



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS PUESTOS DE SALUD DE LA MICRO RED -CHALAMARCA, 2015

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER

EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Br. ODALY JANNET CAMPOS GONZALES

ASESOR:

Dr. ERICK CARLO FIGUEROA CORONADO

CHOTA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios, Nuestro Padre Celestial,
quién nos dio la vida y la fuerza espiritual
para seguir adelante día a día con
esfuerzo, perseverancia y paciencia, me
ilumina y es mi guía para la realización de
la presente investigación.

A mis queridos padres, por brindarme
su apoyo incondicional en el transcurso de
mi vida, y en mi formación profesional, ya
que con su apoyo, fuerza y motivación me
impulsan a seguir adelante.

ODALY JANNET

AGRADECIMIENTO

A Nuestro Padre Celestial, por guiarme e iluminarme en mi actuar diario, darme fortaleza y sabiduría en los momentos difíciles de mi carrera y vida. Así mismo por darme la oportunidad de servir y trascender a través de esta humanizada carrera y por llenar de amor nuestro corazón

Mi gratitud a los docentes de la Universidad “César Vallejo”, por sus orientaciones y calidad académica impartida durante las acciones educativas de maestría que sin duda nos están sirviendo y seguirá sirviendo para concretizar la meta establecida en mi carrera profesional.

Al Dr. Erick Carlo Figueroa Coronado por su valioso asesoramiento para la realización del trabajo de investigación. Así mismo a todos los docentes de la Universidad “César Vallejo”.

Mi agradecimiento especial y afectivo a los trabajadores de los puestos de salud de la Micro Red- Chalamarca, por permitirme realizar el trabajo de investigación y apoyarme de manera desinteresada para una feliz culminación.

La autora

PRESENTACIÓN

DISTINGUIDOS MIEMBROS DEL JURADO:

Cumpliendo con las normas y disposiciones legales y académicas de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, pongo a consideración de cada uno de ustedes, el presente trabajo de Investigación titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS PUESTOS DE SALUD DE LA MICRO RED -CHALAMARCA, 2015**, con la finalidad que, después de analizar e interpretar su contenido en todas las partes estructurales, valoren y emitan su opinión técnica que me permita continuar con los trámites correspondientes o realizar los reajustes del caso.

Se trata de un trabajo de investigación desarrollado en la Micro Red Chalamarca, siguiendo los principios de los avances de la ciencia y la tecnología, los mismos que me ha permitido fundamentar las variables y sus relaciones, con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados y en el futuro sirva de antecedente para desarrollar nuevas investigaciones.

El autor del presente informe agradece por anticipado, a ustedes, por la atención y valoración crítica que asignen al presente.

La autora

RESUMEN

El clima organizacional y satisfacción laboral se están viendo afectados por diversos factores que inciden en su eficacia, algunos de ellos son los diferentes estilos de liderazgo de los profesionales, la falta de estabilidad en el trabajo, la ineficiente relación interpersonal entre los compañeros, los escasos incentivos, bajas remuneraciones; todo ello genera descontento en las personas y repercute en la eficacia de sus actividades. Por ello se realizó la presente investigación “Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015”, con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de salud.

El método que se utilizó es cuantitativo, descriptivo, correlacional, de corte transversal, cuya muestra fue 30 trabajadores, utilizándose 2 cuestionarios con la escala de Likert y las técnicas estadísticas para determinar la correlación se utilizaron: Medidas de dispersión (varianza y desviación estándar) y los estadígrafos (mínimo, máximo y media) además de correlación de Pearson.

Los resultados más resaltantes fueron: clima organizacional regular 46.7%; clima organizacional buena 43.3% y el 10% clima organizacional malo y con respecto a la satisfacción laboral mostraron una satisfacción de 53.3%, ni satisfechos ni insatisfechos el 40% y los insatisfechos el 6.7%. Concluyéndose con la prueba Chi-cuadrado, que no existe correlación entre las variables ya que se obtuvo una significancia $p = 0.125 > 0.05$. Es decir no existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Palabras clave: *clima organizacional, satisfacción laboral.*

ABSTRACT

The organizational climate and job satisfaction are being affected by various factors that influence their effectiveness, some of them are different styles of leadership professionals, lack of job security, inefficient interpersonal relationship among peers, scarce incentives, low wages; All this generates discontent in people and affects the effectiveness of its activities . Therefore this research " organizational climate and its relationship with job satisfaction of workers in the health posts Micro Red -Chalamarca, 2015 " , in order to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction was conducted workers health posts.

The method I will use is quantitative, descriptive, correlational, cross-sectional, whose sample was 30 workers, using two questionnaires with Likert scale and statistical techniques to determine the correlation were used: Measures of dispersion (variance and standard deviation) and (minimum, maximum and average) statisticians also Pearson correlation.

The most outstanding results were: 46.7 % Regular organizational climate ; good organizational climate 43.3 % and 10 % bad about organizational climate and job satisfaction showed a 53.3 % satisfaction , neither satisfied nor dissatisfied and 40% dissatisfied 6.7%. Concluding with the Chi-square test, there is no correlation between the variables since a significance was obtained $p = 0.125 > 0.05$. In other words, there is no relationship between organizational climate and job satisfaction.

Keywords: organizational climate, job satisfaction.

ÍNDICE

	Pág
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Justificación	15
1.4. Antecedentes	17
1.5. Objetivos	
1.5.1. General	20
1.5.2. Específicos	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico científico	23
2.1.1. Definición de clima organizacional	23
2.1.2. Definición de satisfacción laboral	35
2.1.3. Teorías que respaldan a la investigación	43
2.2. Marco conceptual	50
2.1.2. Definición de términos	50

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	53
3.2. Variables	53
3.3. Operacionalización de variables	55
3.4. Metodología	59
3.5. Población y muestra	60
3.6. Método de investigación	62
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	64
3.8. Métodos de análisis de datos.	67

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1. Descripción	71
4.2. Discusión de los resultados	86
4.3. Contrastación de hipótesis	93

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
ANEXOS	106

INTRODUCCIÓN

“La Organización se ha vuelto un término cotidiano, en la cual la mayoría de las tareas sociales, se realizan dentro de una organización, como el Hospital, las Fuerzas Armadas, las Escuelas, las Universidades, los servicios comunitarios, dependencias gubernamentales, entre otras” (Córdova, 2012, p.26).

“Están entidades son calificadas sin fines de lucro, administradas y dirigidas por grupos humanos, que trabajan juntos en el logro de una meta común, en un ambiente de trabajo dinámico, que hace posible el desempeño eficiente” (Córdova, 2012, p.26).

“En donde el recurso más importante en la organización lo forma su recurso humano porque la conducta y rendimiento de los individuos influye en la calidad y optimización de los servicios que se brindan” (Reynoso, 2013, p.4).

“Por ello, una de las razones para realizar el estudio de Clima Laboral, es que el desempeño de los trabajadores en cuanto a la calidad de atención, depende de tener relaciones armónicas entre las personas; la Gerencia y los trabajadores” (Reynoso, 2013, p.4).

Kaplan y Norton (2011) indican “Los empleados satisfechos son una condición previa para el aumento de la productividad, de la rapidez de reacción, la calidad y el servicio al cliente” (p. 143).

“Visto en la realidad, muchas instituciones dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos y trabajadores por igual” (Ojeda, 2012, p.26).

“Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la institución, sus actividades y sus compañeros de trabajo; sin embargo todo se viene abajo cuando no encuentran el Clima Laboral adecuado para su desempeño laboral” (Ojeda, 2012, p.26).

En concordancia con el problema de investigación se entablaron las hipótesis de investigación centradas, en los efectos positivos de dichas variables y en los efectos negativos, aceptando la hipótesis alterna, obteniendo buenos resultados.

En ese sentido, la presente investigación, tuvo como propósito conocer un aspecto que puede ser influyente en el otro como es el caso clima organizacional y satisfacción laboral de la muestra de estudio. Considerando estos aspectos formulé el siguiente problema: ¿Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de los puestos de Salud de la Microred-Chalamarca, 2015?

El objetivo general de la investigación fue determinar si existe relación entre estas dos variables; después de procesar las diferentes informaciones estadísticas de ambas variables con sus respectivas dimensiones se llegó a contrastar la hipótesis cuyos resultados son los siguientes: entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral.

Mediante la prueba estadística Correlación de Pearson, nos indica que existe correlación estadística positiva y mínima, pero al encontrar su nivel de significación mayor a 0.05 (en este caso 0.367) indica que no existe correlación. Y mediante la prueba Chi-Cuadrado se obtuvo una significancia $p = 0.125 > 0.05$. Por lo que se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula. Es decir: No Existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de la Micro Red Chalamarca, 2015.

De acuerdo al Protocolo de la Universidad César Vallejo, el informe de investigación está estructurado en cinco capítulos, los cuales se describe a continuación:

Capítulo I, se presenta el problema de investigación, que expresa la situación problemática del clima organizacional y de la satisfacción laboral en sus diferentes contextos partiendo desde lo internacional para llegar al institucional.

Capítulo II, presenta a determinadas teorías y conceptos que fundamentan y sustentan el trabajo de investigación en relación también con cada una de las variables de estudio.

Capítulo III marco metodológico, en el cual se encuentran las hipótesis, donde busca determinar la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral, así como también se presentan las variables de estudio, con su respectiva definición conceptual y operacional e indicadores. La metodología es de tipo, descriptiva cuantitativa correlacional, con una muestra de 30 trabajadores. En cuanto a las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, se les aplicó la escala de Likert.

Capítulo IV resultados, los cuales son presentados en cuadros estadísticos que han sido elaborados a partir de la sistematización de los datos obtenidos de los instrumentos, logrando confirmar la hipótesis que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de la muestra de estudio.

Capítulo V conclusiones y sugerencias, que se hace luego de realizada la investigación.

Referencias bibliográficas, que viene a ser el conjunto de obras consultadas de autores que dan sustento teórico a este trabajo de investigación.

Finalmente, en los anexos, se adjunta los instrumentos y evidencias que permiten demostrar que la investigación fue realizada.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el contexto de la globalización, “en los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja en dichas organizaciones” (Sotomayor, 2012, p. 5-6).

Por lo que “paulatinamente, se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es perentorio prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal de los trabajadores” (Sotomayor, 2012, p. 5-6).

Teniendo en cuenta lo mencionado se tiene que: “para ello, es necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista un buen clima organizacional de los trabajadores que impacte en la satisfacción del personal” (Salazar y Gomez, 2011, p. 90).

Hoy en día, aún “existen instituciones que no le dan la suficiente importancia al tema de clima organizacional y satisfacción laboral, y en realidad son aspectos fundamentales en el desarrollo estratégico de cualquier organización” (Salazar y Gomez, 2011, p. 74).

“El clima organizacional puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño, puede ser un factor de influencia en el comportamiento de quienes la integran” (Salazar y Gomez, 2011, p.74).

“Asimismo en Virtud de que la opinión de los integrantes se forma en la organización a la que pertenecen” (Salazar y Gomez, 2011, p. 74)

“Ello incluye el sentimiento que se forma de su cercanía o distanciamiento con los líderes, colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo” (Salazar y Gomez, 2011, p. 129).

“Las organizaciones están llamadas a establecer estrategias que permitan observar el sinnúmero de variables que se generan dentro de su funcionamiento y que de una u otra manera influyen, negativa o positivamente, al normal funcionamiento administrativo-productivo” (Salazar y Gomez, 2011, p. 129).

“Toda institución tiene un ambiente o personalidad propia que la distingue de otras organizaciones y que influye en la conducta de sus miembros” (Salazar y Gomez, 2011, p. 129).

Salazar y Gomez (2011) afirman que: “los líderes deben esforzarse para crear el ambiente ideal que permita alcanzar los objetivos de la organización y al mismo tiempo, satisfacer las necesidades psicológicas y sociales de su personal” (p. 129).

Sotomayor (2012) refiere: “La productividad y el manejo del capital humano en las organizaciones son los elementos claves de la subsistencia en el tiempo de estas y las variables que intervienen en estos procesos son relevantes al momento de realizar un diagnóstico organizacional” (p. 129).

“Entre ellos la satisfacción del trabajador tiene un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga” (Sotomayor, 2012, p.5-6).

El personal que labora en los puestos de salud de la Microred-Chalamarca de la provincia de Chota - Cajamarca se ven afectados por diversos factores que inciden en su eficacia: como son los diferentes estilos

de liderazgo de los profesionales, la falta de estabilidad, la ineficiente relación interpersonal entre compañeros, los escasos incentivos, bajas remuneraciones, grandes diferencias entre los valores de los trabajadores y los valores individuales.

De esta manera el descontento en las personas repercute en la eficacia de sus actividades, sin perder de vista el comportamiento de éste, que en el común de los casos se tornan desafiantes o apáticos ante lo que sucede en los establecimientos, lo que definitivamente afecta la satisfacción tanto del personal como del usuario al que se brinda el servicio. (Wigodski, 2012, P. 86)

Ante esta situación descrita, plantee investigar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de salud de la Microred-Chalamarca.

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de salud de la Microred-Chalamarca, 2015?

1.3. Justificación

“El estudio del clima y la satisfacción laboral, permite identificar, categorizar y analizar las percepciones que tienen los trabajadores de su organización y conocer el clima laboral en el que se desenvuelven los trabajadores, de esto depende su desempeño y su productividad laboral” (Márquez, 2011, p.39).

“Por lo que es necesario que se tengan bien definidos los aspectos que les puedan causar conflictos organizacionales, para que de esta manera puedan buscarles soluciones que mejoren los procesos que desempeñan”

(Márquez, 2011, p.39). Ya que dicha organización tienen gran cantidad de clientes externos.

una de las debilidades u omisiones de las organizaciones es el no considerar a los clientes internos (los trabajadores), olvidando que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la organización hacia los usuarios o clientes externos de la organización; por lo tanto, el clima laboral tiende a ser ignorado por la mayoría de las organizaciones, ya que dan por hecho que se le proporcionan las herramientas básicas a sus trabajadores (clientes internos) para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen adecuadamente. (Sánchez, 2015, p. 50)

“Desde esta perspectiva, los recursos humanos, son muy importantes, ya que constituye la fortaleza y el pilar fundamental, para el logro de los objetivos y metas institucionales” (Arias, 2013, p.120).

“El presente estudio beneficiara a la Institución, porque permitirá conocer los factores que inciden negativamente en el clima y satisfacción laboral, y sobre todo en la implementación de un modelo de gestión del Capital Humano” (Márquez, 2011, p.39).

Además permitirá presentar alternativas para mejorar el clima organizacional, buscando con ello incrementar el nivel de satisfacción laboral, que conducirá a cambiar los sistemas dentro de los cuales se desempeñan los trabajadores, obteniendo un incremento en la productividad, eficiencia y la competitividad que conduzcan al éxito organizacional. (Márquez, 2011, p.39)

“La Guía Técnica del MINSA incluye, la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo, que obligan a medir permanentemente determinados indicadores con orientación al mejoramiento continuo” (Arias, 2013, p.120).

En el medio no se han realizado investigaciones relacionadas con este tema. Por lo que esta investigación contribuirá, un aporte teórico

para la atención de la salud en Cajamarca y dará pie a nuevos estudios para mejorar las condiciones del clima organizacional y así incrementar la satisfacción laboral del personal de salud. (Márquez, 2011, p.39)

1.4. Antecedentes

Juárez (2011) en su estudio: “Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguas Calientes- Potosí realizó un estudio descriptivo” (p.15).

“Siendo su objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y el clima organizacional en un hospital de segundo nivel de atención” (Juárez , 2011, p.15).

“Los resultados, el 88.9% de la población era de sexo femenino, con una media de 34.4 años de edad, el 53.2% tenía nivel técnico, la media de antigüedad en la institución fue de 9.5 años” (Juárez , 2011, p.15).

“El nivel de satisfacción global fue de medianamente satisfecho en un 62.1%. El nivel de satisfacción laboral presenta una diferencia significativa en relación a la antigüedad laboral” (Juárez , 2011, p.15).

“El clima organizacional global fue bueno en un 61.6%. La correlación de Pearson fue de 0.633, existe una fuerza de asociación moderada con un valor de $p \leq 0.000$ ” (Juárez , 2011, p.15).

“Concluyéndose que es importante conocer la percepción que el personal de Enfermería tiene hacia su trabajo y el clima en donde lo desarrolla para establecer estrategias de mejora” (Juárez , 2011, p.15).

Villamil y Sánchez, (2012) en su estudio “Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma- Honduras” (p.10).

“Esta investigación se enfocó en estudiar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma” (Villamil Y Sanchez, 2012, p.10).

(Villamil Y Sanchez, 2012, p.10) tomaron “como base ocho dimensiones para la variable clima organizacional: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación”.

“La variable satisfacción laboral seis dimensiones: satisfacción con el trabajo en general, con el ambiente físico, con la forma en que realiza su trabajo, con la oportunidad de desarrollo, con la relación jefe/subordinado, y con la relación remuneración “ (Villamil Y Sanchez, 2012, p.10).

“Concluyéndose que existe un 64% de influencia del clima organizacional sobre la satisfacción de los empleados de la Municipalidad de Choloma; con un coeficiente de correlación de Pearson entre las dos variables de estudio de +0.80” (Villamil y Sánchez, 2012, p.10).

Rojas (2013) en su estudio ” Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales Universidades Sucreñas– Colombia” (p.6).

“El presente estudio se realizó con el objetivo de describir los elementos que conforman la satisfacción laboral y determinar cómo este factor influye en el clima organizacional de los empleados de las principales Universidades Sucreñas” (Rojas, 2013, p.8).

Los resultados referentes a las condiciones laborales no son las mejores, además con respecto a la estabilidad laboral, no se garantiza a los colaboradores su permanencia en la organización; con relación a la autorrealización, no hay apoyo suficiente para su crecimiento profesional y las capacitaciones son insuficientes. (Rojas, 2013, p.8)

“Para dar solución a dicha situación se concluye que es necesario implementar estrategias direccionadas a brindar más motivación a los colaboradores” (Rojas, 2013, p.8).

“Organizando capacitaciones de acuerdo al desempeño que se quiera fortalecer en cada Docente de esta manera se fundamentar así el clima Organizacional y la Satisfacción Laboral factores que determinen el grado de bienestar de los individuos” (Rojas, 2013, p.8).

Peláez (2010) en su estudio “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos- Lima” (p.12).

“El propósito de este estudio fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente” (Peláez, 2010, p.12).

“Concluyéndose que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente” (Peláez, 2010, p.12).

A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la estabilidad, la claridad y coherencia de la dirección y los valores colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa telefónica del Perú. (Peláez, 2010, p.12)

“No se encontró relación entre la distribución de recursos y la satisfacción del cliente en la empresa telefónica del Perú” (Peláez, 2010, p.12).

Sotomayor (2012) en Perú, realizó la investigación: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Moquegua, 2012” (p.11).

La presente investigación, estudia la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Moquegua, el propósito del mismo, consistió en determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral así como la relación entre ambas variables. (Sotomayor, 2012, p.11)

“Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del nivel medio de clima organizacional y del nivel medio de satisfacción laboral así

como una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores” (Sotomayor, 2012, p.11).

“Resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas” (Sotomayor, 2012, p.11).

Cabello (2015) en Arequipa, realizó la tesis “Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales 2014” (p.6).

“Con la finalidad de presentar la evaluación del clima organizacional percibido por los internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales, 2014” (Cabello, 2015, p.6).

“Concluyéndose que existe una percepción positiva del clima organizacional. Existe una percepción favorable sobre los superiores y sobre la organización del Hospital” (Cabello, 2015, p.6).

“Existe una percepción desfavorable sobre los beneficios económicos. Además la percepción de los internos de medicina sobre el clima organizacional del HNSB es favorable. La percepción sobre los salarios es desfavorable” (Cabello, 2015, p.6).

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de salud de la Micro Red- Chalamarca, 2015

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel del clima organizacional en los puestos de salud de la Micro Red- Chalamarca, mediante el cuestionario de clima organizacional.
- Identificar el nivel del clima organizacional en los puestos de salud de la Micro Red- Chalamarca según las dimensiones cultura organizacional, diseño organizacional, potencial humano y escala de sinceridad, haciendo uso del cuestionario de clima organizacional.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de salud de la Micro Red- Chalamarca, utilizando el cuestionario de satisfacción laboral.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de salud de la Micro Red- Chalamarca según las dimensiones trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos y ambiente de trabajo, mediante el cuestionario de satisfacción laboral.
- Establecer si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral a través de la prueba de Chi-cuadrado.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico

2.1.1. Clima organizacional.

a. Definición de clima organizacional.

El clima organizacional lo define: "...como las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general" (Iglesias y Sanchez , 2015, p.12).

"De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral" (Aguilar, 2012, p.43).

"La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores" (Martinez, 2011, p.70).

Las percepciones dice Martínez (2011) "dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa, (...). De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales" (p.70).



Factores que conforman el Clima Organizacional

Figura 1: Factores que conforman el clima organizacional

Fuente: Clima organizacional. (Martínez, 2011, p.90)

Los factores y estructuras del sistema organizacional según Martínez (2011) “dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, que promueven a determinados comportamientos en los individuos, (...). Estos inciden en la organización y en el clima, completando el circuito” (p.98).

b. Importancia

(Castillo, 2010) señala que:

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano. (p.18)

”La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos” (Castillo, 2010, p.18).

“Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional” (Castillo, 2010, p.18).

Al evaluar el clima organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación. (Castillo, 2010, p.18)

c. Características de clima organizacional

Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional.

“Esto repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento” (Litwin y Stinger, 1978, P.80).

“Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc” (Litwin y Stinger, 1978, P.80).

“Postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa, cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización” (Litwin y Stinger, 1978, P.80).

Estructura

“Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo” (Litwin y Stinger, 1978, P.80).

Responsabilidad (empowerment)

“Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo” (Litwin y Stinger, 1978, P.80).

“En donde la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo” (Litwin y Stinger, 1978, p.80).

Recompensa

“Es la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. En donde la organización utiliza más el premio que el castigo” (Litwin y Stinger, 1978, p.80).

Desafío

“Es el sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. En donde la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos” (Litwin y Stinger, 1978, p.80).

Relaciones

“Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados” (Litwin y Stinger, 1978, p.80).

Cooperación

“Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo” (Litwin y Stinger, 1978, p.80).

“El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores” (Litwin y Stinger, 1978, p.80).

Estándares

“Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento” (Litwin y Stinger, 1978, p.80).

Conflictos

“Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan” (Litwin y Stinger, 1978, p.80).

Identidad

“Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización” (Litwin y Stinger, 1978, p.80).

d. Funciones del clima organizacional (Salcido, 2012, p. 48)

- Desvinculación

“Lograr que grupo que actúa mecánicamente; un grupo que no está vinculado con la tarea que realiza se comprometa” (Salcido, 2012, p. 48).

- Obstaculización

“Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo, Se vuelvan útiles” (Salcido, 2012, p. 48).

- Esprit

“Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo

tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida” (Salcido, 2012, p. 49).

- **Intimidad**

“Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea” (Salcido, 2012, p. 49).

- **Alejamiento**

“Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores” (Salcido, 2012, p. 49).

- **Énfasis en la Producción**

“Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es Medianamente directiva, sensible a la retroalimentación” (Salcido, 2012, p. 49).

- **Empuje**

“Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo” (Salcido, 2012, p. 49).

“El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable” (Salcido, 2012, p. 49).

- **Consideración**

“Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos” (Salcido, 2012, p. 49).

- **Estructura**

“Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo " y el conducto

regular, o hay una atmósfera abierta e informal?” (Salcido, 2012, p. 49).

- **Responsabilidad**

“El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo” (Salcido, 2012, p. 49).

- **Recompensa**

“El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción” (Salcido, 2012, p. 49).

- **Riesgo**

“El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?” (Salcido, 2012, p. 49).

- **Cordialidad**

“El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales” (Salcido, 2012, p. 49).

- **Apoyo**

“La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo” (Salcido, 2012, p. 49).

- **Normas**

“La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo” (Salcido, 2012, p. 49).

- **Conflicto**
“El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen” (Salcido, 2012, p. 49).
- **Identidad**
“El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu” (Salcido, 2012, p. 49).
- **Conflicto e Inconsecuencia**
“El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e Instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente” (Salcido, 2012, p. 49).
- **Formalización**
“El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición” (Salcido, 2012, p. 49).
- **Adecuación de la Planeación**
“El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo” (Salcido, 2012, p. 49).
- **Selección Basada en Capacidad y Desempeño**
“El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos” (Salcido, 2012, p. 49).
- **Tolerancia a los Errores**
“El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar” (Salcido, 2012, p. 49).

e. Tipos de clima organizacional

Likert 1965 citado por (Navarro y Garcia, 2011, p. 63) “propone los siguientes tipos de clima que surgen de la interacción de las variables causales, intermediarias y finales”.

Sistema I: Autoritarismo Explotador

“En este tipo de clima la dirección no tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente” (Navarro y Garcia, 2011, p. 63).

“Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigo, de amenazas, ocasionalmente de recompensas y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad” (Navarro y Garcia, 2011, p. 63).

“Las pocas interacciones que existen entre los superiores y los subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza” (Navarro y Garcia, 2011, p. 63).

Sistema II: Autoritarismo paternalista

“En este la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con sus siervos” (Navarro y Garcia, 2011, p. 63).

“La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores” (Navarro y Garcia, 2011, p. 63).

“Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores” (Navarro y Garcia, 2011, p. 63).

“Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con preocupación por parte de los subordinados” (Navarro y Garcia, 2011, p. 63).

“Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delegan a los niveles intermedios e inferiores” (Navarro y Garcia, 2011, p. 63).

Sistema III: Consultivo

“La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados” (Navarro y Garcia, 2011, p. 64).

“La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente” (Navarro y Garcia, 2011, p. 64).

“Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima” (Navarro y Garcia, 2011, p. 64).

“Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior-subordinado y muchas veces un alto grado de confianza” (Navarro y Garcia, 2011, p. 64).

“Los aspectos importantes del proceso de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores” (Navarro y Garcia, 2011, p. 64).

Sistema IV: Participación en grupo

“La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están dimensionados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles” (Navarro y Garcia, 2011, p. 64).

La comunicación no se hace solamente de manera ascendente, sino también de forma lateral. ” (Navarro y Garcia, 2011, p. 64).

“Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos” (Navarro y Garcia, 2011, p. 64).

“Existe una relación de amistad y de confianza entre los superiores y los subordinados. Hay muchas responsabilidades acordadas en los niveles de control con una implicación muy fuerte de los niveles inferiores” (Navarro y Garcia, 2011, p. 64).

“En resumen todos los empleados y todo el personal de la dirección forman un equipo de trabajo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica” (Navarro y Garcia, 2011, p. 64).

f. Dimensiones del clima organizacional

“Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos” (Navarro, 2010, p. 88).

Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

- **Comunicación:** “Se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección” (Navarro, 2010, p. 88).

- **Conflicto y cooperación:** “Se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización” (Navarro, 2010, p. 88).

- **Confort:** “Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable” (Navarro, 2010, p. 88).

- **Estructura:** “Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo” (Navarro, 2010, p. 88).

- **Identidad:** “Es el sentimiento de pertenencia a la organización. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización” (Navarro, 2010, p. 88).

- **Innovación:** “Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas” (Navarro, 2010, p. 88).

- **Liderazgo:** “Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados” (Navarro, 2010, p. 88).

- **Motivación:** “Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización” (Navarro, 2010, p. 88).

- **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio 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 a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo. (Navarro, 2010, p. 88)

- **Remuneración:** “Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores” (Navarro, 2010, p. 88).

- **Toma de decisiones:** “Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso” (Navarro, 2010, p. 88).

2.1.2. Satisfacción laboral

a. Definición

Stephen (2012), refiere que la “satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con lo que los empleados perciben su trabajo” (p.190).

Al respecto Stephen (2012), define la satisfacción laboral “como la actitud del individuo hacia su puesto de trabajo en lo referente a: interacción con los compañeros de trabajo y jefes; condiciones de trabajo, cumplimiento de reglas y políticas de organización” (P.190).

b. Factores determinantes de la satisfacción laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) citado por (Quevedo, 2010, p.45-50) se considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- **Reto del trabajo - Satisfacción con el trabajo en sí**

“Dentro de estos factores, podemos resaltar las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado” (Quevedo, 2010, p.45-50).

“Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción” (Quevedo, 2010, p.45-50).

“Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación” (Quevedo, 2010, p.45-50).

“Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción y productividad” (Quevedo, 2010, p.45-50).

- **Sistemas de recompensas justas**

“Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas” (Quevedo, 2010, p.45-50).

“Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos” (Quevedo, 2010, p.45-50).

“Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho” (Quevedo, 2010, p.45-50).

“Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas” (Quevedo, 2010, p.45-50).

- **Satisfacción con el salario:** “Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor” (Quevedo, 2010, p.45-50).

“La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva” (Quevedo, 2010, p.45-50).

“Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados” (Quevedo, 2010, p.45-50).

“Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe” (Quevedo, 2010, p.45-50).

- **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:**

“Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona” (Rojas, 2015, p.45).

“En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción” (Rojas, 2015, p.45).

“Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo” (Rojas, 2015, p.45).

- **Condiciones favorables de trabajo**

Rojas (2015) refiere:

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo que les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. (p.45)

“Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido

por el trabajador y expresado a través del clima organizacional” (Rojas, 2015, p.45).

- **Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión**

“El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción” (Rojas, 2015, p.45).

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. (Rojas, 2015, p.45)

“Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes” (Rojas, 2015, p.45).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su

trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. (Rojas, 2015, p.45)

“De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción” (Rojas, 2015, p.45).

- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo**

Holland (2015) manifiesta:

Que ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto generará mayor satisfacción porque influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes. (p.60)

c. Formas de manifestar el nivel de Satisfacción Laboral

Los trabajadores manifiestan insatisfacción de diferentes maneras. Entre ellas tenemos según (Robbins, 1998, P.56).

- **Abandono:** “La conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia” (Robbins, 1998, p.56).
- **Expresión:** “El intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los

supervisores y algunas formas de actividad sindical” (Robbins, 1998, p.56).

- **Lealtad:** “La espera pasiva pero optimista para que la situación Incluya defender a la organización ante las críticas externas confiar en que la organización y su administración hará lo conveniente” (Robbins, 1998, p.56).
- **Negligencia:** “La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores” (Robbins, 1998, p.56).

d. Dimensiones de satisfacción laboral

En este sentido, Locke (1976) fue “uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías” (p.120).

– Eventos o condiciones de satisfacción laboral

- **Satisfacción en el trabajo:** “interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos” (Locke, 1976, p.120).
- **Satisfacción con el salario:** “valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución” (Locke, 1976, p.120).
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** “como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura” (Locke, 1976, p.120).

– **Agentes de satisfacción: que hacen posible la ocurrencia de estos eventos**

- **Satisfacción con la supervisión:** “referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas” (Locke, 1976, p.120).
- **Satisfacción con los compañeros:** “que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad” (Locke, 1976, p.120).
- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** “aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización” (Locke, 1976, p.120).

Hackman y Oldham (1975) “aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico. Se identificaron cinco dimensiones, las cuales se explican a continuación de una forma detallada, para un claro entendimiento y a la vez determinar la importancia de las mismas” (p.45).

- **Satisfacción con las promociones:** “oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción” (Locke, 1976, p.120).
- **Satisfacción con el reconocimiento:** “que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción” (Locke, 1976, p.120).
- **Satisfacción con los beneficios:** tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
 - **Variedad de habilidades:** “el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado” (Locke, 1976, p.120).
 - **Identidad de la tarea:** “el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible” (Locke, 1976, p.120).

- **Significación de la tarea:** “el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo” (Locke, 1976, p.120).
- **Autonomía:** “el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello” (Locke, 1976, p.120).
- **Retroalimentación del puesto:** “el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación” (Locke, 1976, p.120).

“Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo” (Locke, 1976, p.120).

2.1.3. Teorías que sustentan la investigación

a. Teoría del Clima Organizacional

Pereyra y Alcázar (2012) señala que:

Una de las teorías que nos ayuda a interpretar el clima organizacional del personal de la institución objeto de estudio es la Teoría de los Sistemas de Likert, la cual menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción. (p.30)

Pereyra y Alcázar (2012) “señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima” (p.30).

Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. (Pereyra y Alcázar, 2012, p. 30)

“Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables. Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una institución y constituyen los procesos organizacionales” (Pereyra y Alcázar, 2012, p. 30).

Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones. Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la institución, las ganancias y las pérdidas. (Pereyra y Alcázar, 2012, p. 30)

Márquez, (2011) expone” que las variables consideradas en el concepto de Clima Laboral son: del ambiente físico, Estructurales, del ambiente social, Personales y las propias del Comportamiento organizacional” (p.127).

b. Teoría de la motivación

“En el transcurso de las últimas décadas la motivación ha venido jugando un papel cada vez más importante en las teorías del aprendizaje y de la personalidad” (Rosado s/f, p.60).

“Existen en buena cuenta diversas teorías de la motivación, sin embargo para el presente trabajo tomamos las que se relacionan con un tipo de trabajador activo y protagonista de su buen desempeño” (Rosado s/f, p.60).

Rosado (s/f) manifiesta que “El hombre era un ser racional que podía decidir conscientemente qué hacer y qué no hacer. Esta actividad racional del hombre es la base para una motivación intrínseca” (p. 97).

Chávez (2010) concluyo que “la motivación intrínseca es la interacción entre la motivación informativa con las circunstancias a través de los receptores a distancia y en sus acciones intencionadas de anticipar las metas” (p.35)

Para Maslow citado por Rosado (s/f) manifiesta: “La motivación es el estudio de la personalidad y que es motivado por la satisfacción de las necesidades biológicas, pero rechazaba enérgicamente la aseveración de que cualquier motivación humana pudiera explicarse en función de los conceptos de privación” (p. 30).

Él formula una especie de motivación del crecimiento, con lo cual quiere significar que la necesidad de la autorrealización y otras necesidades de más alto nivel eran primordiales, pero que podía traducirse en comportamiento solo después de que las necesidades de deficiencia hubieran sido satisfechas. (Maslow, 1998, p.30).

Maslow (1998) señalo “siete conjuntos de necesidades que son: Fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, estimación,

autorrealización, conocimiento y estéticas” (p. 30). Dentro de las necesidades tenemos.

–**Necesidad fisiológica:** alimentación, agua, oxígeno, excreción, etc.

–**Necesidad de seguridad:** refugio, calor, apoyo, etc.

–**Necesidad de amor y pertenencia:** afiliación, afecto, amistad, familia, etc.

–**Necesidad de estima:** atención, prestigio, reputación, competencia.

–**Necesidad de autorrealización:** talento, creatividad, humor, humanidad, desapego, etc.

–**Necesidad de conocimiento:** saber, búsqueda de conocimiento.

–**Necesidad estética:** Deseo de belleza, angustia, etc.

Un concepto básico para Maslow (1998) es el de “prepotencia que establece la jerarquía de modo que las necesidades superiores no motivan sino hasta que las anteriores han sido satisfechas lo cual ha sido probado lo suficiente a nivel científico” (p.110).

El papel del gerente en el ámbito de la motivación se centrará en inducir motivos en sus trabajadores en lo que respecta a sus labores y comportamientos para aplicarlos de manera voluntaria a los trabajos de clase además del significado de sus tareas escolares, de tal manera que los trabajadores desarrollen un verdadero gusto por sus tareas y comprendan su desarrollo personal y social. (Maslow, 1998, p.110)

“La motivación es un factor cognitivo – afectivo presente en todo acto de trabajo y procedimiento administrativo, por lo que el manejo de la motivación en la institución supone que el gerente y sus trabajadores comprendan que existe interdependencia entre los siguientes factores” (Maslow, 1998, p.110).

- Las características y demandas de la tarea o actividad institucional.
- Las metas o propósitos que se establecen para tal actividad.
- El fin que se busca con su realización.

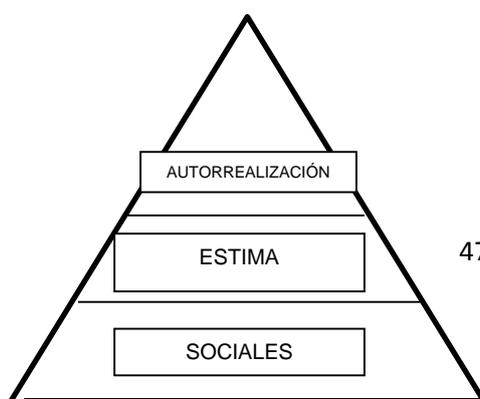
Podemos decir que son tres los propósitos perseguidos mediante el manejo de la motivación al trabajador:

- Despertar el interés en el trabajador y dirigir su atención.
- Estimular el deseo de aprender que conduce al esfuerzo.
- Dirigir intereses y esfuerzos hacia el logro de fines y la realización de propósitos definidos.

“El papel de la motivación en el desarrollo del trabajo contribuirá a lograr mejores desempeños, despertar el interés y esfuerzos necesarios, siendo la labor del gerente ofrecer la dirección y guía pertinente en cada situación” (Maslow, 1998, p.110).

El papel del gerente en el ámbito de la motivación se centrará en inducir motivos en sus trabajadores en lo que respecta a sus desempeños y comportamientos para aplicarlos de manera voluntaria a los trabajos de clase además del significado de sus tareas escolares, de tal manera que los trabajadores desarrollen un verdadero gusto por la actividad escolar y comprendan su utilidad personal y social. (Maslow, 1998, p.110).

“La motivación es un factor cognitivo – afectivo presente en todo acto de trabajo y procedimiento administrativo, por lo que nos permitirá mejorar el rendimiento laboral y elevar la calidad de los productos” (Maslow, 1998, p.110).



Trabajo desafiante, diversidad, autonomía, crecimiento personal y participación en las decisiones
Reconocimiento, responsabilidad, orgullo y ascensos
Amistad de los compañeros, integración con los clientes, jefes amigables y camaradería
Trabajo seguro, permanencia en el empleo y protección

Figura 2: *Pirámide De Maslow*

Fuente: La jerarquía de las necesidades de Maslow.

(Maslow, 1998, p.110)

c. Teoría del comportamiento organizacional

Navarro (2010) señala que:

Los humanos han transcurrido en una lucha por la búsqueda de la igualdad, sin embargo, las características tan específicas y únicas de los individuos se han perdido en su gran diversidad, lo que ha llevado a un confuso entendimiento y comprensión del comportamiento humano. (p.4)

“La teoría del comportamiento humano, trata de integrar una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos” (Navarro, 2010, p.4).

“Dentro de las características del comportamiento se desprende una serie de variables como la personalidad, autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura, entre otros” (Navarro, 2010, p.4).

En este marco, el psicólogo estadounidense Gregor (2011), afirma “con indiscutibles argumentos que de la teoría del comportamiento humano se desprenden la mayoría de las acciones administrativas” (p.16).

Según Stephen (1999) el comportamiento organizacional es el principal enfoque para estudiar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la misma. Por ello, es importante tratar de entender, dentro de un hospital, el comportamiento del personal con el fin de hacerlo más eficiente y mejorar el servicio que se proporciona al usuario. (p.220-235)

d. Teoría de la Aproximación Bifactorial

“Esta teoría también es conocida como teoría dual o teoría de la motivación-higiene” (Herzberg, 2003, p.340).

Fue propuesta por el psicólogo Herzberg (2003) “basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es fundamental y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso de la organización” (p.340).

“Los factores motivacionales o intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción del, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento de la organización” (Herzberg, 2003, p.340).

“De modo que el trabajador se interesará en adquirir conocimientos nuevos y ejecutar actividades creativas, incentivando su individualidad, logrando los objetivos propuestos” (Herzberg, 2003, p.340).

“Pero cuando la organización no le ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, económico, social; experimentará ausencia de satisfacción tanto personal como laboral” (Herzberg, 2003, p.340).

“Por otro lado los factores extrínsecos están asociados a la insatisfacción laboral (política de la organización y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo” (Atalaya, 1995, P.85).

“El deterioro de estos factores, como por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado causaría insatisfacción. En caso que se le aumentaran de sueldo eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral” (Atalaya, 1995, P.85)

“Lo interesante es que para motivar al individuo, se recomienda poner énfasis en el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad, el respeto y el crecimiento de la organización” (Atalaya, 1999, P.85).

2.2. Marco conceptual

a. Clima Organizacional:

“Es el ambiente que se vive en una determinada institución generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización. El clima organizacional se refiere al conjunto de cualidades y características” (León 2010, P.85).

b. Comunicación: “Es el proceso continuo y permanente de interrelación social. Es un principio de la administración con el fin de mejorar las interacciones entre los elementos que lo conforman” (Ojeda, 2010, P.85).

c. Organización: “La palabra organización es de origen griego *organon*, que significa instrumento, utensilio, órgano o aquello con lo que se trabaja” (Cárdenas, 2010, P.85).

“Es un proceso o resultado de organizar elementos interdependientes en un todo lógico, sistémico y funcional” (Cárdenas, 2010, P.85).

“En el campo educativo es el arreglo de los distintos elementos que intervienen en el hecho educativo de acuerdo con los fines, necesidades y las distintas posibilidades de las instituciones” (Cárdenas, 2010, P.85).

d. Cultura Organizacional: "La cultura organizacional es, el conjunto de hábitos, valores y tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicas de cada organización” (Díaz, 2013, P.35).

"Representa la forma tradicional en la cual están acostumbrados a pensar y hacer las cosas y es compartida por todos los trabajadores de la organización” (Díaz, 2013, P.35).

e. Estabilidad del personal: "disminuir la rotación, la cual posee un impacto negativo sobre la eficiencia organizacional” (Zaragoza, 2013, P.40).

f. Satisfacción: "del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito” (Pérez, 2014, P.10).

g. Laboral: "Es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquel que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos” (Pérez, 2014, P.10).

h. Satisfacción laboral: "conjunto de sentimientos, pensamientos y actitudes favorables que perciben los trabajadores acerca de su trabajo y con los cuales responden al mismo” (Pérez, 2014, P.10).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2010): “Las hipótesis son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones” (p. 92).

H₀. No Existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de la Microred Chalamarca, 2015

H₁. Existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de la Microred Chalamarca, 2015

3.2. Variables

Hernández, Fernández y Baptista (2010): “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 93).

Peláez (2010) refieren: “las variables pueden definirse como aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hechos, procesos y fenómenos sociales o naturales” (p 219).

3.2.1. Definición conceptual

a. Variable. Clima organizacional

Son las percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

b. Variable. Satisfacción laboral

Es un conjunto de emociones favorables o desfavorables con lo que los trabajadores ven su trabajo.

3.2.2. Definición operacional

a. Variable. Clima organizacional: Esta referido a la percepción que tienen los trabajadores de los puestos de salud Microred Chalamarca, propiciadoras de un ambiente laboral satisfactorio para el desempeño profesional exitoso.

Variable. Satisfacción laboral. En el presente trabajo consiste en la expresión de las sensaciones de los trabajadores respecto a los factores de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal, relaciones interpersonales, relación con la autoridad y desempeño de tareas que generan los resultados de su trabajo.

3.2.1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTOS	VALORACIÓN
Clima organizacional	Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito, - Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito. - Recibo buen trato en mi establecimiento de salud. - MI centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer. - Mi Jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. - Estoy comprometido con mi organización de salud. - Me interesa el desarrollo de mi organización de salud. - Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. 	C U E S T I O N A R I O	Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)
	Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. - En mi organización participo en la toma de decisiones - Mi salario y beneficios son razonables. - Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo. - Las tareas que desempeño corresponden a mi función. - Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización, - Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo. - Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo. 		

		<ul style="list-style-type: none"> - Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes. 		
	Potencial humano	<ul style="list-style-type: none"> - La innovación es característica de nuestra organización. - Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. - Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. - Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. - Mi jefe está disponible cuando se le necesita. - Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. - Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo - Mi trabajo es evaluado en forma adecuada, - Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. - En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo - La limpieza de los ambientes es adecuada. 		
	Escala de sinceridad	<ul style="list-style-type: none"> - No me río de bromas - Siempre las cosas me salen perfectas - Siempre estoy sonriente - Nunca cometo errores - Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño - Nunca he mentido 		

Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Valoración
Satisfacción laboral	Trabajo actual	<ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí. - El trabajo en mi servicio está bien organizado. - En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades. - Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados. 	C U E S T I O N A R I O	Totalmente en desacuerdo (1)
	Trabajo en general	<ul style="list-style-type: none"> - Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo - La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. - En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral 		Pocas veces de acuerdo (2)
	Interacción con el jefe inmediato	<ul style="list-style-type: none"> - Los directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho. - Los directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras. - Los directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones. - Los directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento. 		Indiferente (3)
				Mayormente de acuerdo (4)
				Totalmente de acuerdo (5)

		<ul style="list-style-type: none"> - Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución. 		
	Oportunidades de progreso	<ul style="list-style-type: none"> - Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral. - Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano. 		
	Remuneraciones e incentivos	<ul style="list-style-type: none"> - Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo. - La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. 		
	Interrelación con los compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. - Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores 		
	- Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución. - Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan. - El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias - El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí. 		

3.3. Metodología

3.3.1. Tipo de estudio

Hernández, Fernández y Baptista (2010) que “la investigación es un alcance tipo no experimental descriptivo correlacional” (p. 80).

“La “investigación es descriptiva, por que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Del mismo modo describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 80).

“La investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 81).

Por lo tanto la investigación es de tipo no experimental descriptivo correlacional transversal, puesto que se estableció la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de salud de la Microred -Chalamarca, 2015.

3.3.2. Diseño de estudio

Carrasco (2009) refiere: “el diseño de investigación, es el conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación” (p. 58).

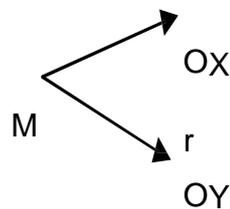
El diseño según Hernández; Fernández y Baptista (2010) es el “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (p. 120).

El diseño no experimental según Carrasco (2009) “son aquellas variables independientes que carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Es decir analizan y estudian los hechos o fenómenos de la realidad después de su ejecución” (p. 71).

Los diseños transeccionales correlacionales “permiten al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos o fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas que buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (Carrasco, 2009. p. 73).

“Ante lo expuesto, el trabajo corresponde al diseño no experimental transeccional correlacional, pues permitió encontrar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así como establecer la correlación entre ambas variables” (Carrasco, 2009. p. 73).

El esquema del diseño de investigación a utilizar es el siguiente:



Donde

M: Representa los trabajadores que conforman la muestra del estudio propuesto.

OX : Representa el clima organizacional.

OY : Representa la satisfacción laboral.

R : Resultado de la correlación de las variables.

3.4. Población y muestra

La población según Carrasco (2009) “es el conjunto de todos los elementos que forman parte del espacio territorial al que pertenece el problema de investigación y poseen características mucho más concretas que el universo” (p. 238).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren” que la muestra es la esencia de un subgrupo de la población, (...). Es decir es un subconjunto de

elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

3.4.1. Población

La población estuvo constituida por 50 trabajadores de los puestos de salud de la Microred- Chalamarca.

3.4.2. Muestra

“Las muestras no probabilísticas no están sujetas ni a principios ni reglas estadísticas y sólo dependen de la voluntad y decisión del investigador” (Carrasco, 2009, p. 241).

“La muestra intencionada es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística” (Carrasco, 2009, p. 243).

“El investigador procura que la muestra sea lo más representativa posible, para ello es necesario que conozca objetivamente las características de la población que estudia” (Carrasco, 2009, p. 243).”.

Se determinó el tamaño de la muestra de la población finita con la siguiente fórmula:

Donde:

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

n = Tamaño de muestra.

Z = Nivel de confianza de 95% (1,96)

P = Probabilidad de éxito: 0.5

Q = Probabilidad de fracaso: 0.5

N = Tamaño de la población: 50

i = Error permisible: 0.05

Por lo tanto, la muestra en la investigación estuvo conformada por 30 trabajadores de los puestos de salud de la Microred- Chalamarca.

3.4.3. Criterios de inclusión y exclusión

3.4.1. Inclusión: Todo el personal los puestos de salud de la Micro Red Chalamarca que tenga más de seis meses laborando en la ella y acepte participar en la investigación.

3.4.2. Exclusión: Personal que tenga menos de seis meses de laborar en los puestos de salud de la Micro Red Chalamarca y personal que se encuentre de vacaciones en el período de aplicación del instrumento

3.5. Método de investigación

a. Método científico. “Me permitirá establecer los pasos que se seguirá durante el método científico simplificado de la siguiente manera” (modificado de Bunge, 1996 y Muñoz, 1998), citado por (Ramirez, s.f, p. 30).

- Planteamiento del problema. “Se examinan unos hechos y se percibe una dificultad en su interpretación. No se puede explicar un acontecimiento observado y se descubre la laguna en el cuerpo del saber. Se plantea una pregunta de investigación” (Ramirez, s.f, p. 30).
- Formulación de hipótesis. “Se enuncian conjeturas acerca de la solución del problema, se definen relaciones posibles en la nueva configuración y se genera un soporte racional al mismo. Se formulan las hipótesis de investigación” (Ramirez, s.f, p. 30).

Levantamiento de información. “Se diseñan pruebas para validar las hipótesis. Se realizan experimentaciones u observaciones para probar si la conjetura propuesta es cierta o no. La recolección y el análisis de datos se hace conforme a las reglas de la estadística” (Ramirez, s.f, p. 30).

- Análisis e interpretación de datos. “A la luz de los procedimientos más apropiados para cada ciencia, se interpretan y estudian los resultados arrojados por las experimentaciones y observaciones. Se clasifican, analizan o evalúan los datos empíricos” (Ramirez, s.f, p. 30).

- Comprobación de la hipótesis. “Se acepta o rechaza la hipótesis propuesta. Se interpretan los resultados a la luz del modelo teórico. Se compara lo encontrado con lo esperado. Se corrige el modelo” (Ramirez, s.f, p. 30).
- Conclusiones. “Se afianza o debilita la teoría que soporta el estudio. Se proponen nuevos enfoques o extensiones” (Ramirez, s.f, p. 30).

b. Hipotético – deductivo

(Carrasco, 2005) indica que “toda investigación se inicia con elementos teóricos o hipotéticos, los cuales son confrontados con la realidad por medio de la observación y/o experimentación” (p.62).

“La ciencia se inicia con problemas que son resultados de las discrepancias entre las expectativas del investigador y la realidad” (Carrasco, 2009, p. 272).

c. Inductivo – deductivo

“La ciencia se inicia con las observaciones individuales, que permiten generalizaciones, a partir de éstas se realizan predicciones” (Carrasco, 2005, p. 179).

d. Método experimental

Carrasco, (2009 señala):

Se fundamenta en el método científico y utiliza como procesos lógicos la inducción y la deducción. Consiste en realizar actividades con la finalidad de comprobar, demostrar ciertos fenómenos hechos o principios en forma natural o artificial, de tal forma que permita establecer experiencias para formular hipótesis, conducir a generalizaciones científicas, que puedan verificarse en hechos concretos en la vida diaria. (p. 272)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Las técnicas vienen a ser un conjunto de herramientas que emplea el investigador con la finalidad de obtener, procesar, conservar y comunicar los datos que servirán para medir los indicadores, las dimensiones, las variables y de esta manera contrastar la verdad o falsedad de la hipótesis. (Valderrama y León, 2009, p. 44)

“Instrumento de medición, recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 200)

“La observación se define como el proceso sistemático de obtención, recopilación y registro de datos empíricos de un objeto, un suceso, un acontecimiento o conducta humana con el propósito de procesarlo y convertirlo en información” (Carrasco, 2009, p. 282).

- **La observación.** “Es una técnica que permite observar individualmente a cada trabajador en relación al clima organizacional y satisfacción laboral” (Montenegro, 2010, p. 62).

“La encuesta o investigación estadística es una técnica de recolección de datos, donde se obtiene la información tal como se necesita, preparada y con objetivo estadístico” (Montenegro, 2010, p. 62).

- **La encuesta.** “Es una técnica que permitió recolectar información en relación al clima organizacional y satisfacción laboral de la muestra de estudio” (Montenegro, 2010, p. 62).

3.6.2. Instrumentos

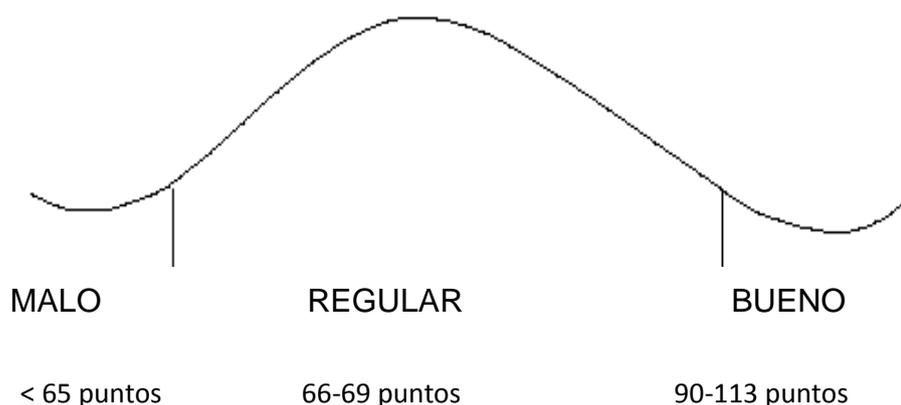
“Los instrumentos son los materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: formatos de cuestionario, guías de entrevista, escala de actitudes u opinión” (Montenegro, 2010, p. 57).

– El cuestionario

“El cuestionario es un instrumento constituido por un conjunto de preguntas sistemáticamente elaboradas, que se formulan al encuestado o entrevistado con el propósito de obtener los datos de las variables consideradas en el estudio” (Montenegro, 2010, p. 57).

Para la recolección de información del clima organizacional se aplicó el Cuestionario para el estudio del clima organizacional, mediante el cual se determinó el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la muestra de estudio: Nunca, a veces, frecuentemente, siempre teniendo en cuenta las dimensiones: cultura organizacional, diseño organizacional, potencial humano, escala de sinceridad, considerando una escala tipo Likert: nunca (1), a veces (2), frecuentemente (3) y siempre (4). (MINSAL, 2009, P.18)

Los resultados obtenidos se calificaron, según la marcación del test de Likert y para la medición del nivel del clima organizacional se utilizó la escala de baremos del programa Spss 15 y puede ser sintetizarse en el siguiente diagrama: **(Ver Anexo 3)**



FUENTE: Escala de Baremos aplicada al cuestionario de clima organizacional.

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Nombre del instrumento	Cuestionario para el estudio del clima organizacional
Autor	Minsa
Año de construcción	2011
Adaptado	MINSA
Base teórica	Clima organizacional
Forma de empleo	Cuestionario
Número de indicadores	34
Aplicable a	Trabajadores de la Microred-Chalamarca
Variable que mide	Clima organizacional
Confiabilidad	Alfa de Cronbach

Fuente: MINSA (2008).

MINSA (2008) señala que:

Para la recolección de información de satisfacción laboral se aplicó el cuestionario para el estudio de satisfacción del personal de salud, mediante el cual se determinó el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la muestra de estudio: totalmente de acuerdo, mayormente de acuerdo, indiferente, pocas veces de acuerdo, totalmente en desacuerdo; teniendo en cuenta las dimensiones: Trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo; considerando una escala tipo Likert: totalmente de acuerdo (1), mayormente de acuerdo (2), indiferente(3), pocas veces de acuerdo (4) y totalmente en desacuerdo (5). (p.6)

Los resultados obtenidos se calificaron, según la marcación del test de Likert y para la medición del nivel de satisfacción laboral se utilizó la escala de baremos del programa Spss 15 y puede ser sintetizarse en el siguiente diagrama:(**Ver Anexo 4**)



FUENTE: Escala de Baremos aplicada al cuestionario de satisfacción laboral

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Nombre del instrumento	Cuestionario para el estudio de la satisfacción laboral
Autores	Minsa
Año de construcción	2002
Adaptado	Minsa V-02
Base teórica	Satisfacción laboral
Forma de empleo	Cuestionario
Número de indicadores	22
Aplicable a	Trabajadores de la Microred-Chalamarca
Variable que mide	Satisfacción laboral
Confiabilidad	Alfa de Cronbach

Fuente: Minsa (2002)

3.7. Métodos de análisis de datos

a. Método estadístico

Urzua, Esslen y Antiseri (s/f) afirma que:

El método estadístico está asociado al uso y reglas de la división y clasificación. La estadística es la disciplina que tiene por objeto el estudio de fenómenos que se representan en grandes números y en condiciones generalmente complejas, o sea, el estudio de fenómenos atípicos. (p. 142)

“En la presente investigación este método ayudará a establecer el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la muestra de estudio” (Urzua, Esslen y Antiseri, s/ f, p. 142).

b. Medidas de tendencia central

“Una medida de tendencia central o de posición, ubica e identifica el punto o valor numérico del cual se centran los datos” (Montenegro, 2010, p. 101).

– La media o promedio

“La media aritmética o media o promedio se define y calcula dividiendo la suma de todos los valores de la variable entre el número de observaciones o valores. La media es afectada por los valores extremos” (Montenegro, 2010, p. 101). Su fórmula es:

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

c. Medidas de dispersión

“Las medidas de dispersión o variabilidad permiten cuantificar el grado de concentración o de dispersión de los valores en torno de un promedio valor central de la distribución. Miden que tanto se dispersan las observaciones alrededor de su media” (Montenegro, 2010, p. 109).

En la investigación, se utilizó la varianza y desviación estándar.

– Varianza y desviación estándar

“La varianza es el promedio de las observaciones individuales respecto a su media elevada al cuadrado” (Montenegro, 2010, p. 110).

Su fórmula es:

$$\sigma^2 = \frac{\sum(X_i - \mu)^2}{N}$$

“La desviación estándar es la raíz cuadrada de la varianza” (Montenegro, 2010, p. 110).

La fórmula es la siguiente:

$$sd = \sqrt{\sigma^2}$$

d. Confiabilidad

“Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández; Fernández y Baptista, 2010, p. 200).

Alfa de Cronbach

Valderrama y León (2009) “Para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas, es común emplear el coeficiente de Alfa de Cronbach. Este coeficiente tiene valores entre 0 y 1, donde: 0: significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total” (p. 158).

$$\alpha \equiv \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

e. Prueba de hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Hay dos tipos de análisis estadísticos que pueden realizarse para probar hipótesis: los análisis paramétricos y los no paramétricos” (p. 310).

– Coeficiente de correlación de Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón” (p. 311).

Su fórmula es la siguiente:

$$r = \frac{n \sum x \cdot y - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

Los datos obtenidos como producto de la aplicación de los instrumentos de investigación fueron organizados en tablas estadísticas. Luego se procedió a realizar su análisis e interpretación tanto de la variable clima organizacional como de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la muestra de estudio.

La información se ordenó en la forma siguiente:

En primer lugar, se muestran los datos obtenidos de la medición de la variable clima organizacional según sus dimensiones y luego de la variable satisfacción laboral según sus dimensiones que nos permitan evidenciar la relación entre ambas variables.

A partir de los puntajes obtenidos de la muestra de estudio, se presentan los resultados que han permitido determinar las medidas tanto de tendencia central (media aritmética) como de dispersión (desviación estándar) y para establecer la relación se utilizó la correlación de Pearson y la prueba de chi cuadrado lo que permitió determinar que no existe una relación, es decir: No existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015, donde se utilizó la hoja de cálculo Excel y el Spss 15 y para procesar la información.

Tabla N° 01

Cultura organizacional de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015

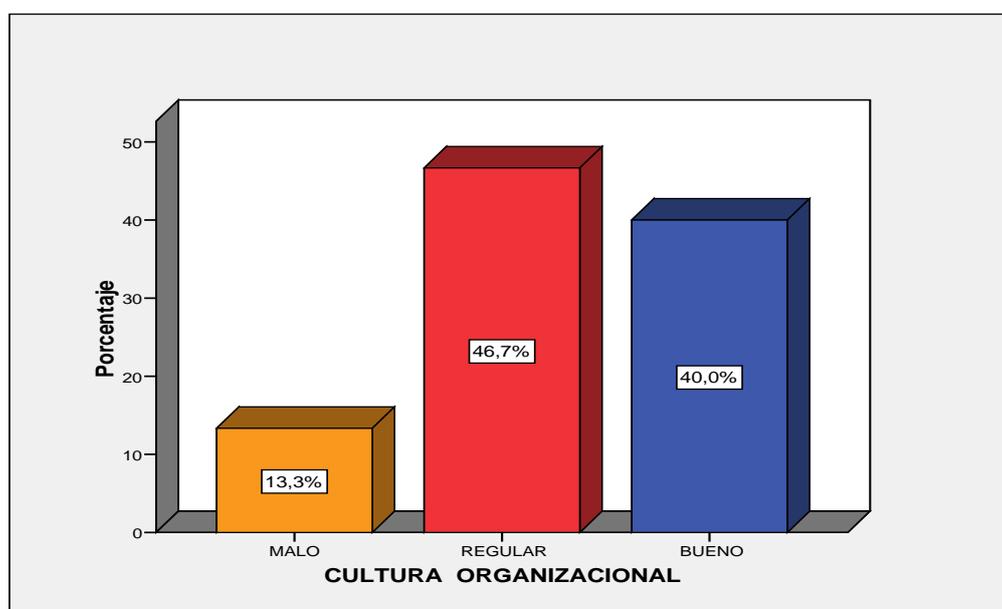
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	4	13.3	13.3	13.3
REGULAR	14	46.7	46.7	60.0
BUENO	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario del clima organizacional aplicado por la autora

En la tabla N° 01: Se aprecia que de los 30 trabajadores de la salud, el 40%(12) califico a la cultura organizacional como buena, el 13,3%(4) lo califica como malo y el mayor porcentaje lo constituye el 46,7% (14) que tienen una cultura organizacional regular.

Figura 1:

Cultura organizacional de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015



Fuente: Tabla N° 01: Cuestionario del clima organizacional aplicado por la autora

Tabla N° 02

Diseño organizacional de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015.

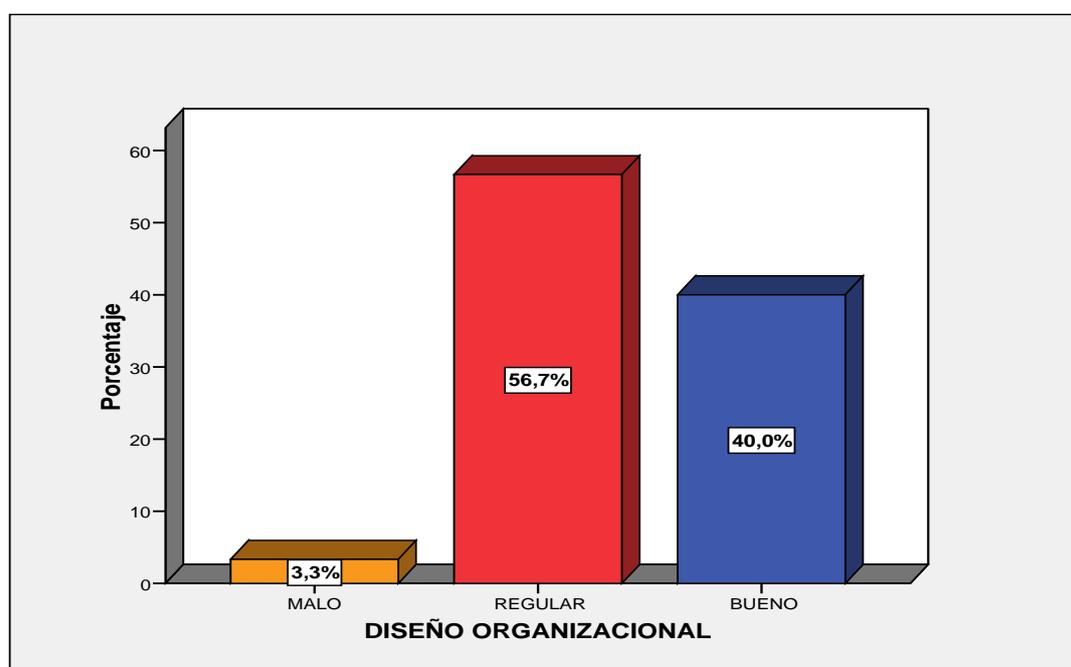
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	17	56.7	56.7	60.0
BUENO	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario del clima organizacional aplicado por la autora

La tabla N° 02 muestra el diseño organizacional de los trabajadores de salud; en donde el 40%(12) lo califico como buena, el 3,3%(1) como malo y el mayor porcentaje lo constituye el 56,7% (17) que calificaron tener un diseño organizacional regular.

Gráfico N° 02

Diseño organizacional de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015



FUENTE: Tabla N° 02: Cuestionario del clima organizacional aplicado por la autora

Tabla N° 03

Potencial humano de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red - Chalamarca, 2015

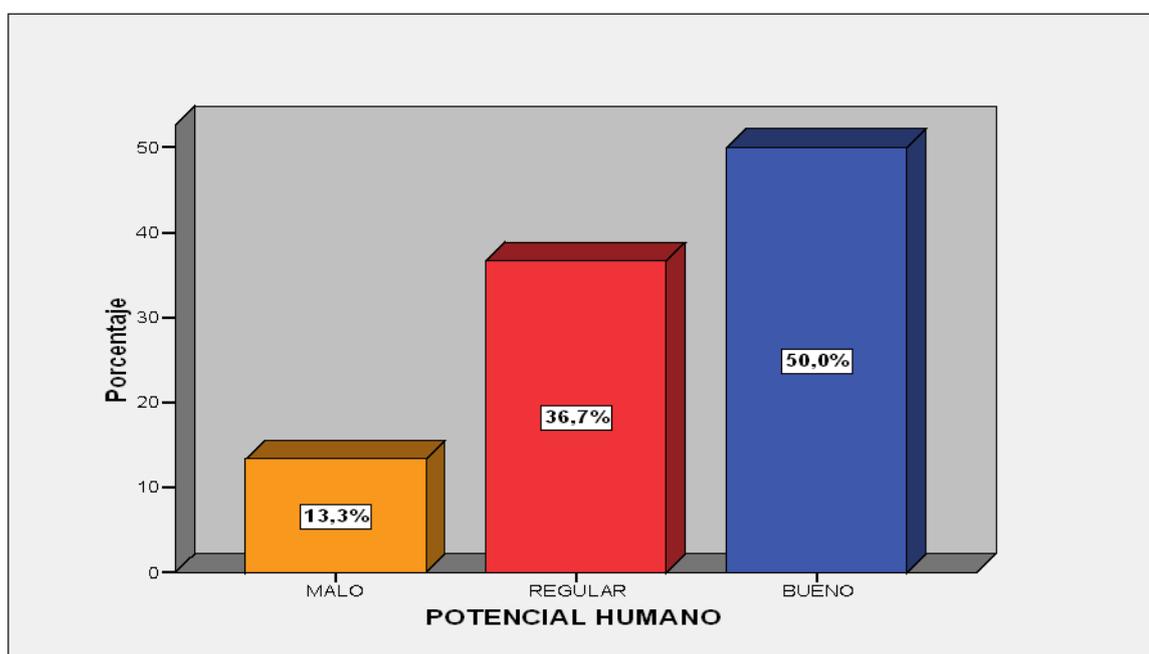
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	4	13.3	13.3	13.3
REGULAR	11	36.7	36.7	50.0
BUENO	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Cuestionario del clima organizacional aplicado por la autora

Se aprecia en la tabla N° 01 que de los 30 trabajadores de la salud del estudio 50%(15) califico al potencial humano como buena, el 13,3%(4) lo califica como malo y 36,7% (11) califican como regular.

Grafico N° 03

Potencial humano de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red - Chalamarca, 2015



FUENTE: Tabla 3: Cuestionario del clima organizacional aplicado por la autora

Tabla N° 04

Escala de sinceridad de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015

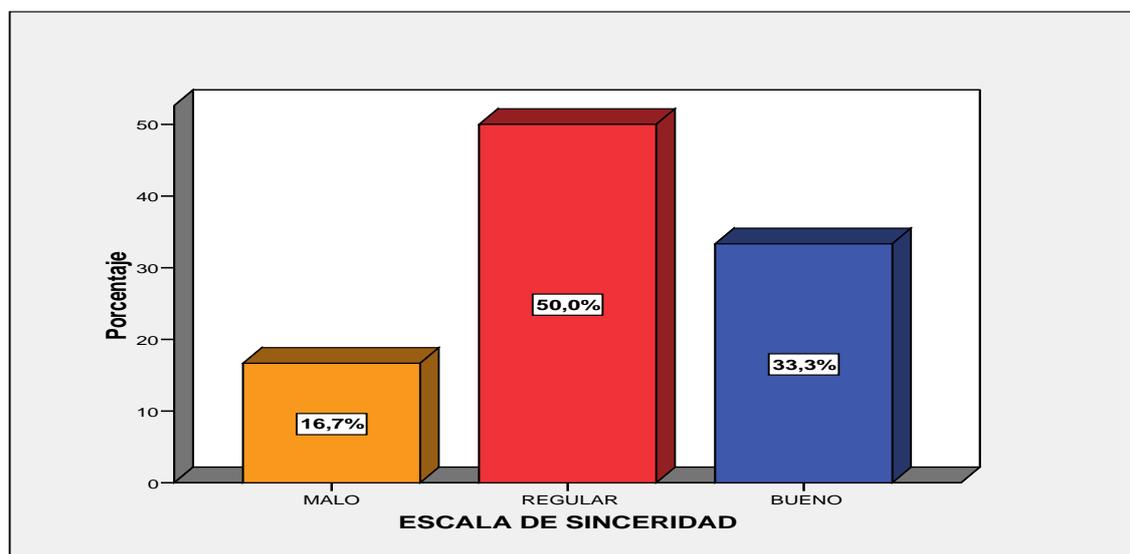
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	5	16.7	16.7	16.7
REGULAR	15	50.0	50.0	66.7
BUENO	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Cuestionario del clima organizacional aplicado por la autora

En la tabla N° 04, de los 30 trabajadores de la salud del estudio 33.3%(10) calificó a la escala de sinceridad como buena, el 16,7%(5) lo califica como malo y el mayor porcentaje lo constituye el 50% (15) que lo calificaron como regular.

Gráfico N° 04

Escala de sinceridad de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015



FUENTE: TABLA 4: Cuestionario del clima organizacional aplicado por la autora.

Tabla N° 05

Resultados de todas la dimensiones del clima organizacional de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015

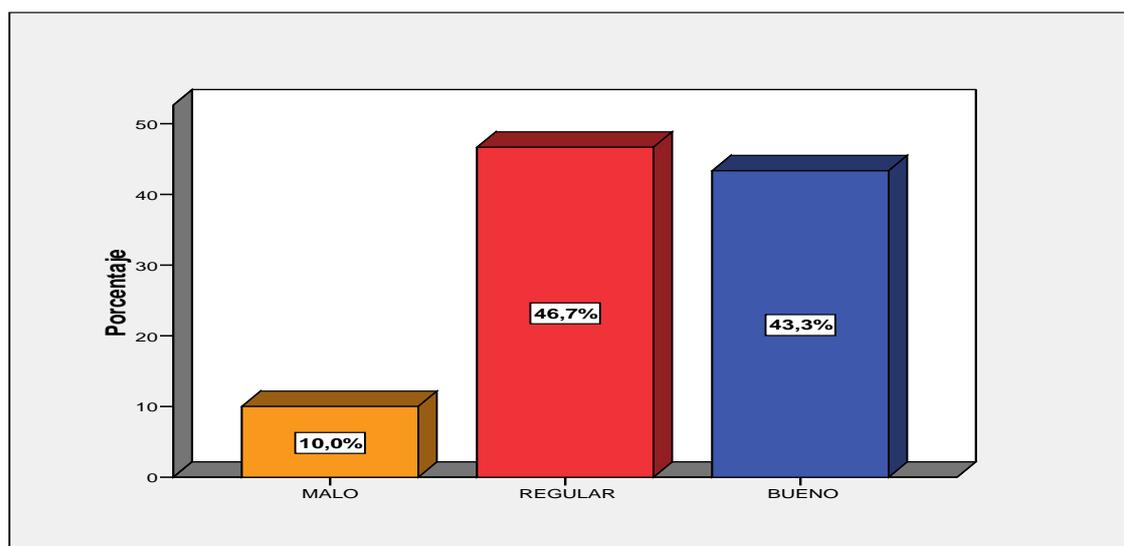
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	3	10.0	10.0	10.0
REGULAR	14	46.7	46.7	56.7
BUENO	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario del clima organizacional aplicado por la autora

En la tabla N° 05, se tiene que de los 30 trabajadores de la salud del estudio 43.3%(13) calificó al clima organizacional como buena, el 10%(3) lo califica como malo y el mayor porcentaje lo constituye el 46.7% (14) que lo califican como regular. Observándose que la mayoría de los trabajadores califican al clima organizacional como regular.

Gráfico N° 05

Resultados de todas las dimensiones del clima organizacional de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015.



FUENTE: Tabla N° 05: Cuestionario del clima organizacional aplicado por la autora

Tabla N° 06

Trabajo actual de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red - Chalamarca, 2015

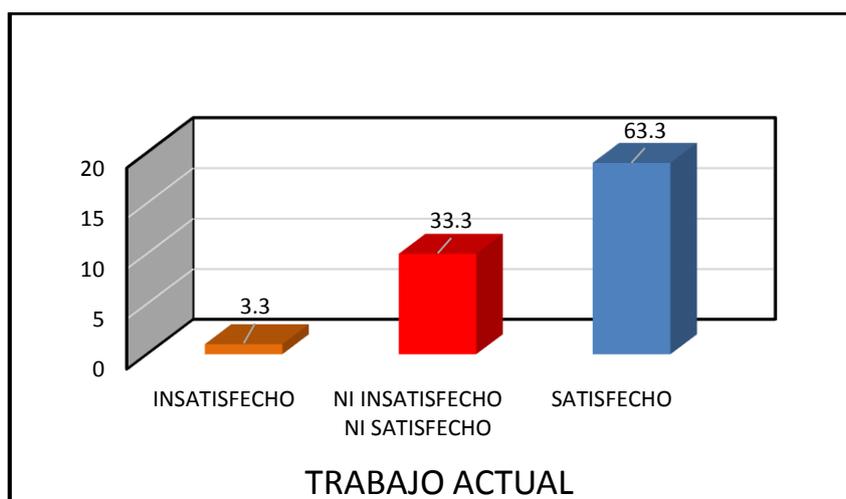
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INSATISFECHO	1	3.3	3.3	3.3
NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	10	33.3	33.3	36.7
SATISFECHO	19	63.3	63.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora

En la tabla N° 06, se tiene que el 63.3% de los trabajadores encuestados mencionan que están satisfechos con su trabajo actual, el 33.3% señala que en cierta medida no están ni insatisfecho ni satisfechos con su trabajo y solo el 3.3% señala que se encuentra insatisfecho con su trabajo actual.

Gráfico N° 06

Trabajo actual de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red - Chalamarca, 2015.



FUENTE: Tabla 6: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora

Tabla N° 07

Trabajo en general de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red - Chalamarca, 2015

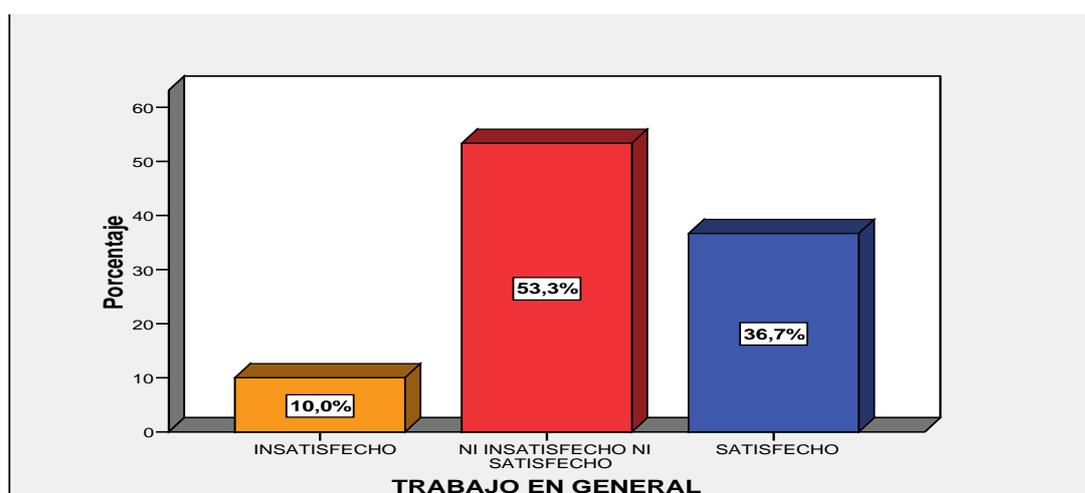
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INSATISFECHO	3	10.0	10.0	10.0
NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	16	53.3	53.3	63.3
SATISFECHO	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Tabla 6: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora.

En la tabla N° 07, se tiene que la mayoría siendo el 53.3% de los trabajadores encuestados mencionan que no se encuentran ni insatisfecho ni satisfecho con su trabajo en general que realizan; el 36.7% señala estar satisfecho con su trabajo en general y el 10% refiere estar insatisfecho con su trabajo en general.

Gráfico N° 07

Trabajo en general de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red - Chalamarca, 2015



FUENTE: Tabla 7: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora.

Tabla N° 08

Interacción con el jefe inmediato de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015

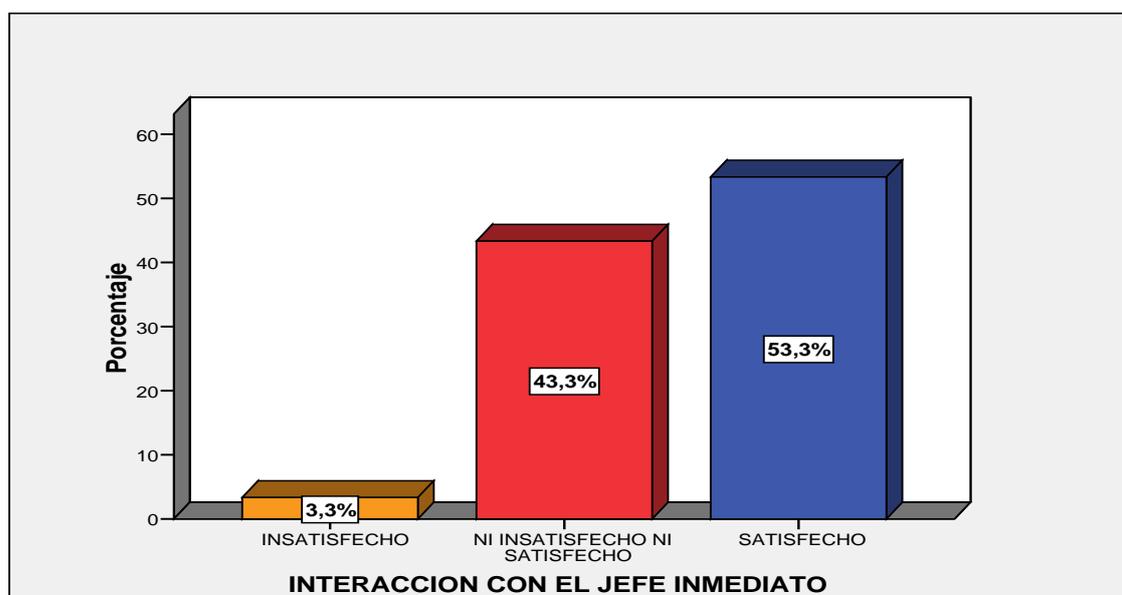
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INSATISFECHO	1	3.3	3.3	3.3
NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	13	43.3	43.3	46.7
SATISFECHO	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora

En la tabla N° 08, se tiene los resultados de la dimensión Interacción con el jefe inmediato de los trabajadores, en el cual se aprecia que la mayoría de los encuestados 53.3% (16) se encuentran satisfechos; el 43.3% (13) aún no se decide y señala no estar ni insatisfecha ni satisfecha y solo el 3.3% se encuentra insatisfecha.

Gráfico N° 08

Interacción con el jefe inmediato de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015



FUENTE: Tabla 8: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora

Tabla N° 09

Oportunidades de progreso de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015

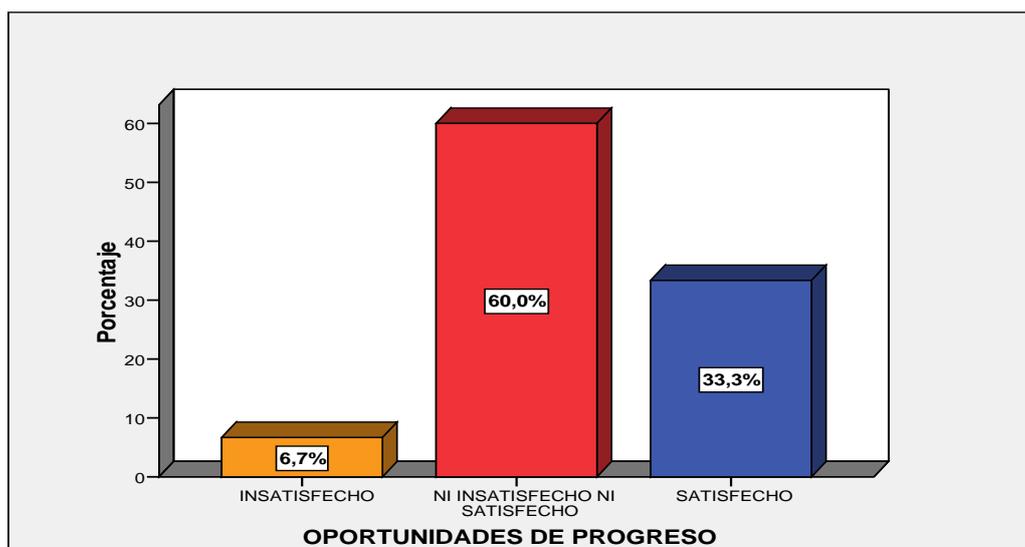
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INSATISFECHO	2	6.7	6.7	6.7
NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	18	60.0	60.0	66.7
SATISFECHO	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora

En la tabla N° 09, se tiene los resultados de la dimensión de oportunidades de progreso de los trabajadores, en el cual se aprecia que el 60% (18) señala no encontrarse ni insatisfecha ni satisfecha con las oportunidades de progreso que le da su trabajo; el 33.3% (10) se encuentra satisfecha y el 6.7%(2) se encuentra insatisfecha con las oportunidades que brindan su trabajo.

Gráfico N° 09

Oportunidades de progreso de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015



FUENTE: Tabla 9: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora.

Tabla N° 10

Remuneraciones e incentivos de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015

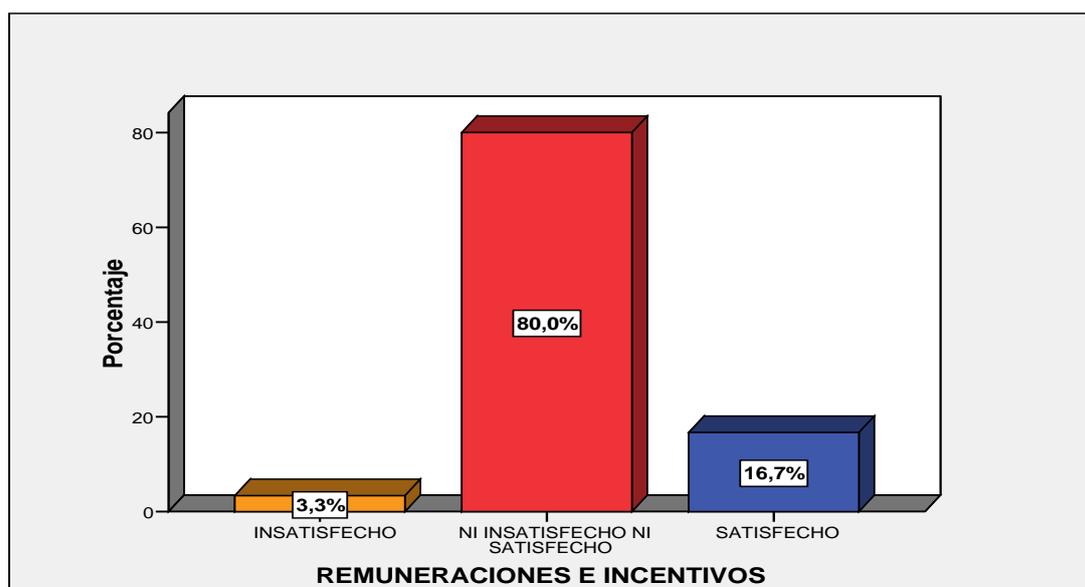
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INSATISFECHO	1	3.3	3.3	3.3
NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	24	80.0	80.0	83.3
SATISFECHO	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora.

En la tabla N° 10, se tiene los resultados de la dimensión de remuneraciones e incentivos, en el cual se aprecia que el 80% (24) no se encuentran ni insatisfechos ni satisfechos con sus remuneraciones e incentivos en su trabajo, el 16.7% (5) se encuentra satisfecha y solo el 3.3% (1) se encuentra insatisfecha

Gráfico N° 10

Remuneraciones e incentivos de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015



FUENTE: Tabla 10: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora.

Tabla N° 11

Interrelación con los compañeros de trabajo de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015

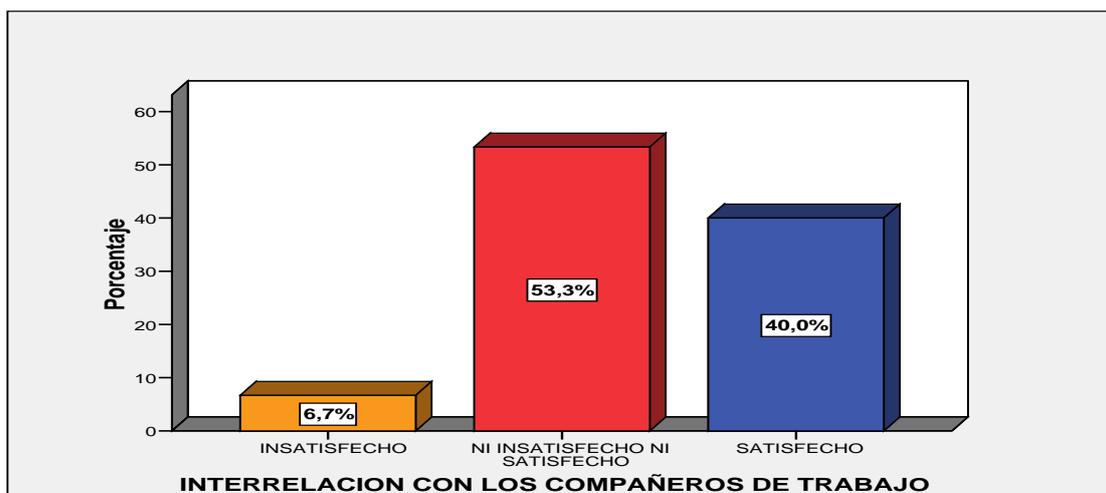
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INSATISFECHO	2	6.7	6.7	6.7
NI INSATIFECHO NI SATISFECHO	16	53.3	53.3	60.0
SATISFECHO	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora.

En la tabla N° 11, se tiene los resultados de la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo, en el cual se aprecia que el 53.3% (16) de los encuestados no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, el 40%(12) refieren estar satisfechos de la interrelación con los compañeros de trabajo y el 6.7%(2) refieren estar insatisfecho.

Gráfico N° 11

Interrelación con los compañeros de trabajo de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015



FUENTE: Tabla 11. Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora.

Tabla N° 12

Ambiente de trabajo de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015

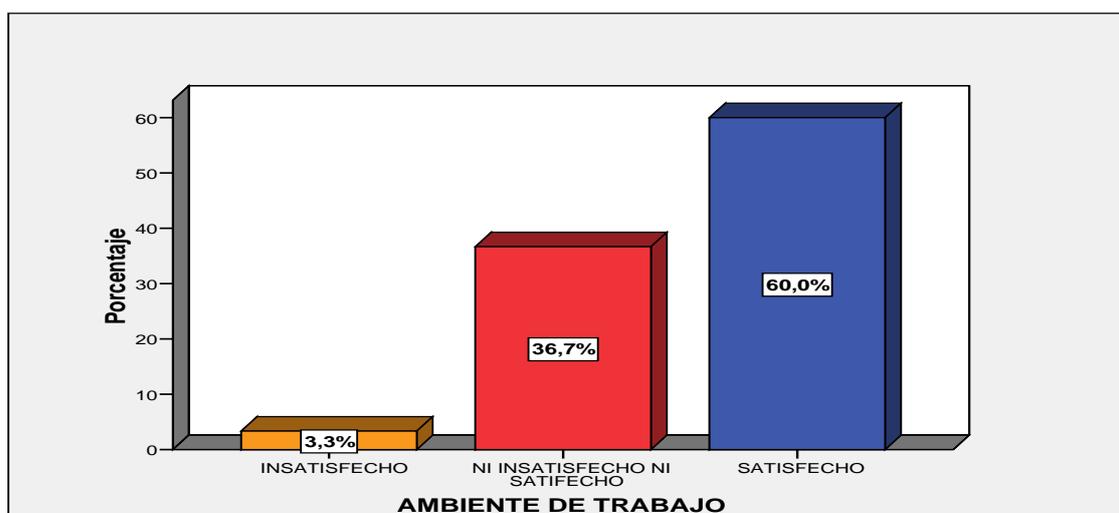
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INSATISFECHO	1	3.3	3.3	3.3
NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	11	36.7	36.7	40.0
SATISFECHO	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora.

En la tabla N° 12, se tiene los resultados de la dimensión ambiente de trabajo, en el cual se aprecia que el 60% (18) de los encuestados se encuentran satisfechos con su ambiente trabajo, el 36.7%(11) refieren no estar ni satisfecho ni insatisfecho con su ambiente de trabajo y el 3.3%(1) refieren estar insatisfecho.

Gráfico N° 12

Ambiente de trabajo de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015



FUENTE: Tabla 12: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora.

Tabla N° 13

Resultados de todas las dimensiones la satisfacción laboral de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015.

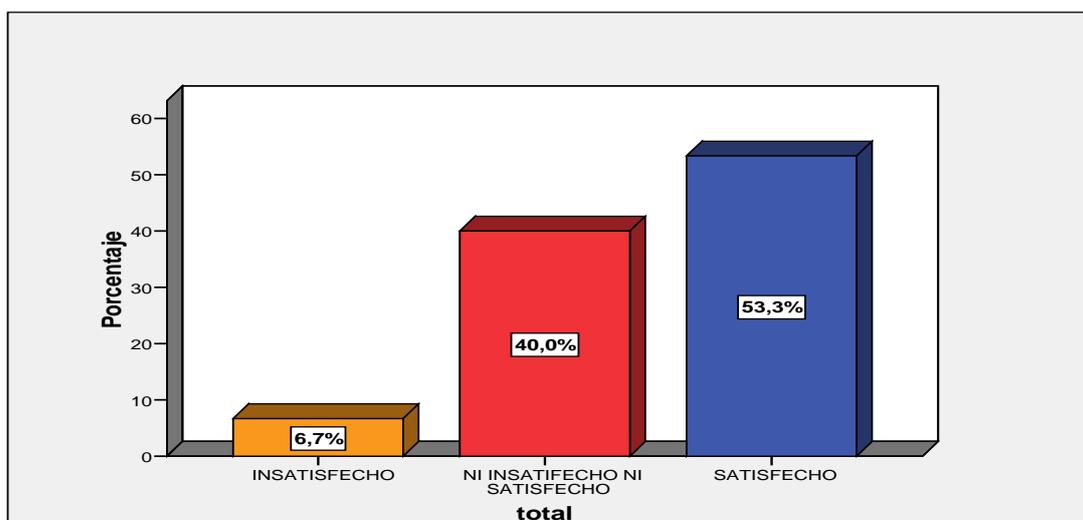
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INSATISFECHO	2	6.7	6.7	6.7
NI INSAFECHO NI SATISFECHO	12	40.0	40.0	46.7
SATISFECHO	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora.

En la tabla N° 13, se observa los resultados de la satisfacción laboral, en donde el 53.3%(16) se encuentran satisfechos con su trabajo, el 40% (12) de los encuestados no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos y el 6.7%(2) refieren estar insatisfecho.

Gráfico N° 13

Resultados de todas las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015



FUENTE: TABLA 13: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicado por la autora.

Tabla N° 14

Estadísticos del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015

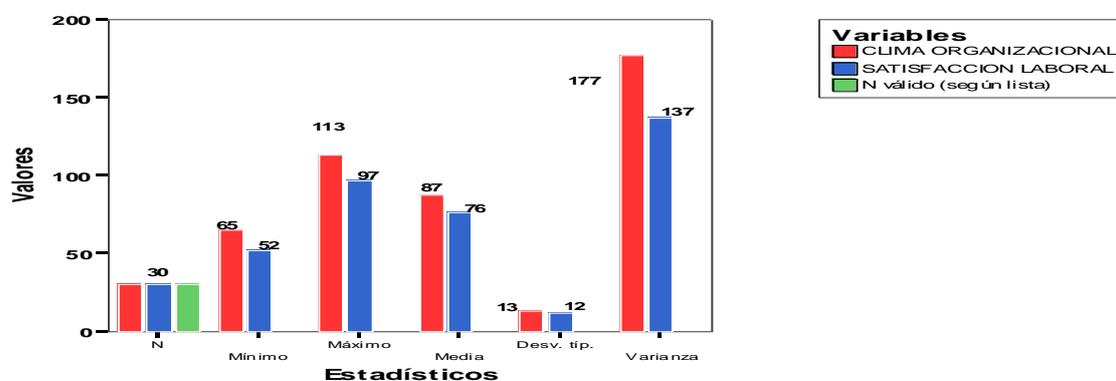
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
CLIMA ORGANIZACIONAL	30	65	113	87.47	13.318	177.361
SATISFACCION LABORAL	30	52	97	76.43	11.696	136.806
N válido (según lista)	30					

Fuente: cuestionarios: clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015

En la tabla N° 14, se tiene los estadísticos del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red - Chalamarca, 2015, en el cual el puntaje mínimo del clima organizacional es de 65 puntos, el máximo es 113 y un promedio de 76,43 puntos que se ubica en la categoría regular del clima organizacional. En satisfacción laboral se tiene un valor mínimo de 52; un valor máximo de 97 con índice promedio de 87,47, es decir los trabajadores no se encuentra ni insatisfechos ni satisfechos.

Gráfico N° 14

Estadísticos del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Puestos de Salud de la Micro Red -Chalamarca, 2015



FUENTE: TABLA 14: CUESTIONARIOS: CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS PUESTOS DE SALUD DE LA MICRO RED -CHALAMARCA, 2015

4.2. Discusión de los resultados

Los resultados obtenidos en este estudio se han discutido teniendo en cuenta la base teórica científica y la hipótesis planteada y es como sigue:

En la dimensión de cultura organizacional el 40%(12) lo califico como buena porque los recursos humanos de la organización están personalmente involucrados y creen profundamente en la misión, visión y el producto de la organización. En donde todos los trabajadores tienen claro sus funciones y responsabilidades de cada uno; el 13,3%(4) lo califica como malo porque los trabajadores no conocen el objetivo de la empresa, conllevando a que no haya el crecimiento de la organización que es el objetivo más importante de una organización y según (Sánchez, 2015,) no se cumplen “debido a la escasez de una cultura organizacional, factor que muy pocos toman en cuenta pero que puede resultar crucial en una organización (p.2).

El mayor porcentaje lo constituye el 46,7% (14) que tienen una cultura organizacional regular porque existen algunos trabajadores que no tiene un clima organizacional apropiado que no facilita que se generen compromisos más allá de los intereses personales, lo que redundo sin dudas en beneficio de toda la organización, en el desarrollo de una organización con una alta calidad de vida para el trabajador. Esto a la vez, produce una gran inestabilidad laboral dentro de la organización, porque los individuos no se sienten a gusto con su trabajo, y serán, sin dudas, menos satisfechos y productivos en su trabajo. (Aguilar, 2012, p. 43)

En la dimensión diseño organizacional de los trabajadores de salud, el 40%(12) lo califico como buena porque los trabajadores se encuentran comprometidos: conocen sus funciones y objetivos de su organización conllevándoles a trabajar en equipo para alcanzar con todos los objetivos de una organización, que implica desarrollar estrategias de motivación que involucren la participación de todos los trabajadores, que cada trabajador perciba que su contribución es necesaria y requerida para el logro de los

objetivos” (Vecino, 2010, p.23). El 3,3%(1) califica al diseño organizacional como malo y según Lannaccone (2012) “que esto se debe a que no existe un trabajo en equipo y que ellos no tienen el sentido de pertenencia no sólo al equipo sino también a la organización” (p.310).

El mayor porcentaje lo constituye el 56,7% (17) que calificaron tener un diseño organizacional regular porque en ocasiones los trabajadores de la organización comienzan a perder el sentido de la tarea que realizan, la comprensión del impacto que ofrece su trabajo queda reducida a metas de corto plazo, tareas puntuales y esfuerzos que no se valoran suficientemente por parte de los gerentes o líderes de la organización.

En la dimensión potencial humano, el 50%(15) lo califico como buena porque ellos son los pilares de la organización y depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Es así que un área operativa, Recursos Humanos se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente conllevando a que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización. (Castillo, 2010), el 13,3%(4) lo califica como malo y, refiriendo que no se cuenta con la cantidad suficiente del potencial humano para desarrollar las actividades diarias de la organización y 36,7% (11) califican como regular.

En la dimensión en la escala de sinceridad el 33.3%(10) lo califican como buena refieren ser honestos en los logros y el éxito personal, organizacional y empresarial, el 16,7%(5) lo califica como malo porque no son claros con sus objetivos y el mayor porcentaje lo constituye el 50% (15) que lo calificaron como regular.

Con respecto al clima organizacional, el 43.3%(13) calificaron como buena porque los trabajadores dan lo mejor de sí mismos y trabajan con un sentido de familia o en equipo integrado y los trabajadores de los puestos de

salud proporcionan cuidados en instituciones u organismos basados en conocimientos científicos, como servicio público contribuye a preservar, a través del cuidado, vida y salud de las personas desde diversas perspectivas.

Para realizar su labor desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o estructura Institucional donde trabajar en equipo no es una tarea fácil, los empleados pasan muchas horas al día conviviendo con caracteres, sentimientos y estados de ánimo distintos. Si este aspecto es pasado por alto en una organización, es muy difícil que las distintas partes logren unirse en un todo que lleve a la empresa por el camino del éxito. Por lo que es preciso conocer el clima laboral y darle la importancia adecuada.

“Ya que el clima Organizacional es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización” (Navarro 2010, p. 23). Como se observa en la tabla N° 5 donde presenta el porcentaje total de las percepciones del clima laboral de los trabajadores de los puestos de salud Microred Chalamarca; el 10%(3) lo califica como malo porque los trabajadores, lejos de contribuir al éxito organizacional, muestran comportamientos de apatía y desinterés por el bien común generando conflictos y el mayor porcentaje lo constituye el 46.7% (14) que lo califican como regular.

Significando que las percepciones que tiene el personal sobre la gestión y ambiente de trabajo tiene algunos componentes que no permite un adecuado clima laboral ya que se ubicó en una tendencia que llevan a pensar que el gerente está en la obligación de revisar los componentes que estructuran la variable clima organizacional.

Por lo que se debería analizar la imagen gerencial desde el punto de vista del liderazgo y orientación; las relaciones sociales en lo que concierne al ambiente de trabajo y trabajo en conjunto; la toma de decisiones en el orden de

la participación y comunicación de la toma de decisiones y la tarea relacionada a la asignación de la carga de trabajo y condiciones ambientales. No obstante, pudiera inferirse que los subcomponentes que incluyen cada componente no están claros en la percepción del personal.

Con lo expuesto anteriormente, Kassar (2014), “señala que diversos estudios practicados en el área empresarial, refieren que el clima organizacional puede ser un medio para el buen desempeño de la institución u organización, por consiguiente, un clima bueno promueve el trabajo en equipo” (p.120).

“Por el contrario, un clima malo puede ocasionar la pérdida de recursos humanos debido al desgaste intelectual y físico al que se someten los trabajadores, creando una atmósfera conflictiva y poco productiva” Kassar, 2014, p.120).

En la dimensión del trabajo actual, el 63.3% de los trabajadores encuestados mencionan que están satisfechos con su trabajo actual porque los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros y está bien organizado; el 33.3% señala que en cierta medida no están ni insatisfecho ni satisfechos con su trabajo, es decir no saben realmente si están satisfechos e insatisfechos con su trabajo y solo el 3.3% señalan que se encuentra insatisfecho con su trabajo actual porque en el trabajo, sienten que no pueden poner en juego y desarrollar sus habilidades y no los proporcionan la información oportuna y adecuada de su desempeño.

En la dimensión trabajo general, se tiene que el 53.3% de los trabajadores encuestados mencionan que no se encuentran ni insatisfecho ni satisfecho con su trabajo en general; el 36.7% señala estar satisfecho con su trabajo en general porque los trabajadores pueden adaptarse a las condiciones que ofrece el medio laboral de su centro de trabajo y les proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un

buen desempeño en su trabajo y el 10% refiere estar insatisfecha con su trabajo en general con su centro laboral.

En la dimensión Interacción con el jefe inmediato de los trabajadores, en el cual se aprecia que la mayoría de los encuestados 53.3% (16) se encuentran satisfechos porque los Directivos y/o Jefes generalmente reconocen su trabajo bien hecho, solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras; demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones; el 43.3% (13) aún no se decide y señala no estar ni insatisfecha ni satisfecha y solo el 3.3% se encuentra insatisfecha porque algunos directivos y/o jefes no toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.

En la dimensión oportunidades de progreso de los trabajadores, en el cual se aprecia que el 60% (18) señala no encontrarse ni insatisfecha ni satisfecha con las oportunidades de progreso que le da su trabajo; el 33.3% (10) se encuentra satisfecha porque tienen la oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de sus habilidades asistenciales para la atención integral y el 6.7%(2) se encuentra insatisfecha con las oportunidades que brindan su trabajo porque no tienen suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita su desarrollo humano.

En la dimensión de remuneraciones e incentivos, se aprecia que el 80% (24) no se encuentran ni insatisfechos ni satisfechos con sus remuneraciones e incentivos en su trabajo, el 16.7% (5) se encuentra satisfecha porque el sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realiza y la institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. Solo el 3.3% (1) se encuentra insatisfecha.

En la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo, en el cual se aprecia que el 53.3% (16) de los encuestados no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, el 40%(12) refieren estar satisfechos de la interrelación con los compañeros de trabajo porque los compañeros de trabajo

están dispuestos a ayudarse entre ellos para completar las tareas, aunque eso signifique un mayor esfuerzo y están satisfechos con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores y el 6.7%(2) refieren estar insatisfecho.

En la dimensión ambiente de trabajo, se aprecia que el 60% (18) de los encuestados se encuentran satisfechos porque el ambiente de su institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias, el 36.7%(11) refieren no estar ni satisfecho ni insatisfecho con su ambiente de trabajo y el 3.3%(1) refieren estar insatisfecho porque aparentemente no tiene un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución o sienten que no son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.

Con respecto a la variable satisfacción laboral, se aprecia que el 53.3%(16) se encuentran satisfechos con su trabajo porque “los trabajadores tiene actitudes positivas hacia ellos mismos; una persona insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él” (Carranza, 2014, p.28).

Asimismo, señala que “los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad” (Carranza, 2014, p.28).

Gibson (2012) “considera a la satisfacción en el trabajo como una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales y la define como” (p.28).

“El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla son: el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción, las condiciones laborales y el margen de beneficios” (Gibson (2012, p.28). El 40% (12) de los encuestados no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos y el 6.7%(2) refieren estar

insatisfecho porque posiblemente haya problemas serios de desgaste profesional y situaciones que no favorecen a la satisfacción laboral como los económicos, poli- empleo, sobrecarga de horas de trabajo, falta de reconocimiento y estímulo para el trabajo en equipo, condiciones medio ambientales de higiene y seguridad para trabajar adecuadamente, la violencia institucional, la ejercida por la población en general y por los propios pares.

La insatisfacción laboral es como el sentimiento negativo o de desagrado que experimenta un sujeto, por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas. (Muñoz, 2011, p. 230)

En la variable clima organizacional, se logró identificar que los trabajadores de los puestos de salud de la Microred Chalamarca, arrojaron una media aritmética (\bar{X}) de 87,47 puntos, se sitúa en la categoría regular del nivel del clima organizacional. Lo que nos indica que los trabajadores, presentan un clima organizacional regular.

Luego en la medición en la variable satisfacción laboral de la muestra de estudio, alcanzaron un promedio de 76.43 puntos, ubicándolos en el nivel de satisfechos. Asimismo observamos que la desviación estándar (13.318 y 11.696 puntos) respectivamente expresa una distribución alta de los puntajes alrededor de su media, esto nos indica que los puntajes de los trabajadores de la muestra de estudio están dispersos.

4.3. Contrastación de la hipótesis

De acuerdo al diseño de la investigación, el presente trabajo busca establecer la relación entre las variables de estudio. Por este motivo resulta intuitivo trabajar con ambas observaciones resultando la contratación de hipótesis como sigue:

H₀. No Existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de la Microred Chalamarca, 2015

H₁. Existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de la Microred Chalamarca, 2015

Tabla N° 15

PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Estadísti			Estadísti		
	co	Gl	Sig.	co	gl	Sig.
SATISFACCION LABORAL	.335	30	.000	.732	30	.000
CLIMA ORGANIZACIONAL	.277	30	.000	.771	30	.000

FUENTE: Cuestionarios: Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

H₀: Indica que la muestra proviene de una población con distribución normal, es decir: $P > 0.05$

H₁: Indica que la muestra no proviene de una población con distribución normal, es decir: $P < 0.05$

En la tabla N° 15 se muestra la prueba de normalidad según shapiro wilk, el cual se aplica para muestras menores o iguales que 30, en donde en ambas variables se tiene un valor $P < 0.05$, por lo que se puede decir que la muestra no proviene de una población con distribución normal y para contrastar nuestra hipótesis haremos uso de la correlación de Pearson.

Tabla Nº 16

CORRELACION DE PEARSON DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS PUESTOS DE SALUD DE LA MICRO RED -CHALAMARCA, 2015

		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	.171
	Sig. (bilateral)		.367
	N	30	30
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	.171	1
	Sig. (bilateral)	.367	
	N	30	30

FUENTE: Cuestionarios: Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Con respecto a la correlación existente entre el clima organizacional y satisfacción laboral según la Correlación de Pearson, fue de 1.71, esto nos indica que existe correlación estadística positiva y mínima, pero al encontrar su nivel de significación mayor a 0.05 (en este caso 0.367). Se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula. Es decir: No Existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de la Microred Chalamarca, 2015.

Tabla Nº 17

PRUEBA DE CHI-CUADRADO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS PUESTOS DE SALUD DE LA MICRO RED -CHALAMARCA, 2015

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.212(a)	4	.125
Razón de verosimilitudes	7.671	4	.104
Asociación lineal por lineal	.355	1	.551
N de casos válidos	30		

FUENTE: Cuestionarios: Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

a 5 casillas (55.6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .20.

Los datos nos dan la evidencia estadística que mediante la prueba Chi-cuadrado se obtuvo una significancia $p = 0.125 > 0.05$; por lo tanto se concluye que no existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

Tabla Nº 18

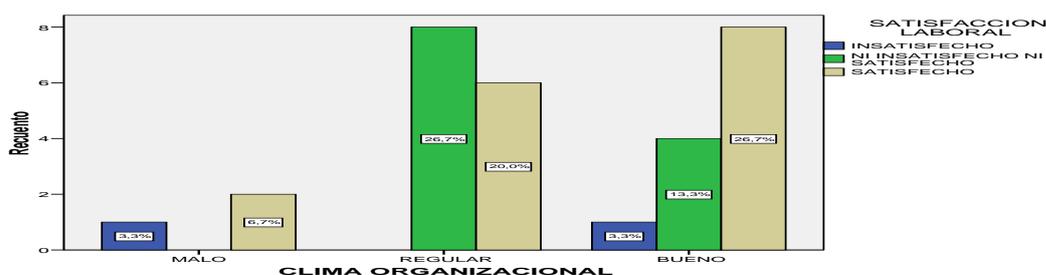
RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS PUESTOS DE SALUD DE LA MICRO RED - CHALAMARCA, 2015

		SATISFACCION LABORAL							Total
CLIMA ORGANIZACIONAL		INSATISFECHO		NI INSATISFECHO NI SATISFECHO		SATISFECHO			
		O							
CLIMA ORGANIZACIONAL	MALO	1	3.3%	0	0%	2	6.7%	3	10.0%
	REGULAR	0	0%	8	26.7%	6	20.0%	14	46.7%
	BUENO	1	3.3%	4	13.3%	8	26.7%	13	43.3%
Total		2	6.7%	12	40.0%	16	53.3%	30	100.0%

Fuente: cuestionarios: clima organizacional y la satisfacción laboral

GRAFICO Nº 18

RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS PUESTOS DE SALUD DE LA MICRO RED - CHALAMARCA, 2015



Fuente: Tabla. 18. cuestionarios: clima organizacional y la satisfacción laboral

Se observa que el 26.7% presentaron un clima organizacional regular y una satisfacción laboral de ni satisfechos ni insatisfechos de los trabajadores, el 26,7% presenta un clima organizacional bueno y una satisfacción laboral satisfecha y el 3.3% presenta un clima organizacional malo y una satisfacción laboral insatisfecha.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Al término del trabajo de investigación llego a las siguientes conclusiones:

- La hipótesis, según la prueba de Chi-cuadrado, se obtuvo una significancia $p = 0.125 > 0.05$, .lo que significa que no existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de la Microred Chalamarca, 2015, concluyéndose que a menor Clima Organizacional que perciban los trabajadores menor será la satisfacción laboral.
- En la clima organizacional los trabajadores de la salud del estudio el 43.3%(13) califico al clima organizacional como buena porque los trabajadores dan lo mejor de sí mismos y trabajan con un sentido de familia o en equipo integrado y los trabajadores de los puestos de salud proporcionan cuidados en instituciones u organismos basados en conocimientos científicos, como servicio público contribuye a preservar, a través del cuidado, vida y salud de las personas desde diversas perspectivas, el 10%(3) lo califica como malo y el mayor porcentaje lo constituye el 46.7% (14) califican tener un clima organizacional regular.
- En la variable satisfacción laboral, se aprecia que el 53.3%(16) se encuentran satisfechos con su trabajo, el 40% (12) de los encuestados no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos y el 6.7%(2) refieren estar insatisfecho.

5.2. Recomendaciones

Los resultados del trabajo expuesto permiten elaborar las siguientes sugerencias:

- Fortalecer optimas relaciones personales entre los trabajadores para fomentar un adecuado clima organizacional y que fortalezcan su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo personal y de la organización.

- Implementar estrategias de capacitación y de programa de inducción personal a los nuevos trabajadores que ingresen a la organización.

- Fortalecer las políticas de motivación e incentivos, en base a resultados de productividad, de reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional.

- La institución difundirá a todos los trabajadores, la visión, misión y valores institucionales, así como los objetivos, políticas y estrategias de desarrollo con la finalidad que se encuentren inmersos en todas las actividades y proyectos requeridos, formulados y ejecutados por los integrantes de la organización.

- La institución debe evaluar clima organizacional y la satisfacción laboral, para reforzar su desarrollo y corregir algunas desviaciones que se presenten.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Córdova, E. (2012). *Cultura y Clima Organizacional*. Recuperado el 20 de noviembre de 2015 de http://www.monografias.com/trabajos29/cultura_y_clima/organizacional/clima-organizacional.shtml#defin.

Arias, J. (2013). Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del hospital san Rafael De Alajuela, junio- noviembre. Recuperado el 20 de noviembre de 2015 de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1126/1/Factores%20del%20clima%20organizacional%20.pdf>

Aguilar, D. (2012). *Cultura Organizacional*. Recuperado el 20 de noviembre de 2015 de <http://www.monografias.com/trabajos29/cultura-organizacional/cultura-organizacional.shtml#defin>.

Atalaya, M. (1995). *Cultura Organizacional*. Recuperado el 20 de noviembre de 2015

Cabello, J. (2015). *Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales 2014*. Recuperado el 20 de octubre de 2015 de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4048/1/Cabello_cj.Tesis.pdf

Castillo, F. (2010) *Importancia de la gestión del talento humano*. Recuperado el 10 de noviembre de 2015 de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>

- Cuevas, J. (2011). *Dimensiones y elementos del clima organizacional*. Recuperado el 20 de noviembre de 2015 de <http://psicologiayempresa.com/dimensiones-y-elementos-del-clima-organizacional.html>
- Chávez, J. (2010). *Manual de psicología de educadores*. Perú. Editorial Magisterial. Perú.
- Iglesias, A & Sánchez, Z. (2015). *Generalidades del clima organizacional*. Recuperado el 04 de junio de 2015 de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002
- Hernández, J., Fernández, & Baptista (2010) *Cultura y clima organizacional*. Recuperado el 20 de noviembre de 2014 de: <http://www.gestiopolis1.com/recursos7/Docs/ger/cultura-y-clima-organizacional.htm>
- Juárez, L. (2011). *Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2º niveles en aguas calientes*. Recuperado el 10 de agosto de 2015 de <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3033/1/MAAE%20J8S2%202011.pdf>
- HINOJOZA, C. (2010) *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses*. Recuperado el 10 de agosto de 2015 <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf>
- Lannaccone, A. (2012) *Diferencia entre estructura y diseño organizacional*. Obtenido de <http://pyme.lavoztx.com/diferencia-entre-estructura-y-diseo-organizacional-4964.html>.

- Márquez, M. (2011). *Satisfacción laboral*. Recuperado el 10 de septiembre de 2015 de http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deintereses/boletin11/general_marquez.pdf
- Martínez, L. (2011). *Clima organizacional*. Recuperado el 10 de septiembre de 2015 <http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>
- Ministerio de Salud. (2008). Documento Técnico: *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Recuperado el 10 de agosto de 2015 http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
- Ministerio de Salud. (2002). *Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud*. Obtenido de http://www.minsa.gob.pe/DGSP/SATISFACCION/archivos/metodologia_Satisfaccion.pdf
- Navarro, G. (2010). *El comportamiento humano*. Obtenido de <http://www.mitecnologico.com/Main/EIComportamientoHumano>.
- Navarro, R., & García, A. (23 de octubre de 2011). *Clima y compromiso organizacional*. Recuperado el 6 de abril de 2015 de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/340/tipos%20de%20clima%20organizacional.htm>
- Quevedo A. (2006) *Escala de clima organizacional (EDCO)*. Recuperado el 16 de septiembre de 2015 de: <http://www.monografias.com/trabajos35/escala-clima-organizacional/escala-clima-organizacional.shtml# analisis>
- Peláez, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Recuperado el 13 de agosto del 2015 :

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo\(2\).Tesis.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).Tesis.pdf)

Pereyra, M., & Alcázar, R. (2012). *Clima, cultura, desarrollo y cambio organizacional*. Recuperado el 13 de mayo del 2015 de: <http://www.gestiopolis.com/clima-cultura-desarrollo-y-cambio-organizacional/>

Rojas, C. (2013). *Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas*. Recuperado el 10 de septiembre del 2015 de: <http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/desarrollogerencial/index.php/desarrollogerencial/article/viewFile/134/153>

Salazar y Gómez. (2011). *Clima organizacional, satisfacción laboral*. Recuperado el 10 de julio del 2015 de: <http://xmlui/bitstream/123456789/346/1/Tesis%20Clima%20organizacional.pdf>

Salcido, S. (2012). *Clima organizacional*. Recuperado el 08 de septiembre del 2015 de: <http://es.slideshare.net/ssalcidog/clima-organizacional-11452840>

Sánchez, A. (2015) *Cinco claves de la cultura organizacional para hacer crecer tu empresa*. Recuperado el 10 de noviembre del 2015 de: <http://gestion.pe/empleo-management/cinco-claves-cultura-organizacional-hacer-crecer-tu-empresa-2122190>

Sotomayor, F. (2012). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012*. Recuperado el 10 de octubre del 2015 de: http://www.172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012.pdf

Stephen, R. (1999). *Comportamiento organizacional*. MEXICO: 8va.ed: Prentice Hall.

Vecino, J. (2010). *Importancia del trabajo en equipo en la organización*. Recuperado el 14 de septiembre del 2015 de: http://www.degerencia.com/articulo/importancia_del_trabajo_en_equipo_en_la_organizacion

Wigodski, j. (2012). *Orientaciones para la gestión del clima laboral en los servicios públicos*. Recuperado el 19 de noviembre del 2015 de: http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/gestion_clima_laboral_vf2012x.pdf

Villamil, o., & Sánchez, w. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral*. Recuperado el 12 de noviembre del

ANEXOS

Anexo N° 1: INSTRUMENTOS

FICHA TÉCNICA N° 01

METODOLOGIA PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. V, 2

I. Introducción

El Ministerio de Salud, tiene la responsabilidad de actualizar periódicamente y de manera progresiva los lineamientos y estándares que forman parte de los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, de conformidad con el desarrollo del país, los avances del sector y con los resultados de evaluaciones de la percepción de los usuarios, En el marco del proceso de descentralización, Aseguramiento Universal y la Política Nacional de Calidad, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos, El clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo, se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un estudio de clima organizacional, cuyo objetivo principal es identificar las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción 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,

Para lograr esto es necesario el diseño, desarrollo y la aplicación de un instrumento que permita evaluar el clima organizacional; así mismo, el monitoreo y evaluación de los planes de mejora basados en los resultados encontrados, 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.

En este contexto se busca impulsar y desarrollar mejoras en el clima organizacional en nuestras organizaciones de salud,

La Dirección de Calidad de la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud, con la participación del Comité Técnico de Clima Organizacional conformado por expertos en el lema y las Organizaciones de Salud que han participado como Pilotos durante los años 2009 y 2010, han validado y redefinido el presente Documento Técnico: Metodología para el Estudio de Clima Organizacional, en su segunda versión, 2 DOCUMENTO TÉCNICO; METODOLOGIA PARA EL ESTUDIO DEL CUMA ORGANIZACIONAL- V, 08,

II. FINALIDAD:

Desarrollar la cultura de calidad en las organizaciones de salud a través de la mejora continua del clima organizacional.

III. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar una herramienta metodológica que oriente e impulse el estudio del clima organizacional en las Organizaciones de Salud,

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover en las Organizaciones de Salud el Estudio de Clima Organizacional.
- Proporcionar la metodología e instrumentos para la implementación del Estudio de Clima Organizacional.
- Capacitar en los aspectos técnicos que facilitan la Implementación del Estudio de Clima Organizacional.
- Promover el uso práctico de los resultados. A través de la elaboración de proyectos planes y /o acciones de mejora del clima organizacional.
- Obtener información acerca de los factores que determinan los comportamientos organizacionales

IV.- BASE LEGAL

- 1, Ley No 26842, Ley General de Salud,
- 2, Ley No 27657, Ley del Ministerio de Salud.
- 3, Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización,
- 4, Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales,
5. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades,

6. Decreto Supremo N' 023-2005-SA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud,
- 7, Resolución Ministerial N' 519-2006-SNMINSa que aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud,
- 8, Resolución Ministerial N' 640-Z006/MINSA que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.
- 9, Resolución Ministerial N' 589-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud,
10. Resolución Ministerial N' 596-2007/MINSÁ que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.
- 11, Resolución Ministerial N' 143-2008/MINSA que constituye el Comité Técnico de Clima Organizacional.
- 12, Resolución Ministerial N' 623- 2008/MINSA, que aprueba los Documentos Técnicos "Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011 y Metodología para el Estudio del Clima Organizacional
- 13, Resolución Ministerial W 72i-2009iMINSA que aprueba el Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud

V.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Documento Técnico: Metodología para el Estudio de Clima Organizacional, es de aplicación en las Organizaciones de Salud del Ministerio de Salud y de las Direcciones Regionales de Salud: y es de referencia o aplicabilidad para las organizaciones de salud de los demás subsectores, según lo consideren.

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Nombre de la Organización de Salud:
2. Tipo de Organización : [1] DIRESA [2] DISA [3] GERESA [4] Hospital [5] Instituto [6] Red [7] Micro-Red [8] Establecimiento de Salud
3. Sub Sector : [1] MINSALUD [2] EsSALUD [3] FF.AA. [4] PNP [5] Privado
4. Ubicación Geográfica: [1] Costa [2] Sierra [3] Selva
5. Código del cuestionario : 6. Edad :
7. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino 8. Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial
9. Profesión: 10. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado
11. Tiempo trabajando en la Institución: 12. Tiempo trabajando en el Puesto Actual:

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

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

Anexo N° 2: INSTRUMENTOS

FICHA TÉCNICA N° 02

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

I. INTRODUCCION

En el marco de los Lineamientos de Política sectoriales, el Ministerio de Salud, en diciembre del año 2001, aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual establece los principios, bases conceptuales y objetivos que vienen orientando los esfuerzos por mejorar la calidad en salud. Para su desarrollo, el Sistema considera cuatro componentes, entre ellos el de Garantía y Mejoramiento de la Calidad y el de Información para la Calidad. En este contexto, se han definido un conjunto de estándares e indicadores para el primer nivel de atención y elaborado los correspondientes instrumentos técnicos que permitan obtener información confiable para la evaluación de la calidad. Algunos de estos indicadores planteados para medir la calidad están expresados, en términos de evaluación de la satisfacción de los usuarios internos.

El presente documento presenta una propuesta de encuesta que forma parte de un conjunto de instrumentos para la evaluación y monitoreo de la gestión de la calidad en los establecimientos de Salud.

El “cuestionario de Satisfacción del Personal de Salud” pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella.

El conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción del “usuario o cliente interno” constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo de las empresas e instituciones debido a las implicancias que guarda con los temas de comportamiento organizacional, cultura de calidad, relaciones interpersonales que conllevan, entre otros aspectos, al éxito en la obtención de los resultados de la calidad de la atención en particular de la calidad humana.

II. ELEMENTOS CONCEPTUALES

Los miembros del personal de una organización pueden considerarse "clientes internos" porque reciben productos y servicios esenciales para su labor por parte de sus compañeros de trabajo. Los gerentes deben escuchar y responder a las necesidades de los proveedores iniciales, supervisores y otros clientes internos en la misma forma en que escuchan y responden a las necesidades de los clientes externos.

La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.

Una buena gestión sobre las personas mejorará la calidad de los procesos clave y, en general, de las actividades de la organización, lo que se proyectará en los resultados, en la satisfacción de los clientes y en el impacto en la comunidad.

El personal de salud siente mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa. Por ejemplo, en Uganda tanto los profesionales de salud clínicos como comunitarios convinieron en que el aspecto de mayor satisfacción en el trabajo es ayudar a las personas y el reconocimiento comunitario que reciben por ello.

Con la evaluación de la satisfacción de los trabajadores se pretende conocer qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran. Este conocimiento permitirá plantear objetivos concretos, relativos al grado de satisfacción laboral del personal, y desplegar las acciones necesarias para alcanzarlos.

El objetivo de la investigación de la satisfacción del trabajador es medir la percepción que las personas tienen de la organización y su funcionamiento, y más concretamente de su situación dentro de ella, para cuantificar en consecuencia el grado de satisfacción o insatisfacción que les genera. Este tipo de mediciones ya

se vienen realizando a nivel interno en algunas cooperativas desde hace tiempo en Europa, ya que se trata de uno de los patrones básicos considerados por la European Foundation for Quality Management (EFQM), la fundación europea para la gestión de la calidad.

La medición por indicadores directos se realiza mediante encuestas de opinión, preguntando por el impacto que los factores analizados tienen en los sentimientos de satisfacción y/o insatisfacción de las personas. Se analizan una serie de aspectos tales como retribución salarial, sentimiento de utilidad y pertenencia a la empresa, nivel de comunicación interna, gestión directiva, etc.

Como complemento del análisis de las percepciones directas de las personas, se analizan también datos registrables que se encuentran directamente relacionados con la satisfacción, como absentismo laboral, evolución de la productividad, conflictividad, quejas y reclamaciones, gasto de la empresa en formación, etc.

Estos apartados constituyen los indicadores indirectos.

En cuanto a la frecuencia con que se deberían hacer este tipo de mediciones, Iñigo Larrea y Mikel Lezamiz resaltan que "los factores que motivan y hacen que un trabajador esté a gusto en la empresa no son muy variables, lo que hacen es indicar tendencias, por lo que no se puede hablar de un determinado periodo de tiempo".

"Quizás depende más -añaden- de los posibles cambios que se puedan producir en una empresa en un momento dado, y cuya incidencia en los trabajadores sea medible una vez haya transcurrido cierto tiempo". No obstante consideran que un análisis cada uno o dos años sí sería recomendable

III.-OBJETIVO

Conocer periódica el grado de satisfacción del personal de salud del MINSA con su institución y las labores que realiza e identificar los factores determinantes del clima organizacional satisfactorio o insatisfactorio.

III.-METODOLOGÍA

Para el logro del objetivo se aplicará un cuestionario abierta y anónima dirigida al personal de salud del establecimiento (anexo 1), para su diseño se han correlacionado las dimensiones de la calidad y sus correspondientes atributos y estándares establecidos para el primer nivel de atención.

El formato del cuestionario tiene una primera sección de información de carácter general de los trabajadores (condición de trabajo, establecimiento de procedencia, grupo ocupacional, tiempo de servicios y área de trabajo).

La segunda parte estará referida al cuestionario en sí, esto es el despliegue de las preguntas de acuerdo a los factores considerados. Una tercera y última parte está dedicada a recoger comentarios por escrito, para los trabajadores que deseen ser más explícitos en sus respuestas.

El presente instrumento consta de 25 preguntas, que recogen los principales elementos para establecer el grado de satisfacción laboral, además que es un número adecuado y ágil para la pronta respuesta de los trabajadores.

Los cuestionarios que se proponen han sido previamente validados con éxito para la medición de la satisfacción de personal de salud en su centro laboral.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

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

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

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

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 3:

ESCALA DE BAREMOS PARA GENERAR INTERVALOS AUTOMÁTICAMENTE CON SPP 15 CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL.



Categorización de la Variable Clima organizacional

Malo: ≤ 65

Regular: 66-89

Bueno: 90-113

Dimensión de la cultura organizacional

Malo: ≤ 15

Regular: 16-23

Bueno: 24-30

Dimensión de diseño organizacional

Malo: ≤ 19

Regular: 20-25

Bueno: 26-30

Dimensión de potencial humano

Malo: ≤ 16

Regular: 17-26

Bueno: 27-35

Dimensión de la escala de sinceridad

Malo: ≤ 12

Regular: 13-16

Bueno: 17-20

Anexo N° 4:

ESCALA DE BAREMOS PARA GENERAR INTERVALOS AUTOMÁTICAMENTE CON SPP 15 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.



Categorización de la variable satisfacción laboral

Insatisfecho: ≤ 52

Ni insatisfecho ni satisfecho: 53-75

Satisfecho: 76-97

Dimensión del trabajo actual

Insatisfecho: ≤ 6

Ni insatisfecho ni satisfecho: 7-13

Satisfecho: 14-20

Dimensión del trabajo en general

Insatisfecho: ≤ 6

Ni insatisfecho ni satisfecho: 7-11

Satisfecho: 12-15

Dimensión de interrelación con el jefe inmediato

Insatisfecho: ≤ 11

Ni insatisfecho ni satisfecho: 12-18

Satisfecho: 19-24

Dimensión de oportunidades de progreso

Insatisfecho: ≤ 3

Ni insatisfecho ni satisfecho: 4-7

Satisfecho: 8-10

Dimensión de Remuneraciones e Incentivos

Insatisfecho: ≤ 3

Ni insatisfecho ni satisfecho: 4-7

Satisfecho: 8-10

Dimensión de la Interrelación con los Compañeros de Trabajo

Insatisfecho: ≤ 2

Ni insatisfecho ni satisfecho: 3-6

Satisfecho: 7-10

Dimensión del Ambiente de Trabajo

Insatisfecho: ≤ 7

Ni insatisfecho ni satisfecho: 8-13

Satisfecho: 14-18

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL																																							
cultura organizacional								Diseño organizacional								Potencial Humano								Escala de sinceridad				CLIMA											
p1	p8	p20	p23	p24	p26	p31	p33	R1	p3	p6	p10	p13	p14	p27	p29	p30	p34	R2	p4	p5	p7	p11	p12	p16	p17	p18	p19	p21	p25	R3	p32	p2	p9	p15	p22	p28	R4	ORGANIZACI	valores
2	4	3	3	4	2	3	3	24	2	1	3	3	2	3	2	4	4	24	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	26	4	3	2	2	3	4	18	92	BUENO	
2	2	3	3	2	2	3	2	19	2	1	3	3	2	2	2	2	4	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23	1	2	2	2	2	3	12	75	REGULAR	
3	4	3	3	3	2	3	3	24	4	1	3	2	3	1	3	3	4	24	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	31	2	3	2	3	2	4	16	95	BUENO	
4	3	3	4	4	4	4	4	30	3	3	4	4	3	2	3	4	4	30	3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	4	32	2	4	3	4	2	4	19	111	BUENO
2	2	3	4	4	4	4	4	27	2	2	4	4	3	2	3	4	4	28	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	27	2	3	2	4	2	4	17	99	BUENO
4	2	1	1	1	3	2	2	16	2	1	4	4	3	4	2	2	2	24	3	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	28	2	4	3	2	4	2	17	85	REGULAR
3	4	3	4	4	2	3	2	25	3	4	2	3	2	3	3	2	4	26	2	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	31	4	4	4	2	2	4	20	102	BUENO
2	2	2	2	3	1	2	2	16	4	2	3	3	1	2	3	2	4	24	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	25	3	2	3	3	3	2	16	81	REGULAR
1	2	2	2	2	2	3	1	15	2	3	4	2	1	2	2	1	3	20	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	16	2	3	2	2	2	3	14	65	MALO
3	2	3	2	3	1	4	4	22	3	3	3	3	3	2	3	3	4	27	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	29	1	2	3	3	2	4	15	93	BUENO	
2	2	2	2	4	3	4	4	23	3	2	2	3	4	3	4	4	4	29	3	1	2	4	4	3	2	2	4	4	3	32	1	2	3	3	2	4	15	99	BUENO
2	4	2	2	2	4	1	4	21	2	4	2	2	4	2	4	4	4	28	2	3	2	4	3	3	2	4	1	4	2	30	2	4	4	4	2	2	18	97	BUENO
4	4	3	4	2	2	2	3	24	2	2	3	4	2	4	4	3	4	28	3	4	4	4	2	1	4	4	2	2	2	32	4	2	2	4	2	4	18	102	BUENO
3	3	4	4	3	3	4	3	27	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34	2	3	3	3	2	4	17	107	BUENO
2	4	2	1	2	2	2	4	19	4	2	1	2	4	2	1	4	4	24	2	2	2	4	2	2	1	4	2	4	2	27	1	2	2	4	2	2	13	83	REGULAR
2	3	3	4	3	2	4	2	23	2	1	4	4	3	1	2	2	3	22	2	3	2	4	3	2	2	3	1	2	2	26	2	3	3	4	2	4	18	89	REGULAR
2	3	2	4	3	2	3	4	23	4	2	3	4	3	2	4	3	4	29	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	24	2	2	2	2	2	4	14	90	BUENO
3	2	4	3	4	1	3	3	23	2	3	3	3	2	1	4	2	2	22	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	20	4	2	3	1	3	2	15	80	REGULAR
2	3	4	4	1	4	4	4	26	2	3	1	4	4	1	1	3	1	20	2	4	4	2	2	2	2	2	1	3	4	28	1	3	2	1	2	3	12	86	REGULAR
3	1	4	3	3	4	2	4	24	2	2	1	4	3	1	2	3	2	20	3	1	2	3	4	1	1	3	3	1	4	26	1	1	4	2	2	2	12	82	REGULAR
2	2	4	1	2	2	4	1	18	4	1	1	3	4	4	2	4	4	27	2	3	4	3	4	1	2	1	4	1	3	28	2	3	3	1	2	1	12	85	REGULAR
1	2	2	2	2	2	3	1	15	2	3	4	2	1	2	2	1	3	20	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	16	2	3	2	2	2	3	14	65	MALO
4	1	3	1	3	4	4	4	24	3	3	2	3	4	4	2	4	4	29	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	31	2	2	3	2	3	3	15	99	BUENO
4	4	4	3	4	3	4	4	30	3	3	3	3	4	1	4	4	3	28	4	2	3	4	3	4	3	4	4	2	2	35	4	3	4	1	4	4	20	113	BUENO
2	2	4	4	2	3	1	3	21	1	2	2	4	3	1	4	2	2	21	4	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	25	2	3	2	3	1	2	13	80	REGULAR
1	4	4	2	2	3	3	2	21	4	2	3	2	4	3	2	2	3	25	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	16	2	2	3	2	3	2	14	76	REGULAR
1	2	2	2	2	2	3	1	15	1	2	2	3	3	2	3	3	2	21	3	3	1	4	2	4	1	2	3	2	1	26	4	2	3	2	3	1	15	77	REGULAR
1	3	1	4	3	2	2	2	18	2	2	3	2	2	1	2	4	2	20	3	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	18	2	3	2	1	3	1	12	68	REGULAR
3	1	4	4	4	4	1	4	25	2	2	1	4	3	1	4	1	1	19	3	1	2	3	4	1	1	3	3	1	4	26	4	1	4	2	1	1	13	83	REGULAR
1	2	2	2	2	2	3	1	15	2	3	4	2	1	2	2	1	3	20	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	16	2	3	2	2	2	3	14	65	MALO

Fuente: Cuestionario de clima organizacional aplicado por la autora y los datos ingresados al programa ssps 15

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL																														
TRABAJO ACTUAL					TRABAJO EN GENERAL				INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO					OPORTUNIDADES DE PROGRESO			REMUNERACIONES E INCENTIVOS			INTERRELACION CON LOS COMPAÑEROS			AMBIENTE DE TRABAJO					SATISFACCION LABORAL	VALORES	
p1	p2	p3	p4	R1	P5	P6	P7	R2	P8	P9	P10	P11	P12	R3	P13	P14	R4	P15	P16	R5	P17	P18	R6	P19	P20	P21	P22			R7
2	2	5	2	11	4	2	2	8	2	2	4	2	2	12	4	4	8	1	2	3	4	2	6	4	2	2	4	12	60	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO
4	4	5	5	18	5	4	4	13	5	4	5	4	4	22	3	3	6	3	1	4	3	3	6	3	3	3	3	12	81	SATISFECHO
5	5	5	4	19	5	4	5	14	4	4	4	5	4	21	5	4	9	2	4	6	5	5	10	5	4	4	5	18	97	SATISFECHO
5	4	4	4	17	5	4	2	11	2	4	2	2	2	12	2	2	4	2	2	4	3	3	6	2	4	2	5	13	67	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO
5	5	5	5	20	2	4	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	3	3	12	74	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO
5	5	4	4	18	5	5	5	15	5	3	4	4	4	20	5	4	9	4	3	7	5	5	10	4	5	2	5	16	95	SATISFECHO
4	5	5	4	18	4	4	2	10	2	2	2	2	4	12	4	3	7	3	2	5	3	3	6	4	4	4	4	16	74	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO
5	1	2	1	9	4	4	2	10	5	5	4	4	4	22	4	4	8	3	4	7	5	4	9	4	4	4	5	17	82	SATISFECHO
5	4	5	4	18	4	4	2	10	5	3	3	5	4	20	3	4	7	3	2	5	4	3	7	3	4	4	5	16	83	SATISFECHO
5	4	5	5	19	5	5	5	15	3	3	5	3	5	19	5	5	10	4	4	8	4	4	8	5	4	4	5	18	97	SATISFECHO
5	5	4	4	18	4	5	3	12	5	5	5	5	4	24	4	1	5	5	5	10	3	3	6	2	2	2	2	8	83	SATISFECHO
5	4	5	5	19	5	3	5	13	4	5	5	5	4	23	5	4	9	2	4	6	3	3	6	4	5	3	5	17	93	SATISFECHO
4	4	5	5	18	5	4	4	13	5	4	5	4	4	22	3	3	6	3	3	6	4	4	8	4	5	2	4	15	88	SATISFECHO
3	4	5	4	16	5	2	5	12	5	5	4	4	4	22	1	2	3	3	2	5	1	5	6	4	5	2	5	16	80	SATISFECHO
5	3	4	4	16	4	3	3	10	3	3	3	2	3	14	3	3	6	2	2	4	3	2	5	4	1	2	4	11	66	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO
3	3	3	3	12	5	2	1	8	4	3	2	4	3	16	2	2	4	3	3	6	4	3	7	2	5	2	2	11	64	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO
3	1	2	2	8	2	2	2	6	4	2	1	4	2	13	2	4	6	4	2	6	1	1	2	2	2	4	3	11	52	INSATISFECHO
5	1	2	1	9	4	4	2	10	5	5	4	4	4	22	4	4	8	3	4	7	5	4	9	4	4	4	5	17	82	SATISFECHO
5	2	5	4	16	4	4	2	10	5	3	3	5	4	20	3	4	7	3	2	5	4	3	7	3	4	4	5	16	81	SATISFECHO
2	4	5	5	16	5	5	2	12	3	3	2	3	5	16	5	2	7	4	4	8	2	4	6	3	4	4	5	16	81	SATISFECHO
5	2	4	4	15	1	5	3	9	5	3	5	5	4	22	4	1	5	5	5	10	3	3	6	2	1	2	2	7	74	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO
1	3	5	4	13	5	3	1	9	4	3	5	5	4	21	5	4	9	2	4	6	3	3	6	4	5	3	5	17	81	SATISFECHO
5	1	2	1	9	4	4	2	10	5	3	4	4	4	20	4	1	5	2	4	6	5	4	9	4	4	4	5	17	76	SATISFECHO
5	4	3	4	16	3	1	2	6	5	3	5	5	4	22	3	4	7	3	2	5	4	3	7	3	4	4	5	16	79	SATISFECHO
2	4	5	3	14	5	5	5	15	2	3	2	3	1	11	1	2	3	4	2	6	1	4	5	5	4	4	5	18	72	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO
5	3	4	4	16	1	5	3	9	5	1	5	5	2	18	2	2	4	5	5	10	3	3	6	2	2	2	2	8	71	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO
2	4	3	1	10	5	3	5	13	1	3	3	5	4	16	5	4	9	1	4	5	1	3	4	4	5	3	5	17	74	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO
2	1	2	1	6	4	4	1	9	5	3	2	2	4	16	4	4	8	3	4	7	5	4	9	4	4	4	5	17	72	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO
1	4	3	4	12	4	4	2	10	1	3	3	3	4	14	3	1	4	3	2	5	1	3	4	3	1	4	5	13	62	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO
3	1	2	2	8	2	2	2	6	4	2	1	4	2	13	2	4	6	4	2	6	1	1	2	2	2	4	3	11	52	INSATISFECHO

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral aplicado por la autora y los datos ingresados al programa ssp5 15