciones interprofesionales que se forjan en torno a él y a las múltiples reglas formales e informales que perjudican a dicho trabajo.

El clima organizacional es el entorno en el que se desarrollan las actividades humanas; Cuando hay un buen clima organizacional, la gente está trabajando en un ambiente saludable en donde puedan poner sus conocimientos y sus habilidades en la práctica. “El clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distinguen entre sí e influyen en el comportamiento de las personas que lo conforman” Oliva y Molina (2016).

3.2.1.2. *Satisfacción Laboral*

Palma (2014) “La actitud del empleado hacia su propio trabajo y en término de aspectos relacionados como las oportunidades de crecimiento personal, el beneficio laboral y las remuneraciones, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la institución y relación con las autoridades, condición físicas y materiales que facilitaran las tareas y el cumplimiento del trabajo”. Asimismo, está relacionado con el desempeño; "Un trabajador feliz es un trabajador productivo. Mientras el trabajador está motivado y satisfecho con las actividades que realiza y con el ámbito de trabajo, contribuirá en su desempeño de sus actividades y logrará mejores resultados.

Davis y Newstrom (2003) “argumentan que para interpretar la satisfacción laboral, se debe tener en cuenta el significado de las emociones, ya que los trabajadores desarrollan su labores de acuerdo con la "motivación recibida en ambiente de trabajo”.

3.2.2. Definición Operacional

3.2.2.1. *Clima organizacional*

Se utiliza el documento técnico: “Metodología para el estudio del clima organizacional v02. El instrumento fue preparado y validado por el Departamento de Calidad de la Salud del Ministerio de Salud del Perú (R.M. No. 468-2011 / MINSa del 14 de junio de 2011). Se utilizó la escala de Likert. El instrumento mide el clima organizacional de acuerdo con los factores de potencial humano, el diseño organizacional y la cultura de la organización” Marín, J . y Castaño, C. (2014).

“El instrumento se presenta mediante el cuestionario compuesto por 34 ítems, ya que de los 28 miden 11 dimensiones del clima organizacional en aplicación y 6 pertenecen a la escala de Mentira o escala de sinceridad, que se valora por los siguientes enunciados: no me río de chistes. , siempre las cosas son perfectas, siempre sonrío, nunca cometo errores, cada vez que encuentro algo, se lo devuelvo a su dueño y eso nunca mentí, lo que me permite verifique la consistencia de las respuestas marcadas por lo que puede incluir o excluir las encuestas según los criterios establecidos” Ministerio de salud (2011).

3.2.2.2. *Satisfacción Laboral*

Se emplea la escala de satisfacción de la autora, Palma, S. (1999), para evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en su medio de laboral. Esta prueba se desarrolló utilizando el método de Likert, que evalúa a partir de los 18 años y consta de 36 ítems.

La prueba tiene 7 factores:

Factor I: La Condición física y/o material

Factor II: Beneficios laborales y /o remunerativos

Factor III: La Política administrativa

Factor IV: Relaciones sociales

Factor V: El desarrollo personal

Factor VI Desarrollo de tareas

Factor VII: Las Relaciones con las Autoridades

3.2.3. Operacionalización de la variable

Tabla 2.

Operacionalización de la variable 1: Clima organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Número de Ítems	Escala de medición
Clima Organizacional	Potencial Humano	• Liderazgo	7,19	Ordinal 1= Nunca 2= A veces 3= Frecuentemente 4= Siempre
		• Innovación	4,5,12,17	
		• Recompensa	11,16,21	
		• Confort	18,25	
	Diseño Organizacional	• Estructura	10,13	
		• Toma de decisiones	3,14	
Cultura de la Organización	Organizacional	• Comunicación	29,30,34	
		• Remuneración	6,27	
	Cultura de la Organización	• Identidad	20,23,31	
		• Conflicto y cooperación	24,26	
		• Motivación	1,8,33	

Fuente: Elaboración propia

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Tabla 3.

Operacionalización de la variable 2: Satisfacción Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Número de Ítems	Escala de medición
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> Distribución física del ambiente de trabajo. Recursos y materiales necesarios para el buen desempeño. 	1,13,21,28,32	Ordinal 5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Indeciso 2=En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo
	Beneficios laborales y remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> Salario adecuado y justo. Presencia de beneficios y reconocimientos. 	2,7,14,22	
	Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Concordancia entre lo que se recibe y visión de la institución. Sensación positiva en relación a la institución. 	8,15,17,23,33	
	Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente social adecuado para desarrollar actividades. Presencia de solidaridad, cooperación, colaboración en el grupo de trabajo. 	3,9,16,24	
	Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo permite desarrollo personal. Comodidad con el labor realizada en el trabajo. 	4,10,18,25,29,34	
	Desarrollo de tareas	<ul style="list-style-type: none"> La tarea laboral es valiosa e importante. La tarea desempeñada es interesante. 	5,11,19,26,30,35	
	Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> Disposición de la jefatura es adecuada. Importancia de la relación con la jefatura para las funciones desempeñadas. Las jefaturas valoran el esfuerzo y la labor desempeñada. 	6,12,20,27,31,36	

Fuente: Elaboración propia

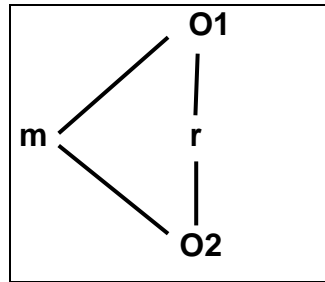
3.3. Tipo y nivel de investigación

El presente estudio a desarrollar es de tipo básico aplicado, nivel descriptivo correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) "un estudio descriptivo busca "especificar las propiedades, características y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno sujeto a análisis". "En otras palabras, su único propósito es comprobar o recopilar información, de forma independiente o conjunta, sobre los conceptos o variables con los que se relaciona, es decir, su propósito no es indicar como se relacionan estas" (p.92).

Del mismo modo, para Hernández, Fernández y Baptista (2014), este tipo de estudio correlacional apunta a comprender la relación o el grado de asociación existente entre dos o varios conceptos, categorías o variables en una muestra o entorno particular. A veces solo se analiza la relación en los enlaces entre tres, cuatro o más variables que se pretende estudiar para determinar si son correlacionales, primero se mide cada una de estas variables, luego se cuantifican, analizan y establecen vínculos. Estas correlaciones se basan en hipótesis probadas (p.93).

3.4. Diseño de la Investigación

Esta investigación está enmarcada según el diseño no experimental, transversal y correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). La investigación no experimental son "estudios realizados sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su entorno natural y luego se analizan" (p.152). En cuanto a los diseños transeccionales correlacionales este mismo autor indicó que estos diseños "describen entre dos categorías, conceptos o variables en un momento, en un tiempo único" (p.158).



Fuente: (Hernández *et al.* (2014)

Dónde:

- M: Población de estudio
- O1: Clima organizacional
- r :Relación entre variables
- O2: Satisfacción Laboral

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Alarcón (2013), utiliza el término “población para asignar al conjunto de sujetos del cual se extraerá la muestra” (p.229).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) son los “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

Bernal (2010) señaló que la población son las totalidades de elementos o individuos que tiene ciertas características semejantes y sobre los cuales se pretende hacer inferencia, tomando en cuenta; los componentes, las unidades muestrales, los alcances y los tiempos (p.160).

La población total de estudio de la presente investigación está constituida por 61 trabajadores de los Centros de Salud Tiabaya.

Tabla 4.*Población de estudios trabajadores del Centro de Salud Tiabaya.*

Grupo Ocupacional	Total
• Director	01
• Médicos	13
• Odontólogos	06
• Obstetras	07
• Lic. En Enfermería	07
• Psicólogos	02
• Químicos Farmacéuticos	02
• Tecnólogo Medico	01
• Trabajadora Social	03
• Biólogos	04
• Técnicos en Enfermería	09
• Otros profesionales (contador, estadísticos, logísticos).	03
• Otros. (chofer, guardianía, mantenimiento y limpieza).	03
TOTAL	61

Fuente: Gerencia Regional Salud Arequipa, 2017.

3.5.2. La Muestra

Se utilizó el muestreo de tipo no probabilístico intencional. Según Alarcón (2013), menciona que el muestreo no probabilístico no implica ningún elemento aleatorio en la elección de las muestras. Por esta acción, no se puede valorar la probabilidad de cada elemento tiene de ser incluido en la muestra y, por consiguiente, no se conseguirá determinar el error de muestreo (p.245). También se determina que la muestra es intencional en el momento que " se integra con individuos que el investigador considera representativas de la población de interés" Barnard (1938).

La Muestra "es la parte de las población que se selecciona, de los cuales se obtienen informaciones para los desarrollos de los estudios por lo que se realizará la evaluación y la observación de las variables de los estudios" Bernal (2010). Además, Arias (2012) determina la muestra como " subconjunto representativo y finito que se separa de población accesible" (p.83).

3.5.3. Muestreo

Técnica de selección de un grupo de personas de un población para estudiarlos y determinar las características de la población total Herzberg, Mausner, y Snyderman, (1959).

“Para esta investigación, se utilizó el 100% de la población, por lo que se considera una muestra del censo. De esta manera, la muestra del censo es aquella en la que todas las unidades de investigación se consideran una muestra, por lo que la población que se va a estudiar se determina como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra” Alarcón (2013).

Por lo tanto el tipo de muestreo que se usó fue no probabilístico de tipo intencionado que a través de las pautas de inclusión se pudo controlar la selección de las personas con ciertas particularidades específicas determinadas previamente en el planteamiento del problema. Por lo que se tomara en cuenta para la muestra de 61 trabajadores del centro de salud Tiabaya.

Criterios de selección

Los criterios de inclusión

- Los Trabajadores de las instituciones del sector salud.
- Los trabajadores que se desempeñan en áreas administrativas y asistenciales.
- Los Trabajadores con más de tres meses de permanencia en el cargo actual, en la institución de la salud.
- Todos los trabajadores seleccionados que se encuentren en el momento de la aplicación del instrumento.

Los criterios de exclusión

- Organizaciones no pertenecientes al sector salud.
- Los Trabajadores que no se encuentran en el momento de la aplicación del instrumento (comisiones, vacaciones, destacados, etc.).
- Los Trabajadores con menos de tres meses de continuidad en el cargo actual, en la institución la salud.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica de la recolección de datos

Para la recopilación de los datos y la información proporcionada por las personas de la investigación, se aplicó la técnica del cuestionario en una muestra no probabilístico de tipo intencional, y se ejecutaron con la autorización de las personas a investigar el cual especifica los principales objetivos de la investigación.

Alarcón (2013), nos define el cuestionario como "un conjunto ordenado de preguntas previamente aprobadas, destinadas a obtener información sobre los objetivos de la encuesta". Del mismo modo, "el cuestionario es un conjunto de preguntas destinadas a generar los datos necesarios para lograr los objetivos del proyecto de investigación" (Bernal 2010: p.250).

Arias (2012) indica que el método de la encuesta se realiza de modo escrito utilizando un instrumento en papel que contiene varias preguntas. Se designa cuestionario auto administrativo porque debe ser llenado por el encuestado, sin la participación de un investigador (p.74).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Ficha Técnica del instrumento para medir el clima organizacional

Nombre	: Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional V.2 .
Autor :	Ministerio de Salud (2011).
Objetivo	: Medir el nivel de clima organizacional en las organizaciones de salud.
Duración	: 10-15 minutos.
Aplicación	: Instituciones de Salud del Ministerio de Salud.
Administración	: individual y anónima.

Escala de tipo Likert

Características: El cuestionario se divide en tres dimensiones e incluye: diseño organizacional (9 elementos), cultura organizacional (8 elementos) y potencial humano (11 elementos). El instrumento contiene 34 declaraciones, de las cuales 28 miden en 11 dimensiones del clima organizacional en estudio y 6 integran a la escala de "Mentira" o la escala de sinceridad, que permitirá comprobar la consistencia de cada respuesta marcada por los que pueden incluirse. o pueden ser excluido de la encuesta según el criterio establecido, se miden de las siguientes maneras:

- No sonrío de bromas.
- Siempre me salen perfectas las cosas.
- Siempre me encuentro sonriente
- Nunca incurro un error.
- Siempre que encuentro algo, se lo devuelvo a su dueño.
- Nunca he mentido

Cada elemento tiene cuatro opciones de respuestas múltiples alternativas en la escala tipo Likert: Nunca (1), A veces (2), Frecuentemente (3) y Siempre (4).

Ficha Técnica del instrumento para medir la Satisfacción Laboral

Nombre : Escala de Satisfacción Laboral
Autora : Sonia Palma Carrillo
Lugar y Año : Lima-Perú 1999
Particularidades : Instrumentos de exploraciones Psicológicos
Objetivo : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores
Distribución : Las pruebas tienen 7 factores

- Factor I: La Condición Física y/o Material
- Factor II: El Beneficio Laboral y//o Remunerativo
- Factor III: La Política Administrativa
- Factor IV: La Relación Social
- Factor V: Desarrollo Personal
- Factor VI: Desempeño de las Tareas
- Factor VII: Relación con la Autoridad

Características del cuestionario:

- Administración : Individual y colectiva
Tiempo : Aproximadamente 20 minutos
Utilidad : Elaboración de programas de intervención a nivel institucional.
Edad : 18 a más años.
Números de Ítems : 36 Ítems

Escala tipo Likert

Norma de Corrección

Los puntajes totales resultan de sumar la puntuación alcanzada en la respuesta de cada ítem. La puntuación utilizada es:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indeciso
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

Finalidad de la prueba: medir el nivel de satisfacción laboral en las entidades u organizaciones según a los elementos condiciones físicas y materiales, con el beneficio laboral y/remunerativo, política administrativa, relaciones sociales, desarrollo personal, y desempeño de las tareas.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validados y aprobados por el Comité Técnico de Clima Organizacional y por la dirección de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud mediante la Resolución Ministerial N° 468-2011 MINSa, así mismos a través de la metodología de focus group se realizó la Validación y redefinido el presente Documento Técnico: Metodología para el Estudio de Clima Organizacional, en su segunda versión.

La estadística de confiabilidad utilizada fue Alfa de Cronbach, cuyo valor es cercano a 1, lo que señala que la información que se conseguirá con este instrumento es confiable, es decir sus usos repetidos alcanzarán resultados similares.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	34

Para probar la confiabilidad del instrumento se aplicó el método de coeficiente de Alfa de Cronbach, el mismo que ha arrojado un valor de 0.839 considerándose como un instrumento muy fiable. La varianza total acumulada arrojó un valor superior a 40 aceptable lo cual demuestra que lo evaluado a través de este instrumento está representando en sus tres dimensiones.

Validación Satisfacción Laboral

Para la escala laboral (SL-SPL) fue elaborada por Sonia Palma Carillo (Magister de la Universidad Ricardo Palma), en el año 1999, esta prueba fue elaborada utilizando la escala de tipo Likert.

Dicha escala fue validada y estandarizada en Lima Metropolitana con la ayuda de los estudiantes de post grado de la Universidad Ricardo Palma, utilizándolo una población constituida por 838,591 trabajadores en Lima metropolitana (INEI 1993) se extrajo una muestra accesible (8,386) equivalentes a 952 empleados.

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba, esta última se encontró correlacionado el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota en una sub muestra de 300 trabajadores, la validez es de 0.05.

La Confiabilidad se permitió estimar las correlaciones con Alfa de Cronbach ítem – puntaje total, La confiabilidad obtenida es de 0.79.

La estadística de la fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	36

Del mismo modo para este cuestionario para demostrar la confiabilidad del instrumento se aplicó el método de coeficiente de Alfa de Cronbach, el mismo que ha arrojado un valor de 0.845 considerándose como un instrumento muy fiable. La varianza total acumulada arrojó un valor mayor a 40 que aceptable lo cual demuestra que lo evaluado a través de este instrumento está representado en sus siete dimensiones del instrumento.

3.7. Métodos de análisis de datos

Para ingresar y hacer el análisis de los datos, se elaboró la base de datos en la hoja de cálculo Excel 2013 y usando como soporte el paquete estadístico aplicado a las Ciencias Sociales SPSS, versión 22, para lograr los objetivos propuestos.

Procediendo luego a evaluar la confiabilidad por consistencia interna de ambos instrumentos mediante el método del coeficiente Alfa Cronbach. Asimismo, se evaluó la validez de constructo de los instrumentos mediante el coeficiente de correlación ítem-test.

En lo que respecta al análisis correlacional, primeramente se determinó el cumplimiento de la normalidad de las puntuaciones obtenidas por los trabajadores en ambas pruebas, mediante la aplicación de la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra es mayor a 50. Además, también corroboramos la verificación de una distribución no paramétrica, para ello se procedió a utilizar la estadística inferencial que corresponde al análisis de la hipótesis, utilizando Rho Spearman para la contrastación de hipótesis de los objetivos propuestos.

3.8. Aspectos éticos

Los investigadores se responsabilizan a respetar por igualdad los derechos de todas las personas involucradas en este estudio. Por lo cual en este desarrollo no debe considerarse lo que son llamados racismos o las discriminaciones ya que todos son importantes y merecen el mismo trato y respeto.

Los resultados de este estudio deben ser reales y veraces, y se niega las conclusiones prejuiciosas adulteradas y confusas, logrando así una Investigación con criterio, neutralidad y con mucha responsabilidad.

No se requiere utilizar recursos no éticos, por lo cual se revisara la mayor cantidad de fuentes bibliográficas para el mejor conocimiento del tema en estudio. Finalmente, esta investigación se lleva a cabo sin ningún fin de lucro ya que el código de ética de investigación de la Universidad Privada Telesup contribuye a la investigación e intervención en dicha problemática de investigación.

3.9. Los Códigos Éticos del Colegio de Psicólogos del Perú (2017)

Art.1.- Como profesionales, los psicólogos reconocen las responsabilidades sociales implicadas en su labor, ya que pueden afectar íntimamente a las vidas de otros seres, por ello se mantienen alertas frente a situaciones o precisiones personales, sociales, instituciones, económicas o políticas, que puedan llevarlos a un abuso de su prestigio o influencia (Título I).

Art.5.- Como funcionarios de las organizaciones, los psicólogos tienen las responsabilidades de permanecer alertas y no aceptar la presión que pueda distorsionar su informe, e impedir el uso inadecuado de los mismos. (Título II).

Art.20.- Los psicólogos están obligados a salvaguardar la información acerca de los individuos o grupos, que fuera obtenida en el desarrollo de su práctica, enseñanza o investigación. (Título IV).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados a nivel inferencial

Se realizó en análisis inferencial con la finalidad de poder determinar que prueba estadística es adecuado para realizar la confirmación de las hipótesis planteadas de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Pruebas de normalidad

Tabla 5.

Prueba de bondad de ajuste (Kolmogorov-Smirnov) o contraste de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CF	,160	61	,001	,937	61	,004
BLR	,160	61	,001	,928	61	,002
PA	,186	61	,000	,902	61	,000
RS	,139	61	,005	,949	61	,013
DP	,130	61	,012	,924	61	,001
DT	,194	61	,000	,862	61	,000
RA	,178	61	,000	,913	61	,000
Satisfacción lab.	,181	61	,000	,894	61	,000
PH	,121	61	,028	,953	61	,021
DO	,234	61	,000	,907	61	,000
CO	,235	61	,000	,875	61	,000
clima organizacional	,156	61	,001	,918	61	,001

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla 5. Se observa que al realizar el análisis de las variables de estudio se encontraron valores p (sig.0.01) para clima organizacional, lo cual se ajusta a la distribución anormal. Por otro lado, para la variable satisfacción laboral se encontró un p valor (sig.) menor a 0.05, lo cual indica que se ajusta a la distribución anormal, en cuanto a sus dimensiones se halló valores menores al (sig. 0.05), lo cual es no paramétrica.

Por lo tanto, para realizar la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico no paramétrico de Rho Spearman, a fin de identificar el tipo y grado de relación que existe entre ambas variables de estudios y sus respectivas dimensiones teóricas.

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis general

H1: Existe la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

Intervalo de confianza 95 %.

Nivel de significancia 0.05.

Prueba estadística de Rho de Spearman

Tabla 6.

Correlación no paramétrica entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Correlaciones						
			satisfacción Laboral	clima organizacional		
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente	de	1,000	,950**	
		correlación				
		Sig. (bilateral)		.	,000	
		N		61	61	
	clima Organizacion al	Coeficiente	de	,950**	1,000	
		correlación				
Sig. (bilateral)			,000	.		
	N		61	61		

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

En la tabla 6. En el análisis muestra, se encontró un valor $p < 0.05$; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral ($,950^{**}$) siendo esta relación de tipo positiva y de grado fuerte Guillen (2016). Lo cual indica que, en términos generales que a niveles mayores de clima organizacional, presentan mayores niveles de satisfacción laboral.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H1: Existe la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión Potencial Humano de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

H0: No existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión Potencial Humano de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

Intervalo de confianza 95 %

Nivel de significancia 0.05.

Prueba estadística de Rho Spearman

Tabla 7.

Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión Potencial humano

Correlaciones					
			Satisfacción	Potencial	
			laboral	Humano	
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de	1,000	,826**	
		correlación			
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	61	61	
	Potencial Humano	Coeficiente de	,826**	1,000	
		correlación			
Sig. (bilateral)		,000	.		
	N	61	61		

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

La tabla 7. Se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig. = .000) es menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre satisfacción laboral y la dimensión Potencial Humano ($,826^{**}$) siendo esta relación de tipo positiva y de grado fuerte Guillen (2016). Lo cual indica que, en términos generales que a mayores niveles de satisfacción laboral, presentan niveles mayores de Potencial Humano.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión Diseño Organizacional de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

H0: No existe relación entre la satisfacción laboral y la Dimensión Diseño organizacional de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

Intervalo de confianza 95%

Nivel de significancia 0.05

Prueba estadística de Rho de Spearman

Tabla 8.

Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión Diseño Organizacional.

		Correlaciones		
			satisfacción Laboral	Diseño Organizacional
Rho de Spearman	satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Diseño Organizacional	Coeficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

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

La tabla 8. Se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig.= .000) es menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión Diseño Organizacional (,609**) siendo de tipo positiva y de grado intermedio Guillen (2016). Lo cual indica que, en términos generales que a mayores niveles de satisfacción laboral, presentan niveles mayores de la Dimensión diseño organizacional.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión Cultura de la Organización de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

H0: No existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión Cultura de la organización de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018.

Intervalo de confianza 95 %

Nivel de significancia 0.05

Prueba estadística de Rho de Spearman

Tabla 9.

Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión Cultura de la organización.

		Correlaciones		
			satisfacción Laboral	Cultura Organización
Rho de	satisfacción Laboral	Coeficiente de	1,000	,868**
		correlación	.	,000
Sig. (bilateral)	de	N	61	61
		Coeficiente de	,868**	1,000
Rho de	Cultura de Organización	la correlación	,000	.
		Sig. (bilateral)	,000	.
N	de	N	61	61

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

La tabla 9. Se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig. = ,000) es menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre la satisfacción laboral y la Dimensión Cultura de la organización (,868**) siendo esta relación de tipo positiva y de grado fuerte Guillen (2016). Lo cual indica que, en términos generales, que a mayores niveles de satisfacción laboral, presentan niveles mayores de cultura de la organización.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Salud Tiabaya. Arequipa 2018. Enseguida, se discuten los importantes hallazgos, analizándolos con los antecedentes nacionales e internacionales citados y examinados de acuerdo a la teoría existente que sostiene el tema de investigación.

Puesto que, se encontró que existe una significancia con un valor $P < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis general nula y se afirma que existe “correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($r=0,950^{**}$) es decir que existe una relación de tipo positiva y de grado fuerte. Lo cual determina que, en términos generales, que a niveles mayores de clima organizacional, presentan mayores niveles de satisfacción laboral.

Ante los hallazgos referidos, existe correlación con el sustento teórico de Salas (2017), desarrollo una investigación con el fin de establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las organizaciones prestadoras de servicios de salud públicas. Lima 2017. En cuanto a los resultados demostraron que existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores que integran el centro de salud San Genaro ($r=0,662$ y $\text{sig.}=0,000$) y el hospital María Auxiliadora ($r=0,877$ y $\text{sig.}=0,000$). Estos hallazgos concuerdan con Likert (1965, citados por Bruner, 2011) menciona que el clima organizacional tiene un efecto directo sobre la satisfacción y rendimiento de los trabajadores en su centro laboral. Por lo que depende como los trabajadores perciban el clima organizacional en su entorno laboral, su satisfacción será menor o mayor de acuerdo a las necesidades satisfechas que hayan logrado, su desenvolvimiento laboral será igualmente afectado positiva o negativamente. Esta teoría precisa dos grandes tipos de clima organizacional, entre ellas refiere: clima participativo lo que permitirá una óptima percepción de los trabajadores hacia el entorno laboral afirmando de esta manera, que aquella

organización que apliquen métodos que garanticen la realización de sus objetivos y, aspiraciones de sus integrantes, logran un clima positivo y finalmente conseguirán un mejor rendimiento entre la organización.

A nivel específico, al contrastar la hipótesis 01 la significancia obtenida en esta relación (Sig.=.000) es menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión Potencial humano (.826**) siendo esta de relación de tipo positiva y de grado fuerte. Lo cual señala que, en términos generales que, a mayores niveles de la satisfacción laboral, presentan niveles mayores de potencial humano. Vara (2017) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa-Caylloma. En cuanto a los resultados mostraron 42.6% tiene un potencial humano por mejorar y satisfacción laboral baja con un nivel de confianza 0,95 y con un nivel de significancia a 0,000 $< 0,05$. Asimismo, la teoría de Herzberg (1959) confirma que uno de los componentes más importantes para las empresas son los trabajadores, gracias a ello se puede lograr el desarrollo óptimo de su institución. Sin embargo, el responsable de la organización como el administrador, debe evaluar todas necesidades de sus empleados de la forma tal que pueda aplicar ciertas medidas con la finalidad de mejorar la eficacia de la empresa.

Respecto a la hipótesis específica 02, planteada por la investigación, se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig.=.000) es menor a valor teórico esperado $p < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional (.609**) siendo esta relación de tipo positiva y de grado intermedio. Lo cual determina que, en términos generales que a mayores niveles de satisfacción laboral, presentan niveles mayores de la dimensión diseño organizacional. Asimismo Oliva y Molina (2016) realizaron una investigación teniendo como finalidad de determinar los estilos de liderazgos de directores de los centros de salud y la satisfacción laboral de la comuna de Chillan-Chile, los resultados obtenidos determinaron que hay correlación estadísticamente significativa positiva y la eficiencia en aquellas instituciones (correlación Pearson

0.656) y la satisfacción laboral total ($p=0,002$). Por lo cual, se puede establecer que, al estilo de liderazgos contribuyen una influencia positiva en la variable satisfacción laboral. Respecto a la teoría de Herzberg (1959) la teoría del comportamiento busca demostrar la complejidad de estilos de administración que están a la capacidad de los gerentes. Estos principios moldean no solo la manera de dirigir a las personas sino a la forma como se distribuye el trabajo y se planifica y, proyectan las actividades, quien además Chiang (2010, p.119) la satisfacción laboral se dan en gran medida depende el estado de la personas de sus conjuntos de particularidades que explican los estímulos que conforman su ambiente de trabajo, su desempeño laboral se verá igualmente afectado positiva o negativamente.

En cuanto a la hipótesis específica 03 planteada en la investigación, se observa que la significancia obtenida en esta relación ($\text{Sig.} = .000$) es menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre la satisfacción laboral y la cultural de la organización ($.868^{**}$) siendo esta relación de tipo positiva y de grado fuerte. Fajardo (2018), realizó la investigación con el objetivo de determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en los profesionales médicos del área de cirugía general del Hospital Sergio E. Bernales, en los resultados demostraron que 42.6 % por mejorar siendo el coeficiente de correlaciones con una relación baja ($r = 0.439$) y los nivel de significancia de $p < 0.05$, siendo esta la variable de relación directa positiva por lo que afirmamos, que a mejor cultura de la organización mayor será la satisfacción laboral. Por otro lado, Maslow (1954) propuso la teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow, consiste en establecer por categorías y clasificar por niveles las diferentes necesidades humanas, según la importancia que tiene para el individuo que las engloba. Toda persona tiene siempre más de una motivación. Todos los niveles ejercen conjuntamente en el individuo y controlan las necesidades más elevadas sobre las más bajas, desde que estas se hayan adecuadamente satisfecho o atendido. Su efecto sobre el individuo es siempre global y de conjunto y jamás aislado. Cualquiera conducta motivado es como un canal por el cual muchas necesidades elementales, pueden ser expresadas o satisfechas globalmente, así también

Fuentes (2012) refiere que la satisfacción en el medio de trabajo produce variedades de consecuencias para la persona, afectando la conducta ante la vida, ante su familia y ante sí mismo la salud física y a lo largo de su vida.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los hallazgos de esta investigación, concluimos lo siguiente:

- Primera:** Se determinó que existe correlación entre el clima organizacional y Satisfacción laboral ($p < 0,05$, $r = 0,950$), lo cual indica que, se acepta la hipótesis general en términos generales, que, a niveles mayores de clima organizacional, presentan mayores niveles de satisfacción laboral.
- Segunda:** existe correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión potencial humano ($p < 0.05$, $r = 0.826$), lo que quiere decir que, a mayores niveles de satisfacción laboral, presentan niveles mayores en la dimensión potencial humano.
- Tercera:** existe correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión de diseño organizacional ($p < 0.05$, $r = 0.609$) en términos generales, que, a mayores niveles de satisfacción laboral, presentan niveles mayores en la dimensión diseño organizacional.
- Cuarto** existe correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión cultural de la organización ($p < 0,005$, $r = 0,868$) en términos generales, que, a mayores niveles de satisfacción laboral, presentan niveles mayores en la dimensión cultura de la organización.

VII. RECOMENDACIONES

Conforme a los hallazgos de la investigación, se sugiere lo siguiente:

1. Se recomienda a la Dirección Regional de Salud de Arequipa, que en sus diversos programas, debe incluir planes de mejora orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos, difundiendo su programa de clima organizacional existente, llevando a cabo evaluaciones periódicas del clima organizacional y la satisfacción laboral, a fin de desarrollar la cultura de calidad en las organizaciones de salud a través de la mejora continua del clima organizacional.
2. Se recomienda a la dirección de la red de salud de Arequipa Caylloma. Incorporar en el plan operativo institucional las actividades orientadas a garantizar la implementación y ejecución del estudio de clima organizacional, con respecto a la satisfacción laboral, se sugiere promover oportunidades de desarrollo profesional, ya que esta es una estrategia para aumentar la satisfacción intrínseca. Un ejemplo de lo anterior es la implementación constante de programas de capacitación continua dentro y fuera de la institución, lo cual es un desafío para el profesional de la salud en su deseo de lograr, además de adquirir conocimientos, ascensos en la categoría y por lo tanto en su remuneración.
3. Se sugiere a los gerentes de los establecimientos de salud , realizar el monitoreo, seguimiento y evaluación del plan local del clima organizacional, realizar actividades de sensibilización dirigidos al personal, fortalecer sistemas de comunicación, motivación e incentivos basadas en los resultados de las evaluaciones del desempeño con programas de reconocimientos ,capacitaciones y bienestar socio laboral, que puedan otorgar a sus trabajadores. para mejorar el nivel de satisfacción laboral en la organización, teniendo en cuenta que el recurso más valioso de toda organización es el factor humano.

4. Es importante que el personal tenga en cuenta que el clima organizacional debe ser adecuado, ya que mejora el desempeño de cada trabajador dentro de la institución, lo que a su vez influye en su satisfacción laboral y por ende en la atención prestada a los pacientes. Un ambiente agradable es esencial en los servicios, mediante el trabajo en equipo y previniendo conflictos. Además, es esencial reducir los niveles de presión a través de una planificación adecuada de la distribución del personal y los sistemas de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA:

- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Perú: Editorial Universitaria.
- Alcover Martínez, D., & Rodríguez, F. (2004). *Introducción a la psicología de Trabajo*. España: McGraw-Hill.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de Ventajas competitivas*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. . Lima, Perú.
- Armostrong, M. (2009). *Gerencia de Recursos Humanos*. Inglaterra: Editorial Legis.
- Barnard, C. (1938). *Las funciones de los elementos dirigentes*. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Carballo, A., Priego, H., & Avalos, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción Laboral en el personal operativo Federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco; México*.
- Chiang, M. (2007). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en los establecimientos de salud tipo 1*. *Theoria*, 16(2), 61 – 76 6. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>.
- Chiang, M., & Ojeda, F. (2013). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral Y el desempeño de los trabajadores de la feria libres*. *Rev. Contad. Adm, Volumen*.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw.
- Cifuentes, J., & Manrique, G. (2014). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia*. (Tesis Para obtener grado de Magister). Universidad Nacional de Colombia.
- Cortez, P. (2012). *Clima organizacional, satisfacción laboral y el evaluación del desempeño de satisfacción con la vida en profesores Universitarios*. (Tesis de pregrado). Universidad Michocana, México: .
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo 11ª Edición*. México: Mc Graw-Hill.
- Fajardo, M. (2018). *Relación entre variables clima organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales médicos del departamento De Cirugía General del Hospital Sergio .E Bernales 2017*. (Tesis para Optar el título profesional de Médico Cirujano).
- Fayol, H. (1996). *Administración Industrial y general*.

- Fernández, A. (1999). *Evaluación de revistas científicas del campo de la Educación. Revista de la Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógicas. Edita: Facultad de Ciencias de la Educación de la De la Universidad de Málaga.*
- Fernández, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: Organización y dirección Madrid: Díaz de Santos. .*
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango). (Tesis de licenciatura Universidad Rafael Landívar Quetzaltenan.*
- Guillen, O. (2017). *Guía de SPSS 22 para elaboración de trabajos de Investigación científica .España: Universidad de los Pueblos de Europa.*
- Gutiérrez, G., & Payano, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios. Lima-Perú.*
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *the motivation to Work. New York: Wiley. Metodología de la Investigación (6ta Ed.)México: Naucalpan de Juárez.*
- Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los Resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y crédito OSCUS LTDA dela Ciudad de Ambato en el año 2010. (Tesis para obtener el título profesiona.*
- Juárez, S. (2014). *Clima organizacional y satisfacción laboral. Revista Médica Del Instituto Mexicano del Seguro Social, vol.50, num.3, 2012, pp.307-314 Instituto Mexicano del Seguro Social Distrito Federal, México.*
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivación y Clima Organizacional. Boston: Harvard. Prensa de la Escuela de Negocios.*
- Locke, E. (1976). *the nature and causes of job satisfaction. En Dunnette, M.D. (Ed). Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand Mc Nally.*
- Manosalvas, C., Manosalvas, O., & Quinteros, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral:Un analisis cuantitativo riguroso de su relacion. Ad-Minister, (26), 5-15.*
- Marín, J., Melgar, A., & Castaño, C. (2017). *Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. Vol3.Proyecto Subregional de desarrollo de la capacidad Gerencial de los servicios de Salud .Apartado postal 383.Gautemala, Guatemala.*
- Marín, J; Castaño, C. (2014). *Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. Vol3.Proyecto Subregional de desarrollo de la capacidad Gerencial de los servicios de Salud .Apartado postal 383.Gautemala, Guatemala, C. A.*

- Marquina, C. (2011). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados en una universidad privada de Lima*. *Rev. Científica ciencias de la Salud*, volumen 6(1). Recuperado de http://revistas.cientificas.Upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view.
- Maslow, A. (1954). *A theory of human motivation*, *Psychological Review* (vol.50. 4). pp. 370-396.
- McClellan, D. (1961). *Estudio de la Motivación humana*. Narcisa 1989.
- McGregor, D. (1960). *El lado humano de las organizaciones* Madrid: debate.
- Mendoza, R. (2015). *Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un Hospital público*. *Rev. Med Chile*, pp.1028-1033. Recuperado de <http://www.Scielo.cl/pdf/rmc/v143n/art10.pdf>.
- Ministerio de salud. (2011). *Metodología para el estudio del clima organizacional V.02 MINSA*. Recuperado de ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2011/RM468_2011_MINSA.PDF.
- Montes, N. ((2012)). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las Enfermeras del Centro quirúrgico hospital ESSALUD Chiclayo*. 2010. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo: Perú.
- Muñoz, A. (1990). *El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un Sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u Organización que le resulta atractiva*.
- Oliva, M., & Molina, S. (2016). *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en Trabajadores de establecimientos de atención primaria en salud de la Comuna de Chillan*. *Rev. Academia de Negocios*, volumen 2(1), pp. 41-56. Recuperado de <file:///C:/Users/core%201>.
- 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.
- OPS/OMS. (1988). *Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional*. Programa.
- Palma, S. (2014). *Escala de Clima Laboral SC-SPC*. Lima, Perú: Editorial y Comercializadora Cartolan EIRL.
- Rodríguez, C. (2002). *Concepto de satisfacción en el trabajo*. *Revista de Curriculum y formación del profesorado*.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnostico Organizacional*. 7ª.ed. Mexico. Edit. Alfa Omega.
- Salazar, J. (2013). *Relación entre Cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- Sandoval Caraveo, M. (2004). *Concepto Y Dimensiones Del Clima Organizacional* https://mimateriaenlinea.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf.
- Silva, H. (2009). *Clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes Y no docentes de la Facultad de Medicina UNAP-2009*. Universidad Nacional de Iquitos.
- Toro, F. (2001). *Clima organizacional. Perfil de empresas Colombianas*. Medellín: Cincel Ltda.
- Vara, L. (2017). *Determinar la relación que existe entre el clima organizacional Y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red Arequipa Caylloma. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en Enfermería)*. Arequipa. Perú.
- Zelada, V. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro De salud Conde de la Vega Baja. (Tesis de especialidad)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del centro de salud Tiabaya. Arequipa 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro Salud Tiabaya, Arequipa 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro salud Tiabaya, Arequipa 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: Existe la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro salud Tiabaya, Arequipa 2018. H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de centro salud Tiabaya, Arequipa.</p>	<p>Variable 1 Clima organizacional</p> <p>Dimensiones Potencial Humano Diseño Organizacional Cultura de la Organización.</p>	<p>El tipo de estudio de la investigación es Descriptivo-correlacional. El diseño del estudio es no experimental, ya que no se manipulo la variable. Siendo a la vez transversal ya que los datos se recolectaron en un solo momento.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Encuesta de Clima Organizacional Escala de Satisfacción laboral. La población general de los trabajadores del centro de salud está constituida por 61. Técnicas de Análisis de Datos. Para ingresar y hacer análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico de ciencias sociales SPSS versión 22 y el programa Excel 2013 Para analizar la confiabilidad del instrumento se utilizará el análisis de consistencia interna Alfa Cronbach.</p> <p>Se utilizó el estadístico Kolgomorov Smirnov (ks). Para la contrastación de hipótesis de los objetivos propuestos.</p> <p>Se utilizó el estadístico de rho de Spearman ya que las variables presentan una distribución no paramétrica.</p>
<p>Problema específico 1</p> <p>¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la dimensión potencial humano de los trabajadores del centro salud Tiabay. Arequipa. 2018?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional de los trabajadores del centro salud Tiabaya. Arequipa 2018?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional de los trabajadores del centro salud Tiabaya. Arequipa 2018?</p>	<p>Objetivo específico 1</p> <p>Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión potencial humano de los trabajadores del centro salud Tiabaya, Arequipa 2018.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional de los trabajadores del centro salud Tiabaya. Arequipa 2018.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional de los trabajadores del centro salud .Tiabaya 2018.</p>	<p>Hipótesis específica 1</p> <p>H1: Existe la relación entre la satisfacción laboral y la Dimensión Potencial humano de los trabajadores del centro salud Tiabaya. Arequipa 2018 H0: No existe relación entre la satisfacción laboral y la Dimensión Potencial humano de los trabajadores del centro salud Tiabaya. Arequipa 2018</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>H1: Existe la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional de los trabajadores del centro salud Tiabaya. Arequipa 2018. H0: No existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional de los trabajadores del centro salud Tiabaya. Arequipa 2018.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>H1: Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional de los trabajadores del centro salud Tiabaya. Arequipa 2018. H0: No existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional de los trabajadores del centro salud Tiabaya. Arequipa 2018.</p>	<p>Variable 2 Satisfacción Laboral Dimensiones Condiciones físicas y/o materiales Beneficios Laborales y remuneraciones. Políticas administrativas. Relaciones sociales Desarrollo personal. Desarrollo de tareas. Relación con la Autoridad.</p>	<p>Se utilizó el estadístico de rho de Spearman ya que las variables presentan una distribución no paramétrica.</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Numero de Ítems	Escala de medición
Clima Organizacional	Potencial Humano	• Liderazgo	7,19	Ordinal 1= Nunca 2= A veces 3= Frecuentemente 4= Siempre
		• Innovación	4,5,12,17	
		• Recompensa	11,16,21	
		• Confort	18,25	
	Diseño Organizacional	• Estructura	10,13	
		• Toma de decisiones	3,14	
		• Comunicación	29,30,34	
		• Remuneración	6,27	
	Cultura de la Organización	• Identidad	20,23,31	
		• Conflicto y cooperación	24,26	
		• Motivación	1,8,33	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Numero de Ítems	Escala de medición
Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> Distribución Física del ambiente de trabajo. Recursos y materiales necesarios para el buen desempeño. 	1,13,21,28,32	Ordinal 5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Indeciso 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo
	Beneficios Laborales y Remuneraciones.	<ul style="list-style-type: none"> Salario adecuado y justo. Presencia de beneficios y reconocimientos. 	2,7,14,22	
	Políticas Administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> Concordancia entre lo que se recibe y visión de la institución. Sensación positiva en relación a la institución. 	8,15,17,23,33	
	Relaciones Sociales.	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente social adecuado para desarrollar actividades. Presencia de solidaridad, cooperación, colaboración en el grupo de trabajo. 	3,9,16,24	
	Desarrollo personal.	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo permite desarrollo personal. Comodidad con la labor realizada en el trabajo. 	4,10,18,25,29,34	
	Desarrollo de tareas.	<ul style="list-style-type: none"> La tarea laboral es valiosa e importante. La tarea desempeñada es interesante. 	5,11,19,26,30,35	
	Relación con la autoridad.	<ul style="list-style-type: none"> Disposición de la jefatura es adecuada. Importancia de la relación con la jefatura para las funciones desempeñadas. Las jefaturas valoran el esfuerzo y la labor desempeñada. 	6,12,20,27,31,36	

Anexo 3: Instrumento-cuestionario para el estudio del clima organizacional

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el clima organizacional y satisfacción laboral de su unidad a fin de tener un diagnóstico situacional del tema y poder elaborar un sistema de estrategias que permitan mejorar los niveles de clima organizacional y satisfacción, a fin de crear indicadores para continuar a la mejora de la calidad de atención.

Por ello se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciendo atentamente su colaboración.

DATOS GENERALES

PROFESIÓN	
TIEMPO QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD	
EDAD	
SEXO	F () M ()
CONDICIÓN LABORAL	NOMBRADO (A) () CONTRATADO (A) ()

NUNCA: 1 A VECES: 2 FRECUENTEMENTE:3 SIEMPRE:4

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL					
N°	ITEMS	Nunca	A Veces	Frecuente	Siempre
		1	2	Mente	3
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que se hacer.				
2	Me río de bromas.				
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
4	La innovación es característica de nuestra organización.				

5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
9	Las cosas me salen perfectas				
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
14	En mi organización participo en la toma de decisiones.				
15	Estoy sonriente.				
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mí organización.				
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud				
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
22	Cometo errores.				
23	Estoy comprometido con mi organización de salud.				
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
27	Mi salario y beneficios son razonables.				

28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.				
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
32	He mentido.				
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud				
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre _____ Edad _____

Área _____ Cargo: _____

Tiempo de servicio en la empresa _____ Fecha _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra Actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA : Totalmente de acuerdo.

A : De acuerdo.

I : Indeciso.

D : En desacuerdo.

TD : Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes .Asegúrese de haber contestado todas las preguntas.

N°		TA	A	I	D	TD
		5	4	3	2	1
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi jefe es comprensivo.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes					

	cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	La tarea que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

GRACIAS POR SU COLABORACION.

Anexo 4: Validación de los instrumentos

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
POTENCIAL HUMANO								
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	✓		✓		✓		
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	✓		✓		✓		
4	La innovación es característica de nuestra organización.	✓		✓		✓		
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	✓		✓		✓		
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	✓		✓		✓		
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	✓		✓		✓		
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	✓		✓		✓		
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	✓		✓		✓		
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	✓		✓		✓		
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.	✓		✓		✓		
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
DISEÑO ORGANIZACIONAL								
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	✓		✓		✓		
13	Las tareas que desempeño corresponden a mis funciones.	✓		✓		✓		
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	✓		✓		✓		
14	En mi organización participo en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	✓		✓		✓		
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	✓		✓		✓		
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	✓		✓		✓		
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
27	Mi salario y beneficios son razonables.	✓		✓		✓		
CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN								
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	✓		✓		✓		
23	Estoy comprometido con mi organización de salud.	✓		✓		✓		
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	✓		✓		✓		

24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	✓		✓		✓	
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	✓		✓		✓	
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que se hacer.	✓		✓		✓	
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	✓		✓		✓	
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mildred Jenca Ledesma Cuadros

DNI: 44748817

Especialidad del validador: Dr. Tematico Psicologa

Arequipa, 16 de Octubre del 2018.

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





Dra. Mildred Jenca Ledesma Cuadros
CPN N° 26257
CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
DE URBANISMO

Firma del experto informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	✓		✓		✓		
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES								
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
POLITICAS ADMINISTRATIVAS								
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	✓		✓		✓		
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
17	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
RELACIONES SOCIALES								
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar.	✓		✓		✓		
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
DESARROLLO PERSONAL								
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓		
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓		
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
DESARROLLO DE TAREAS								
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		

11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓	
19	La tara que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓	
26	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
	RELACION CON LA AUTORIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
6	Mi jefe es comprensivo	✓		✓		✓	
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	✓		✓		✓	
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓	
31	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mildred Jenca Ledesma Cuadros

DNI: 44748817

Especialidad del validador: Dr. Temático Psicología

Arequipa, 16 de Octubre del 2018.

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



 Dra. Mildred Jenca Ledesma Cuadros
 COPA DE INGENIERO
 CATEGORÍA DE LA ESPECIALIDAD DE PSICOLOGO
 DEL IICV

Firma del experto informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	✓		✓		✓		
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES								
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
POLITICAS ADMINISTRATIVAS								
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	✓		✓		✓		
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
17	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
RELACIONES SOCIALES								
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar.	✓		✓		✓		
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
DESARROLLO PERSONAL								
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓		
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓		
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
DESARROLLO DE TAREAS								
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		

11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓	
19	La tara que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓	
26	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
	RELACION CON LA AUTORIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
6	Mi jefe es comprensivo	✓		✓		✓	
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	✓		✓		✓	
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓	
31	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Jorge Rafael Díaz Dumont

DNI: 105698915

Especialidad del validador: Dr. Psicólogo

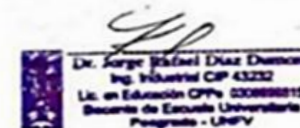
Arequipa, 16 de Octubre del 2018.

¹ **Pertinencia:** Si el ítem pertenece al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del experto informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
POTENCIAL HUMANO								
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	✓		✓		✓		
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	✓		✓		✓		
4	La innovación es característica de nuestra organización.	✓		✓		✓		
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	✓		✓		✓		
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	✓		✓		✓		
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	✓		✓		✓		
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	✓		✓		✓		
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	✓		✓		✓		
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	✓		✓		✓		
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.	✓		✓		✓		
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
DISEÑO ORGANIZACIONAL								
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	✓		✓		✓		
13	Las tareas que desempeño corresponden a mis funciones.	✓		✓		✓		
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	✓		✓		✓		
14	En mi organización participo en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	✓		✓		✓		
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	✓		✓		✓		
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	✓		✓		✓		
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
27	Mi salario y beneficios son razonables.	✓		✓		✓		
CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN								
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	✓		✓		✓		
23	Estoy comprometido con mi organización de salud.	✓		✓		✓		
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	✓		✓		✓		

11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓	
19	La tara que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓	
26	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
RELACION CON LA AUTORIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
6	Mi jefe es comprensivo	✓		✓		✓	
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	✓		✓		✓	
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓	
31	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Jorge Rafael Diaz Dumont

DNI: 108698815

Especialidad del validador: Dr. Psicólogo

Arequipa, 16 de Octubre del 2018.

¹ **Pertinencia:** Si el ítem pertenece al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del experto informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	X		X		X		
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	X		X		X		
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES								
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	X		X		X		
7	Me siento mal con lo que gano.	X		X		X		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		
POLITICAS ADMINISTRATIVAS								
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	X		X		X		
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	X		X		X		
17	Me disgusta mi horario.	X		X		X		
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	X		X		X		
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	X		X		X		
RELACIONES SOCIALES								
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar.	X		X		X		
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	X		X		X		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X		
DESARROLLO PERSONAL								
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	X		X		X		
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	X		X		X		
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X		X		X		
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	X		X		X		
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X		X		X		
DESARROLLO DE TAREAS								
		Si	No	Si	No	Si	No	

1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que se hacer.	X		X		X	
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	X		X		X	
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: CÁCERES CHÁVEZ ERICK ORLANDO

DNI: 42957463

Especialidad del validador: Magister en Salud Mental, del niño, Adolescente y Familia

Arequipa, 15 de oct del 2018.

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

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 RED DE SALUD ASISTENCIAL SANA
 CENTRO DE SALUD SANA
 Mg. Erick Chávez
 C.P.S. 16777

Firma del experto informante

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

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

5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X	
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X		X		X	
19	La tara que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X	
26	Mi trabajo me aburre.	X		X		X	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	X		X		X	
	RELACION CON LA AUTORIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
6	Mi jefe es comprensivo	X		X		X	
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	X		X		X	
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	X		X		X	
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X		X		X	
31	No me siento a gusto con mi jefe.	X		X		X	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: CÁCERES CHÁVEZ ERICK ORLANDO

DNI: 42957463

Especialidad del validador: Magister en Salud Mental, de L. niño, Adolescente y Familia

Arequipa, 15 de Oct. del 2018.

¹ **Pertinencia:** Si el ítem pertenece al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD AREQUIPA - TACNA
MICRORED DE SALUD URBANA
CENTRO DE SALUD URBANA
Mg. Erick Cáceres Chávez
C. P. 18777

Firma del experto informante

Anexo 5: Matriz de datos

Base de datos satisfacción laboral

P	P	P	P	P	P	P	P	P	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	C	B	P	R	D	D	R	to					
3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9						
1	1	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	1	9	7	1	1	1	1	9	7				
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
3	4	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	1	3	3	4	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	1	1	9	1	1	1	1	9	1			
3	2	3	4	3	4	4	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	2	2	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1		
1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	4	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	1	2	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1			
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1			
2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1		
2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1		
2	3	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1		
2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	4	2	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	3	2	3	3	1	2	2	1	2	1	3	2	4	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	1	2	2	1	2	1	3	2	4	3	1	9	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	
4	4	3	2	1	3	4	3	3	3	2	3	3	2	1	4	4	3	2	1	4	4	3	2	1	3	4	3	3	3	2	3	3	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	3	2	1	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	1	3	2	1	4	1	3	2	1	4	3	3	3	3	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	8	1	
1	2	4	2	3	1	3	3	3	4	1	2	3	4	3	1	2	4	2	3	1	2	4	2	3	1	3	3	3	4	1	2	3	4	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	9	1	
1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	3	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	3	1	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	9	1

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

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

Base de datos clima organizacional

PRE 7	PRE 8	PRE 9	PRE 10	PRE 11	PRE 12	PRE 13	PRE 14	PRE 15	PRE 16	PRE 17	PRE 18	PRE 19	PRE 20	PRE 21	PRE 22	PRE 23	PRE 24	PRE 25	PRE 26	PRE 27	PRE 28	PRE 29	PRE 30	PRE 31	PRE 32	PRE 33	PRE 34	P H	D O	C O	total		
3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	9	3	1	71	
2	3	3	3	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	1	1	2	3	2	2	2	1	59	
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	5	2	78	
3	3	2	2	3	4	2	1	3	3	4	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	1	3	1	8	2	70	
1	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	4	2	8	2	0	72	
2	4	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	4	3	3	1	2	3	3	2	2	2	1	73	
2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	5	2	8	89	
3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	77	
3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	8	2	0	74	
3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	2	81	
2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3	1	68
3	2	3	3	2	4	2	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	80
3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	80
3	2	4	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	1	2	2	1	2	1	3	2	4	3	1	3	2	3	2	2	2	4	1	59
3	3	2	1	4	4	3	2	1	4	4	3	2	1	3	4	3	3	3	2	3	3	2	1	4	4	3	2	3	6	1	2	77	
3	2	2	3	1	3	2	1	4	1	3	2	1	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	1	3	2	1	2	6	1	9	64	
2	3	4	3	1	2	4	2	3	1	2	4	2	3	1	3	3	3	4	1	2	3	4	3	1	2	4	2	2	2	2	4	1	69
3	4	3	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	3	3	1	3	2	3	2	8	2	0	72	
2	2	4	1	4	2	2	2	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	1	4	2	2	2	2	2	1	6	3	51
2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	9	2	3	75	
2	2	2	1	3	4	2	2	1	3	4	2	2	1	4	1	2	4	4	3	2	2	2	1	3	4	2	2	3	6	1	2	74	
3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	9	6	1	46	

3	4	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	1	2	2	2	73	
3	3	2	2	3	4	2	1	3	3	4	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	1	3	1	1	8	70
1	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	4	2	2	2	72	
2	4	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	4	3	3	1	2	3	3	2	2	2	73	
2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	89	
3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	77	
3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	74	
3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	81	
2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	1	68	
3	2	3	3	2	4	2	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	2	80	
3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	80	
3	2	4	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	1	2	2	1	2	1	3	2	4	3	1	3	2	3	2	2	2	59	
3	3	2	1	4	4	3	2	1	4	4	3	2	1	3	4	3	3	3	2	3	3	2	1	4	4	3	2	3	1	2	77	
3	2	2	3	1	3	2	1	4	1	3	2	1	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	1	3	2	1	2	1	1	64	
2	3	4	3	1	2	4	2	3	1	2	4	2	3	1	3	3	3	4	1	2	3	4	3	1	2	4	2	2	2	1	69	
3	4	3	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	3	3	1	3	2	3	2	2	2	72	
2	2	4	1	4	2	2	2	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	1	4	2	2	2	2	1	1	51	
2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	75	
3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	81	
2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	1	68	
3	2	3	3	2	4	2	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	2	80	
3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	80	
3	2	4	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	1	2	2	1	2	1	3	2	4	3	1	3	2	3	2	2	1	59	
3	3	2	1	4	4	3	2	1	4	4	3	2	1	3	4	3	3	3	2	3	3	2	1	4	4	3	2	3	1	2	77	
3	2	2	3	1	3	2	1	4	1	3	2	1	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	1	3	2	1	2	1	1	64	
2	3	4	3	1	2	4	2	3	1	2	4	2	3	1	3	3	3	4	1	2	3	4	3	1	2	4	2	2	2	1	69	

3	4	3	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2		
2	2	4	1	4	2	2	2	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2		
2	2	2	1	3	4	2	2	1	3	4	2	2	1	4	1	2	4	4	3	2	2	2	1	3	4	2	2	3	6	1	7	2	1	
3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	9	1	6	1	1	
3	4	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	1	2	9	2	0	2	2	
3	3	2	2	3	4	2	1	3	3	4	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	1	3	1	1	8	1	2	
1	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	4	2	0
2	4	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	4	3	3	1	2	3	3	2	8	2	4	1	2	
2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	5	2	8	6	89	
3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	5	1	2	
3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	8	6	0	2	
3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	7	2	2	81

Anexo 6: Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Le saludamos cordialmente.

Somos estudiantes de la Facultad de Salud y Nutrición de la Universidad Privada TELESUP, y estamos realizando la investigación titulada **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO SALD TIABAYA.AREQUIPA 2018”**, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro salud Tiabaya.Arequipa 2018. Realizado por las estudiantes: Lourdes Agustina Huacho Gutiérrez y Karina Isabel Cornejo Lazo.

Esta investigación servirá para conocer y proporcionar información que permita conocer la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en dicha institución de salud.

Su participación nos es de suma importancia para el desarrollo de nuestra investigación, el cual consistirá en responder a una Ficha individual previamente elaborada, así mismo la aplicación de dos cuestionarios en donde se valorará el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Las respuestas brindadas será anónimas, y la información que nos brinde será utilizada para fines de esta investigación.

Pido a Usted, acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Fecha: Arequipa, 23 de octubre del 2018.

Lourdes Agustina Huacho Gutiérrez

D.N.I: 29512332

Karina Isabel Cornejo Lazo

D.N.I: 29654250



Anexo 7: Informe aceptación para realizar la investigación



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LAS MUJERES Y LOS HOMBRES"

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

"AÑO DE LA IGUALDAD Y LA NO VIOLENCIA CONTRA LA MUJER"



INFORME N° 181 -2018-GRA/GRS/GR-RSAC-D-MRS-TIAB-J-

De : Dra. Valeriana Valdivia Manzaneda
Gerente de l centro de salud Tiabaya

ASUNTO : Aceptacion para realizar la Investigacion de estudio de las alumnas de la univervidad TELESUP.

FECHA : Arequipa ,28 de Octubre del 2018

Por medio de la presente me es grato comunicarles que su solicitud (carta de consentimiento) de realizar el estudio investigación en el establecimiento de salud Tiabaya que esta bajo mi responsabilidad, se da formalmente aceptada por el comité técnico de la institución.

Con motivo de la aceptación de su solicitud de investigación se le pide comunice lo mas pronto posible con nosotros para establecer la fecha de inicio de sus actividades.

Sera un placer contar con su colaboración y agradeciendo su atención, quedo a sus órdenes.

Atentamente.



C.c : Archivo
LVM/wqo

AREQUIPA SOMOS TODOS

Calle Paz Soldán s/n distrito Tiabaya

Teléfono 054-439402

Email:microredtiabaya@hotmail.com

Anexo 8: Desarrollo de la propuesta de valor

Uno de los modelos esenciales de la propuesta de esta investigación es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Salud Tiabaya.

La presente investigación es un tema de interés y de actualidad ya que tiene su fundamento a que existen algunas investigaciones enfocadas con el elemento del Clima organizacional y la satisfacción laboral desempeñan un papel muy importante en el desarrollo empresarial, el cual ha sido un tema que ha cobrado gran importancia en el ámbito laboral, ya que sirve como referente de la percepción individual que se hagan los empleados del medio ambiente laboral de la organización y la descripción de sus propiedades, como su ambiente físico, características estructurales y ambiente social, representando una fuerte influencia en el comportamiento del trabajador, reacciones y sentimientos en su lugar de trabajo y en la productividad de la empresa.

Por lo tanto las consecuencias positivas incluyen: satisfacción, sensación de éxito, afiliación, poder, productividad, adaptación, innovación, etc. Y las consecuencias negativas incluyen: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

Un clima organizacional saludable fomenta el desarrollo de una cultura organizacional basada en las necesidades, valores expectativas, creencias, normas y practicas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y expresadas en forma de comportamientos compartidos. Logrando así que un buen clima organizacional puede traer una buena motivación y buen desempeño en el trabajo. Por lo tanto, la satisfacción laboral seria satisfactoria y lógicamente ello traería grandes beneficios tanto para el personal que brinda el servicio como para los propias usuarios.

En los resultados de la presente investigación nos da a conocer que clima organizacional y la satisfacción laboral tienen relación tipo positiva y de grado fuerte lo cual concluyen que existe correlación estadísticamente significativa.

De acuerdo al análisis realizado

Se propone realizar intervenciones mediante las siguientes actividades:

- Desarrollar habilidades y capacidades que permitan intervenir y crear estrategias, teniendo en cuenta objetivos personales y organizacionales, mediante la intervención del psicólogo.
- A los directores : Se propone que estas mediciones sean anuales para hacerlas comparables en el tiempo y permitan evaluar los resultados alcanzados, estableciendo medidas correctivas para lograr mejorar la calidad en las organizaciones de salud, basada en un mejor diseño organizacional, potencial humano y cultura, mediante la aplicación del Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional.

Con esta intervenciones permitirá detectar las fortalezas y debilidades organizacionales relacionados al clima organizacional, permite diagnosticar las fuentes de conflicto ,de estrés o de insatisfacción contribuyentes a generar comportamientos negativos y monitorizar el resultado de las acciones ,planes y/o proyectos de mejora del clima organizacional, para evaluar su avance en diferentes momentos.