

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud



RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA AREQUIPA, 2018

Tesis presentada por la Bachiller:

Villavicencio Ferrel, Julieth Andrea

Para optar el Grado Académico de:

Maestro en Gerencia en Salud

Asesora:

Mg. Abarca Benavente, Victoria

Arequipa – Perú

2019

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA POSTGRADO

Arequipa, Mayo 08 , 2019

Sr.Dr.
José Villanueva Salas
Director de la Escuela de Postgrado
Universidad Católica de Santa María de Arequipa.
CIUDAD.

INFORME DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS DE MAESTRIA

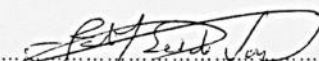
BORRADOR DE TESIS RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN PROFEISONALES DE LA SALUD DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACION PAUCARPTA.AREQUIPA 2018
BORRADOR presentado por la Bachiller VILLAVICENCIO FERREL JULIETH ANDREA
Para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD

Por el presente, es grato dirigirme a Ud. a fin de hacerle llegar el Resultado del Dictamen según su solicitud, el cual es el siguiente :

Hechas las correcciones a las observaciones que se encontraron en el mencionado Borrador. Se da el **DICTAMEN FAVORABLE.**

Para los fines consiguientes.

Atentamente,


Dra. Jannet Escobedo Vargas
Docente Dictaminadora

c.c. Archivo OD

**DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD**

Arequipa, 11 de abril de 2019

Señor

Dr. José A. Villanueva Salas

Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

Presente.-

De mi mayor consideración:

En atención al nombramiento como jurado dictaminador del Borrador de Tesis titulado: "RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA. AREQUIPA, 2018", presentado por la Bachiller JULIETH ANDREA VILLAVICENCIO FERREL, para optar el grado académico de Maestro en Gerencia en Salud; debo informarle que he revisado dicho documento y me permito hacer las siguientes observaciones:

- Colocar límites y alcances en la Introducción.
- En la Tabla N° 5, colocar Clima Organizacional en vez de Clima Laboral, para evitar confusiones.

Una vez subsanadas estas observaciones, el trabajo se encuentra apto para su sustentación, por lo que doy mi **OPINIÓN FAVORABLE**.

Atentamente,



Dra. Victoria Abarca Benavente

Arequipa, 16 de mayo del 2019

Dr.

JOSE A. VILLANUEVA SALAS

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA DE
AREQUIPA.**

PRESENTE

ASUNTO: Informe de Levantamiento de Observaciones de borrador de Tesis.

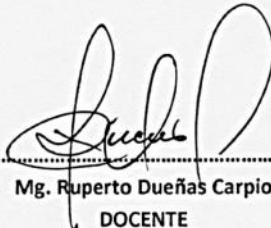
Señor Director:

Por medio del presente hago llegar a su Despacho el dictamen sobre el Levantamiento de Observaciones del borrador de Tesis titulada: "RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA. AREQUIPA, 2018", con el que pretende optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud la Bachiller JULIETH ANDREA VILLAVICENCIO FERREL:

Se han levantado las observaciones, por lo que está en condiciones de proceder a los trámites de sustentación.

Es cuanto informo a Ud. para que se haga de conocimiento del Bachiller.

Atentamente.



.....

Mg. Ruperto Dueñas Carpio
DOCENTE

DEDICATORIA

A Dios:

Por ser el motivo y la razón de mi existir, sin Él nada hubiera sido posible. Por su infinito amor y por estar a mi lado en cada paso que doy cada día de mi vida

A mi Amado Esposo Juan Fernando

Por ser el instrumento que Dios usa cada instante para mostrarme su gran amor, por estar a mi lado en los buenos y malos momentos, ser mi apoyo en los momentos difíciles y por impulsarme a ser mejor cada día, en cada área de mi vida.

A mis Queridos Padres Walter y Marleny:

Por su profundo amor, por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, sus sabios consejos, sus valores cristianos que sembraron en mí, por animarme a cada instante a pesar de las dificultades que hay en el camino.

A mis hermanos Kevin y Xiomara:

Por ser dos regalos maravillosos que Dios me dio, por traer alegrías a mi vida, gracias por estar conmigo siempre y de una u otra manera ser parte de esta meta alcanzada.

A la memoria de mi Mamita Jesús:

Por el inmenso apoyo que me daba en todo momento, por ser ese ejemplo de madre y mujer que caló profundamente en mi corazón, por amarme como a una hija.

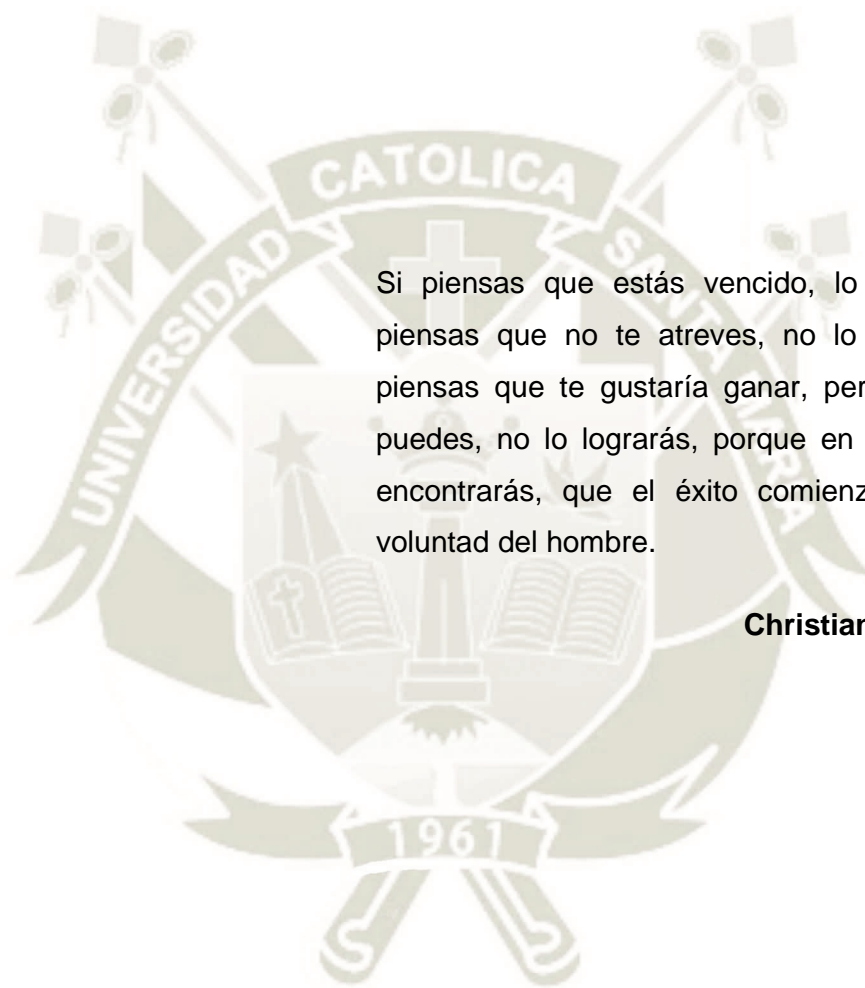
Agradecimientos

A todos aquellos Profesores y Docentes que hicieron posible mi formación profesional como maestra en este tiempo.

A mi prima Naned, por ser una hermana para mí y apoyarme y aconsejarme en todo momento.

A mi Abuelito Porfirio, mis tías, tíos, primos, familiares y a todos mis amigos que siempre están a mi lado.

Gracias



Si piensas que estás vencido, lo estás, si piensas que no te atreves, no lo harás; si piensas que te gustaría ganar, pero que no puedes, no lo lograrás, porque en el mundo encontrarás, que el éxito comienza con la voluntad del hombre.

Christian Barnard

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO TEÓRICO	2
1. Problema de Investigación	2
1.1 Enunciado del Problema	2
1.2 Interrogantes del Problema	2
1.3 Descripción del Problema	2
1.4 Justificación del Problema	4
1.5 Hipótesis	5
1.6 Objetivos	6
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	7
1. MARCO CONCEPTUAL	8
1.1 Clima Organizacional	8
1.1.1 Características del Clima Organizacional	9
1.1.2 Importancia del clima organizacional	9
1.1.3 Tipos de Clima Organizacional	10
1.2 Satisfacción Laboral	12
1.2.1 Importancia de la satisfacción laboral	12
1.2.2 Causas de la satisfacción laboral	13
1.2.3 Consecuencias de la satisfacción laboral	14
1.2.4. Niveles de satisfacción laboral	16
1.2.5 Medición de la satisfacción laboral	16
2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	20
2.1 Antecedentes Internacionales	20
2.2 Antecedentes Nacionales	21
2.3 Antecedentes Locales	21
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	24
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN	25
1.1. Técnica	25
1.2. Instrumento	25

1.3 Cuadro de Coherencias	25
1.4 Prototipo del Instrumento 1	26
1.5 Prototipo Del Instrumento 2	28
1.6 Consentimiento Informado	30
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN:.....	31
2.1 Ubicación espacial	31
2.2 Ubicación Temporal.....	31
2.4 Unidades de Estudio.....	31
2.5 Criterios de Inclusión	31
2.6 Criterios de Exclusión	32
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
3.1 Organización:.....	32
3.2 Recursos:.....	32
3.3 Validación del Instrumento.....	33
3.4 Criterio para manejo de resultados	33
4. CRONOGRAMA DE TRABAJO	34
CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
1. DATOS GENERALES:.....	36
2. DATOS ESPECÍFICOS:	40
3. DATOS ADICIONALES:	48
DISCUSIÓN	56
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	63
ANEXO N°1: MATRIZ DE DATOS.....	64
ANEXO N°2: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN	68
ANEXO N°3: FOTOGRAFÍAS.....	70
ANEXO N°4: AUTORIZACIONES.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1:	Características generales en cuanto a edad y sexo de los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata.....	36
TABLA N° 2:	Características laborales y vínculo laboral de los profesionales de la salud del centro de salud ampliación paucarpata.....	38
TABLA N° 3:	Nivel del clima organizacional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata.....	40
TABLA N° 4:	Nivel de la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata.....	42
TABLA N° 5:	Relación cualitativa entre clima organizacional y nivel de la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata	44
TABLA N° 6:	Relación cuantitativa entre clima organizacional y nivel de la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata	46
TABLA N° 7:	Relación entre la edad y el clima organizacional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata.....	48
TABLA N° 8:	Relación entre la profesión y el clima organizacional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata.....	50
TABLA N° 9:	RELACIÓN ENTRE EL VÍNCULO LABORAL Y EL CLIMA organizacional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata	52
TABLA N° 10:	Relación entre el sexo y el clima organizacional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata.....	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 1:	Características generales en cuanto a edad y sexo de los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata	37
GRAFICO N° 2:	Características laborales y vínculo laboral de los profesionales de la salud del centro de salud ampliación paucarpata.....	39
GRAFICO N° 3:	Nivel del clima organizacional en los profesionales de la salud del centro de salud ampliación paucarpata.....	41
GRAFICO N° 4:	Nivel de la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Centro De Salud Ampliación Paucarpata.....	43
GRAFICO N° 5:	Relación cualitativa entre clima organizacional y nivel de la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata.....	45
GRAFICO N° 6:	Relación cuantitativa entre clima organizacional y nivel de la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del centro de salud ampliación paucarpata	47
GRAFICO N° 7:	Relación entre la edad y el clima organizacional en los profesionales de la salud del centro de salud ampliación paucarpata.....	49
GRAFICO N° 8:	Relación entre la profesión y el clima organizacional en los profesionales de la salud del centro de salud ampliación paucarpata.....	51
GRAFICO N° 9:	Relación entre el vínculo laboral y el clima organizacional en los profesionales de la salud del centro de salud ampliación paucarpata.....	53
GRAFICO N° 10:	Relación entre el sexo y el clima organizacional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata	55

RESUMEN

Existe amplia literatura sobre la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones de diferentes rubros empresariales, no gubernamentales, públicos y privados, pero esta vez nos enfocamos a realizar el estudio en un Centro de Salud para poder identificar su situación.

Objetivo: El propósito de esta investigación fue relacionar el clima y la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata de la provincia de Arequipa en el año 2018.

Materiales Y Métodos: La población estuvo conformada por 54 trabajadores del Centro de Salud Ampliación Paucarpata, de los cuales solo participaron 38 colaboradores hombres y mujeres, luego de aplicarles los criterios de inclusión y exclusión.

El nivel de investigación fue Descriptivo- Correlacional. La técnica utilizada fue el cuestionario para el Clima Organizacional y la Entrevista para la Satisfacción Laboral. Con relación a los instrumentos, el instrumento documental fue la Cédula de Preguntas para el clima organizacional y la Cédula de Entrevista para la satisfacción laboral, ambas validadas por investigaciones previas.

Resultados: Se encontró que el 86.6% de los profesionales de la Salud presentaron un nivel alto de clima organizacional, en cuanto a la satisfacción laboral se obtuvo que el 68.4% de los profesionales de la salud presentaron un nivel alto.

Conclusiones: La prueba estadística que se utilizó en el presente estudio fue la prueba de Chi cuadrado, la cual mostro que el clima organizacional y la satisfacción laboral no presentan relación estadística significativa. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral

ABSTRACT

There is an extensive literature on the relationship between organizational climate and job satisfaction in institutions of different corporate, nongovernmental, public and private sectors, but this time we are committed to the study in a health center to identify their situation.

Objective: The purpose of this research was to relate the climate and job satisfaction of health personnel of the Health Center Enlargement Paucarpata of the province of Arequipa in the year 2018.

Materials and Methods: He population consisted of 54 workers of the Health Center Enlargement Paucarpata, of which only 48 male and female collaborators participated, after applying the inclusion and exclusion criteria.

The level of research was Descriptive-Correlational. The technique used was the questionnaire for the Organizational Climate and the Interview for Labor Satisfaction. In relation to the instruments, the documentary instrument was the Questions Card for the organizational climate and the Interview Card for job satisfaction, both validated by previous investigations.

Results: It was found that 86.6% of health professionals had a high level of organizational climate, in terms of job satisfaction was obtained that 68.4% of health professionals had a high level.

Conclusions: The statistical test used in the present study was the Chi square test, which showed that the organizational climate and job satisfaction do not show a significant statistical relationship. Therefore, the hypothesis is rejected.

Key Words: Organizational Climate, Job Satisfac

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el clima organizacional se ha convertido en un tema de gran importancia en toda institución, con mayor razón en el sector salud, es necesario conocer dicho clima como medio para mejorar las relaciones entre los trabajadores y la organización.

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes, sentimientos, emociones favorables o desfavorables del individuo hacia su trabajo. Ya que, quién está muy satisfecho con la labor que realiza tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio actitudes negativas. Por lo tanto, el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los trabajadores, es una de las variables más importantes en relación con el comportamiento organizacional donde la calidad de vida y las relaciones son fundamentales en la gestión y desarrollo de los servicios de salud.

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su vida laboral, la calidad del trabajo que realizan y que, en consecuencia, afectan su desempeño¹.

En el área de la salud tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral son temas centrales, debido a que la calidad del trabajo dependerá fundamentalmente de un clima organizacional adecuado, su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios; así como también la satisfacción del trabajador conducen de manera directa a un desempeño eficaz de todas las tareas asignadas.

En lo personal surgió el interés en investigar el clima organizacional en relación a la satisfacción laboral dado que en la profesión de la Odontología en la actualidad hay un nivel de estrés alto dado las responsabilidades del odontólogo hacia sus pacientes y alta competitividad entre profesionales.

¹ Margarita Chiang Vega Y Cols. *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas; 2010

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Problema de Investigación

1.1 Enunciado del Problema

“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA. AREQUIPA, 2018”

1.2 Interrogantes del Problema

- a) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los Profesionales de la Salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata?
- b) ¿Cómo se presenta el clima organizacional en los Profesionales de la Salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata?
- c) ¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en los Profesionales de la Salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata?

1.3 Descripción del Problema

a. Campo, Área y Línea de Investigación:

- Campo: Ciencias de la Salud
- Área: Gerencia en Salud
- Línea: Servicios de Salud

b. Operacionalización de Variables:

VARIABLE	INDICADORES	VALORACIÓN
<p>a) Clima Organizacional</p> <p>Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo como resultado de la interacción entre sus miembros.</p>	1. Relaciones Interpersonales	<p>➤ Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos.</p> <p>➤ Nivel Medio: De 94 a 147 puntos.</p> <p>➤ Nivel Alto: Puntajes entre 148 y 200.</p>
	2. Estilos de Dirección	
	3. Retribución	
	4. Sentido de Pertenencia	
	5. Disponibilidad de Recursos	
	6. Estabilidad	
	7. Claridad y coherencia en la dirección	
	8. Valores Colectivos	
<p>b) Satisfacción Laboral</p> <p>Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.</p>	1. Trabajo Actual	<p>➤ Satisfacción laboral baja: Puntajes entre 22 y 58.</p> <p>➤ Satisfacción laboral moderada: Puntajes entre 59 y 80.</p> <p>➤ Satisfacción laboral alta: Puntajes entre 81 y 110.</p>
	2. Trabajo en General	
	3. Interacción con el jefe	
	4. Oportunidades de Progreso	
	5. Remuneraciones e Incentivos	
	6. Interacción con los compañeros de trabajo	
	7. Ambiente de Trabajo	

c. Tipo de Investigación:

De Campo

d. Nivel de Investigación:

Descriptivo - Correlacional

1.4 Justificación del Problema

a. Originalidad

Este trabajo de investigación en los términos propuestos posee una originalidad específica, ya que a pesar que reconoce antecedentes investigativos previos, tiene un enfoque especial al comparar la relación entre el clima organizacional y el grado de satisfacción laboral en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata.

b. Relevancia Pragmática

El presente estudio es relevante porque el clima organizacional denota las facilidades o dificultades que el trabajador encuentra para disminuir o aumentar su desempeño, su productividad o para encontrar su punto de equilibrio dentro de la organización.

Es por ello, que cuando se evalúa el clima organizacional lo que se hace es determinar, mediante la percepción de los trabajadores, cuáles son las dificultades que existen en una organización o institución y la influencia que sobre estos ejercen los factores internos, externos del proceso de trabajo o las estructuras organizativas, actuando como facilitadores o entorpecedores del logro del desempeño de los objetivos de las instituciones; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia del estudio, en el que priman las interacciones sujeto – organización y sujeto – sujeto.

c. Relevancia Científica

Los Profesionales de la Salud, trabajan en instituciones dedicadas a la atención diaria de los pacientes, en los que muchas veces la carga laboral es mayor a lo que ellos esperan, por lo cual afrontan diversas situaciones de estrés tanto a nivel institucional, social y familiar.

El presente estudio nos permitirá tener un nuevo conocimiento acerca de la repercusión del clima organizacional en la satisfacción laboral de dichos profesionales de la Salud, esta información que obtendremos será de gran ayuda, ya que servirá de base para la toma de decisiones futuras, que impliquen el mejoramiento de dicha institución.

d. Factibilidad

La investigación es factible en cuanto hay disponibilidad de unidades de estudio, tiempo, bibliografía, recursos, infraestructura, equipos, materiales y asesoría para dicha investigación

e. Interés para el Investigador

Se considera de interés personal ya que es un reto académico y personal para la obtención del título de Maestro en Gerencia en Salud.

1.5 Hipótesis

Dado que el Clima organizacional es apreciado como la condición primaria y elemental en la que se basa una organización y la satisfacción laboral es un indicador que el trabajador puede percibir hacia su labor.

Es probable que exista una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los Profesionales de la Salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata.

1.6 Objetivos

Objetivo General

- Establecer la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los Profesionales de la Salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata.

Objetivos Específicos

- Identificar y describir el clima organizacional de los Profesionales de la Salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata.
- Identificar la satisfacción laboral de los Profesionales de la Salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata.

1.7 Límites

- El estudio se realizará únicamente con los profesionales de la Salud que deseen de manera voluntaria participar.
- El periodo de tiempo de recolección de la información será de un mes.

1.8 Alcances

- El presente estudio evaluara la satisfacción laboral y clima organizacional únicamente de los profesionales de la Salud que laboran en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata.
- Para este estudio se utilizará el Cuestionario, para evaluar el Clima Organizacional y la Entrevista para evaluar la Satisfacción Laboral.



CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.- MARCO CONCEPTUAL

1.1 Clima Organizacional ².

Se denomina como clima organizacional al conjunto de cualidades, características, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta.

Se refiere también al ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus trabajadores, la relación entre el personal de la organización e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto; en suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

El clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se desarrolla, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

El clima organizacional puede definirse como un autorreflexión de la organización acerca de su devenir. La experiencia organizacional que tienen los miembros es auto observada por éstos, que la evalúan colectivamente significando que el clima organizacional es un autorreflexión de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y con la organización.

² SÁNCHEZ Dávila, Keller, *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cunumbuque y Tabalosos 2010. Tarapoto, Perú. Pg. 18*

1.1.1 Características del Clima Organizacional³.

- a. Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización.
- b. Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- c. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- d. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- e. Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización.
- f. Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc.
- g. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicaciones de un mal clima laboral.
- h. En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible.

1.1.2 Importancia del clima organizacional ⁴.

El clima organizacional les brinda vitalidad a los sistemas organizativos que permite una mayor productividad y satisfacción laboral por su evidente vinculación con el recurso humano. Es muy importante para:

- Detectar problemas dentro de la organización y luego poder ofrecer la respectiva solución a estos problemas.

³ SÁNCHEZ DÁVILA, KELLER, *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cunumbuque y Tabalosos 2010. Tarapoto, Perú. Pg. 193*

⁴ *Ibíd. Pg. 19*

- Integrar al personal bajo los objetivos que persigue la organización.
- Poder formar equipos de trabajo dentro de la organización, que puedan interrelacionarse y hacer más fácil el trabajo.
- Buscar las necesidades del personal para satisfacerlas de la mejor manera posible, para que se sientan motivados en su centro laboral.

El saberse perteneciendo a un grupo de trabajo, el sentirse integrado a una organización, podría ser altamente motivador para una persona que hubiera superado sus inquietudes de desarrollo. Este sentimiento de pertenencia podría ser fomentado en una organización que se preocupa de mantener informado a su personal de las decisiones adoptadas en ella. Así, cada individuo miembro de la organización podría percibir que es parte de la organización y satisfacer de esta manera su necesidad de pertenencia.

1.1.3 Tipos de Clima Organizacional⁵.

Como ya se indicó el Clima Organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral. El Clima Organizacional, es pues, una variante interviniente que media entre los factores organizacionales y los individuales.

Las características de la organización son relativamente estables en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma organización. El Clima Organizacional afecta el comportamiento y la percepción del individuo tanto dentro de la misma organización como en el cambio de una organización a otra.

Barroso distingue los siguientes tipos de Climas existentes en las organizaciones:

⁵ PELAES LEÓN, OSWALDO CLEMENTE, *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Lima, Perú. Pg. 51

a. Clima tipo Autoritario - Explotador:

La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de ordenes e instrucciones específicas.

b. Clima tipo Autoritario – Paternalista:

Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales que tienen sus empleados, sin embargo, da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

c. Clima tipo Participativo - Consultivo:

Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

d. Clima tipo Participativo – Grupal:

Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus

empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

2.2 Satisfacción Laboral⁶.

Se entiende como satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras. La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional.

Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

- Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante.
- Siempre ha estado implícitamente o explícitamente asociado al desempeño lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

2.2.1 Importancia de la satisfacción laboral

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

- a. Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- b. Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.

⁶SÁNCHEZ Dávila, Keller, *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cunumbuque y Tabalosos 2010. Tarapoto, Perú. Pg. 22*

- c. Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
- d. Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la organización, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que “son personas que atienden personas” y en especial las enfermeras son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

2.2.2 Causas de la satisfacción laboral⁷.

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o podría ser también todo lo contrario.

La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros).

Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo.

⁷ FUENTES Navarro, Silvia María, *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Guatemala. PAG. 1.

2.2.3 Consecuencias de la satisfacción laboral.

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización.

Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias relacionadas con satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son:

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.

Dificultad para trabajar en grupo. Robbins (2004), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización.

Existen diferencias individuales que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de satisfacción laboral más importantes son⁸.

- **Años de carrera profesional.** A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia

⁸ FUENTES Navarro, Silvia María, *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Guatemala. pág. 15

continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica.

Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisface todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

- **Expectativas laborales.** Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización.

La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo⁸

2.2.4. Niveles de satisfacción laboral⁹.

Se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral.

- a. **Satisfacción general:** Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- b. **Satisfacción por facetas:** Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

2.2.5 Medición de la satisfacción laboral¹⁰.

a. Las condiciones físicas y/o materiales.

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort que está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo. La comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

⁹ FUENTES Navarro, Silvia María, *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad* (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. pág. 17

¹⁰SÁNCHEZ Dávila, Keller, *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cunumbuque y Tabalosos 2010*. Tarapoto, Perú. Pg. 23

b. Beneficios laborales y remunerativos.

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

c. Políticas administrativas¹¹.

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar los objetivos y metas trazadas. Asimismo, explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones a realizar, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. Las políticas deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones; a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos que se puedan presentar. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad. También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia, que no se debería dar.

¹¹SÁNCHEZ Dávila, Keller, *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cunumbuque y Tabalosos 2010*. Tarapoto, Perú. Pg. 27

d. Relación con la autoridad.

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto que ocupa.

e. Relaciones interpersonales.

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, amabilidad responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades que pueda haber en el día a día, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no sólo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo y eficiente. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros del grupo, pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es importante y significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto a realizar.

f. Desempeño de tareas.

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas diarias en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de las funciones que realiza; por otro lado, el desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad y compromiso durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.

Por lo tanto, en el desempeño del trabajo no sólo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc., requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea; sino también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y el deseo e intención de realizar el trabajo.

2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1 Antecedentes Internacionales

a) **Autor:** Manosalvas Vaca Carlos y Cols.

Nombre de Artículo: El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación

Nombre de la Revista: A –D Minister, 26va. 2015. Colombia

Resumen: Este artículo analiza la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, específicamente en un hospital. **Objetivo:** Es dar mayor validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, que sirva de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor gestión del talento humano.

Materiales y Métodos: Se utiliza una metodología cuantitativa rigurosa, a través de la aplicación de Análisis de Componentes Principales y Factoriales Confirmatorios de los constructos, para verificar el modelo de medida del instrumento utilizado. Además, a través de Ecuaciones Estructurales se analiza la relación entre los constructos antes mencionados. **Resultados:** Los resultados de este estudio corroboran y enriquecen conclusiones obtenidas en estudios previos sobre la relación directa entre estos constructos, a través de un instrumento de medición nuevo y de fácil aplicación. **Conclusiones:** Por otro lado, las conclusiones obtenidas pueden utilizarse para diseñar estrategias que posibiliten una gestión más eficiente del talento humano de este tipo de organizaciones.

2.2 Antecedentes Nacionales

a) **Autor:** Sánchez Dávila Keller

Título de Tesis Postgrado: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010.

Universidad Nacional de San Martín Tarapoto

Resumen: El conocimiento del clima organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones de salud debido a que este influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. **Objetivo:** El objetivo general fue determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes de Salud Cuñumbuque y Tabalosos – 2010.

Materiales y Métodos: El método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 64 trabajadores. La técnica de recolección de información fue la encuesta, mediante el instrumento tipo cuestionario.

Resultados: Los resultados fueron: 39 trabajadores de salud, que representan el 61% de la muestra de las Microrredes de Salud Cuñumbuque y Tabalosos, perciben nivel promedio de clima organizacional y 25 trabajadores de salud, que hace el 39% de la muestra, perciben nivel alto de clima organizacional; además, ningún trabajador de salud percibe nivel bajo de clima organizacional.

Conclusiones: La prueba de Chi cuadrado nos muestra diferencia significativa. Por lo tanto, en ambas Microrredes de Salud existe un buen clima organizacional según la percepción de los trabajadores.

2.3 Antecedentes Locales

a) **Autor:** Starke Moscoso, Adriana Vanessa

Título de Tesis Postgrado: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de la Microred de San Martín de Socabaya. Arequipa, 2017

Universidad Católica de Santa María


Resumen: Existe amplia literatura sobre la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones de diferentes rubros empresariales, no gubernamentales, públicos y privados, pero esta vez nos avocamos a realizar el estudio en una Microred de salud para poder identificar su situación. **Objetivo:** El objetivo principal fue relacionar el clima y la satisfacción laboral del personal de salud de la Microred de Salud de San Martín de Socabaya de la provincia de Arequipa. **Materiales y Métodos:** La población estuvo conformada por 170 trabajadores, de los cuales se obtuvo una muestra de 70 colaboradores. El nivel de investigación fue descriptivo-relacional, la técnica utilizada fue el cuestionario, el instrumento documental fue el cuestionario de Litwin y Stringer para clima organizacional y la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, ambas validadas con la prueba del alfa de Cronbach. **Resultados:** Se encontró que el 81.4% del personal de salud de la Microred tiene un clima organizacional alto, en cuanto a la satisfacción se obtuvo que solo el 45.7% está satisfecho. **Conclusiones:** La prueba de Chi cuadrado mostro que el clima organizacional y la satisfacción laboral presentaron relación estadística significativa ($P < 0.05$). Se observó que el 41.4% de los trabajadores de la microred de Salud de Socabaya que están satisfechos laboralmente tienen un clima organizacional alto.

b) **Autor:** Teran Bejar, Bolmer David

Título de Tesis Postgrado: Relación Entre Clima Organizacional y Grado de Satisfacción Laboral en Docentes de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa, 2016.

Resumen: Objetivo: El presente estudio tuvo como objetivo identificar el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa, así como establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. **Materiales y Métodos:** El tipo de investigación es

de campo, nivel es descriptivo – relacional, la técnica del estudio para la variable Clima Organizacional es Cuestionario siendo su instrumento el Formulario de Preguntas denominado Escala de Wes, para la variable Satisfacción laboral es la Entrevista siendo su instrumento la Cedula de Entrevista. **Resultados:** El clima organizacional en los docentes de la Clínica Odontológica de la UCSM, ha sido calificado como POSITIVO en las dimensiones: Implicación, Apoyo, Autonomía, Claridad, Control, Innovación, Desarrollo y NEGATIVO en las dimensiones Cohesión, Organización y Presión de manera menos significativa. La Satisfacción laboral encontrada en los docentes de la Clínica Odontológica de la UCSM es POSITIVA y SATISFACTORIA dado que hay una interacción adecuada con el jefe, las oportunidades de progreso son atractivas, las remuneraciones son superiores a las del mercado, así como los incentivos a los docentes son adecuados y la interrelación entre los compañeros es buena. **Conclusiones:** Existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente de la Clínica Odontológica de la UCSM siendo DIRECTA Y POSITIVA en el presente estudio.



CAPÍTULO II METODOLOGÍA

II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnica

La técnica que se utilizó para el Clima Organizacional fue el Cuestionario y para la Satisfacción Laboral fue la Entrevista.

1.2. Instrumento

Como instrumentos, se utilizó para el Clima Organizacional la Cédula de Preguntas, y la Cédula de Entrevista para la satisfacción laboral.

1.3. Cuadro de Coherencias

VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO	ITEMS DEL INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORACIÓN
Clima Organizacional Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo como resultado de la interacción entre sus miembros.	1. Relaciones Interpersonales 1.1 Aceptación 1.2 Valoración	Técnica: Cuestionario Instrumento: Cédula de Preguntas	1-2-3-4-5	Nominal	-Nunca -Muy pocas veces -Algunas veces -Casi siempre -Siempre
	2. Estilos de Dirección 2.1 Confianza 2.2 Empoderamiento 2.3 Buenas Maneras		6-7-8-9-10		
	3. Retribución 3.1 Beneficios 3.2 Salario 3.3 Aspiraciones 3.4 Salud		11-12-13-14-15		
	4. Sentido de Pertenencia 4.1 Valoración 4.2 Pertenencia 4.3 Aporte Personal		16-17-18-19-20		
	5. Disponibilidad de Recursos 5.1 Ambiente Físico 5.2 Espacio Adecuado 5.3 Información		21-22-23-24-25		
	6. Estabilidad 6.1 Estabilidad Laboral 6.2 Inestabilidad Laboral		26-27-28-29-30		
	7. Claridad y Coherencia en la dirección 7.1 Claridad de metas 7.2 Coherencia en el trabajo		31-32-33-34-35		
	8. Valores Colectivos 8.1 Comunicación 8.2 Trabajo en equipo 8.3 Corresponsabilidad		36-37-38-39-40		
Satisfacción Laboral Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.	1. Trabajo Actual 1.1 Ambiente Confortable	Técnica: Entrevista Instrumento: Cedula de Entrevista	1-2-3-4	Nominal	Escala de Puntuación del 1 al 5: 1=Totalmente en desacuerdo con la opinión 2= Pocas veces de acuerdo con la opinión 3= Favorable con la opinión 4=Mayormente de acuerdo con la opinión 5=Totalmente de acuerdo con la opinión
	2. Trabajo en General 2.1 Ambiente de trabajo Positivo 2.2 Trabajo Desarrollo Personal		5-6-7		
	3. Interacción con el jefe 3.1 Relación cordial con su jefe		8-9-10-11-12		
	4. Oportunidades de Progreso 4.1 Realización Profesional		13 - 14		
	5. Remuneraciones e Incentivos 5.1 Remuneración adecuada		15-16		
	6. Interacción con los compañeros de trabajo 6.1 Buenas relaciones laborales		17-18		
	7. Ambiente de Trabajo		19-20-21-22		

1.4 Prototipo del Instrumento 1

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EDCO

Tener presente que aquí, cuando se habla de jefe se refiere a los directivos inmediatos que cada persona tiene en la empresa, en el área y sector. No se refiere únicamente a los directivos principales o al gerente.

N°	ÍTEMIS	RESPUESTAS				
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
5	El grupo de trabajo valora mis aportes.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
7	El jefe es mal educado.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
12	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
16	Realmente me interesa el futuro de la empresa.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
17	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
19	Sin remuneración no trabajo horas extras.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
20	Sería más feliz en otra empresa.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
24	Es difícil tener acceso a la información.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
26	La empresa desprecia al personal sin tener en cuenta su desempeño.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
27	La empresa brinda estabilidad laboral	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
28	La empresa contrata personal temporal.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
31	Entiendo de manera clara las metas de la empresa.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con la metas.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
35	Las metas de la empresa son poco entendibles.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
38	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

En el caso de ítems positivos la calificación sería de la siguiente manera:
Siempre = 5 Casi siempre=4 Algunas veces =3 Muy pocas veces =2 Nunca =1
Los ítems positivos son: 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32,
36, 37, 38, 40.

En el caso de ítems negativos la calificación sería de la siguiente manera: Nunca
=5 Muy pocas veces =4 Algunas veces = 3 Casi siempre =2 Siempre =1 Los
ítems negativos son: 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33,
34, 35, 39.

Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se
realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40
y 200) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los
dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido
así:

- Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos.
- Nivel Medio: De 94 a 147 puntos
- Nivel Alto: Puntajes entre 148 y 200.

1.5 Prototipo Del Instrumento 2

FORMULARIO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

Marque con un aspa donde corresponda

I. APRECIACIÓN DEL CENTRO LABORAL

Marque opciones en una escala de 1 a 5. Siendo el ideal el puntaje mayor

¿Qué apreciación tiene usted de su centro laboral?

A. Trabajo actual: Puntaje

1. Los objetos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto se lo que se espera de mí	1	2	3	4	5
2. El trabajo en mi servicio está bien organizado	1	2	3	4	5
3. En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	1	2	3	4	5
4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	1	2	3	4	5

B. Trabajo en general

5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	1	2	3	4	5
6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	1	2	3	4	5
7. El trabajo en general es adecuado	1	2	3	4	5

C. Interacciones con el jefe inmediato

8. Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho	1	2	3	4	5
9. Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	1	2	3	4	5
10. Las direcciones y las jefaturas demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	1	2	3	4	5
11. Las direcciones y las jefaturas toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5

D. Oportunidades de Progreso

13. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades	1	2	3	4	5
14. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano	1	2	3	4	5

E. Remuneraciones e incentivos

15. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	1	2	3	4	5
16. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	1	2	3	4	5

F. Interrelación con sus compañeros de trabajo

17. Los compañeros de trabajo en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique mayor esfuerzo.	1	2	3	4	5
18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	1	2	3	4	5

G. Ambiente de Trabajo

19. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas de personal de la institución	1	2	3	4	5
20. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupa	1	2	3	4	5
21. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias	1	2	3	4	5
22. El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.	1	2	3	4	5

El presente instrumento consta de 22 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.

La escala de puntuación a utilizar para calificar cada una de las opciones son:

CÓDIGO	OPCIONES
5	Totalmente de acuerdo con la opinión
4	Mayormente de acuerdo con la opinión
3	Favorable con la opinión
2	Pocas veces de acuerdo con la opinión
1	Totalmente en desacuerdo con la opinión

Siendo evaluada de cómo prosigue: **22 – 58 = Satisfacción laboral baja**
59 – 80 = Satisfacción laboral moderada
81 – 110 = Satisfacción laboral alta

1.6 Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Profesión:

Vínculo:

Edad:

Sexo:

INDICACIONES

1. Por medio del presente documento, se le pide participe en el presente estudio de manera voluntaria y espontánea.
2. Se le informa a Ud. que los siguientes cuestionarios, son con fines de investigación de una tesis sobre el Clima Organización y la Satisfacción laboral, en los Profesionales de la Salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata, la cual es estudiada por la Bachiller Julieth Andrea Villavicencio Ferrel.
3. La cual busca recoger sus opiniones, con el objetivo de optimizar, mejorar y proponer las deficiencias que se encuentren en ella.
4. Se le informa que las respuestas que se obtengan se mantendrán en absoluta reserva y confidencialidad, por lo que estos cuestionarios son Anónimos.
5. Se le pide brinde con la mayor honestidad posible las respuestas a las preguntas formuladas.
6. Por favor tome todo el tiempo que necesite para decidir sus respuestas.

Le agradezco su participación en el presente estudio de investigación.

Arequipa, Diciembre del 2018

Firma

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN:

2.1 Ubicación espacial

La ubicación corresponde al ámbito específico del Centro de Salud Ampliación Paucarpata, ubicado en la Avenida Kennedy 2101, perteneciente al distrito de Paucarpata.

2.2 Ubicación Temporal

Se trató de un estudio coyuntural, el estudio se realizó en los meses de Noviembre del 2018 a Enero del 2019.

2.3 Unidades de Estudio

El universo estuvo compuesto por el personal del Centro de Salud Ampliación Paucarpata, el cual estuvo distribuido de la siguiente manera:

Médicos	10
Obstetricas	10
Odontólogos	3
Enfermeras	10
Químico –Farmacéuticos	3
Nutricionistas	3
Psicólogos	3
Asistentas Sociales	3
Médico Veterinario	1
Biólogos	2
Técnicos de Enfermería	6
Total	54

La investigación se desarrolló considerando al universo de unidades de estudio, por lo que ya no se requirió de una muestra.

2.4 Criterios de Inclusión

- Profesionales de la Salud que laboran en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata.
- Personal que desearon participar del proyecto de investigación.
- Personal que labora en el área de Salud.
- Consentimiento Informado

2.4 Criterios de Exclusión

- Personal que se encontró de vacaciones, con licencia o con permiso.
- Personal que no desea participar de dicha investigación.
- Personal que no labora en el área de Salud.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1 Organización:

Para efectos de la recolección de datos, se hicieron las coordinaciones pertinentes y necesarias con la Red de Salud Arequipa – Caylloma y con la Jefa del Centro de Salud Ampliación Paucarpata.

3.2 Recursos:

a. Humanos:

Representado por la investigadora: Julieth Andrea Villavicencio Ferrel

b. Físicos:

Infraestructura: Establecimiento físico del Centro de Salud Ampliación Paucarpata

c. Materiales:

Computadora, Impresora, Scanner, Archivadores, Hojas Bond, Lapiceros, Microsoft Excel, Microsoft Word, Fichas.

d. Financieros:

Fueron solventados por la investigadora, para la presente investigación se requirió de los siguientes materiales:

MATERIALES Y SERVICIOS	COSTOS
- ½ Millar de hojas bond	S/. 14.00
- 01 Docena de lapiceros	S/. 12.00
- 02 Archivadores	S/. 10.00
- Copias, Impresiones y anillados	s/100.00
- Fotocopias de Fichas	S/.44.00
- Asesoría Estadística	S/. 150.00
- Internet	s/. 70.00
- Gastos Imprevistos	s/. 50.00
Total	S/. 450.00

3.3 Validación del Instrumento

No fue necesario llevar a cabo la validación de los instrumentos por parte de la investigadora, ya que ambos instrumentos han sido utilizados y diseñados por instituciones de reconocido prestigio.

- ✓ Para la Cédula de preguntas se utilizó: Escala De Clima Organizacional (EDCO), instrumento que fue validado para estudios investigativos del personal de salud en el Perú por el equipo de expertos del Comité Técnico de Clima Organizacional, dirigido por el Lic. Eduardo Cáceres Del Carpio, es un instrumento fiable para aplicarlo en todo el país.
- ✓ Para la Cédula de Entrevista se utilizó: Satisfacción de Usuario Interno del Ministerio de Salud MINSA (Escala de Likert Modificada).

3.4 Criterio para manejo de resultados

Uso de estadística descriptiva e inferencial

Variable	Indicadores	Escala de Medición	Medidas Estadísticas	Pruebas Estadísticas
Clima Organizacional	Percepción del Clima Organizacional	Nominal	Frecuencia de Porcentajes	Chi Cuadrado
Satisfacción Laboral	Percepción del usuario interno (Profesionales) del centro laboral	Nominal	Frecuencia de Porcentajes	

a. Cuadros y gráficos:

Fueron elaborados en base a la matriz de tabulación y a los cálculos estadísticos

4. CRONOGRAMA DE TRABAJO

ACTIVIDADES	2018				2018				2019			
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Recolección de datos	X	X	X									
2. Estructuración de los resultados				X	X	X	X					
3. Informe Final								X	X	X	X	





CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. DATOS GENERALES:

TABLA N° 1:
Características generales en cuanto a edad y sexo de los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata

CARACTERÍSTICAS GENERALES	N°	%
EDAD		
De 24 a 40 años	9	23.7
De 41 a 50 años	15	39.5
De 51 a 58 años	14	36.8
SEXO		
Femenino	35	92.1
Masculino	3	7.9
Total	38	100.0

Fuente: Matriz de datos

En la presente tabla podemos observar:

En cuanto a la Edad: Que el 39.5% de los profesionales de la Salud tienen entre 41 a 50 años, siendo este el porcentaje mayor.

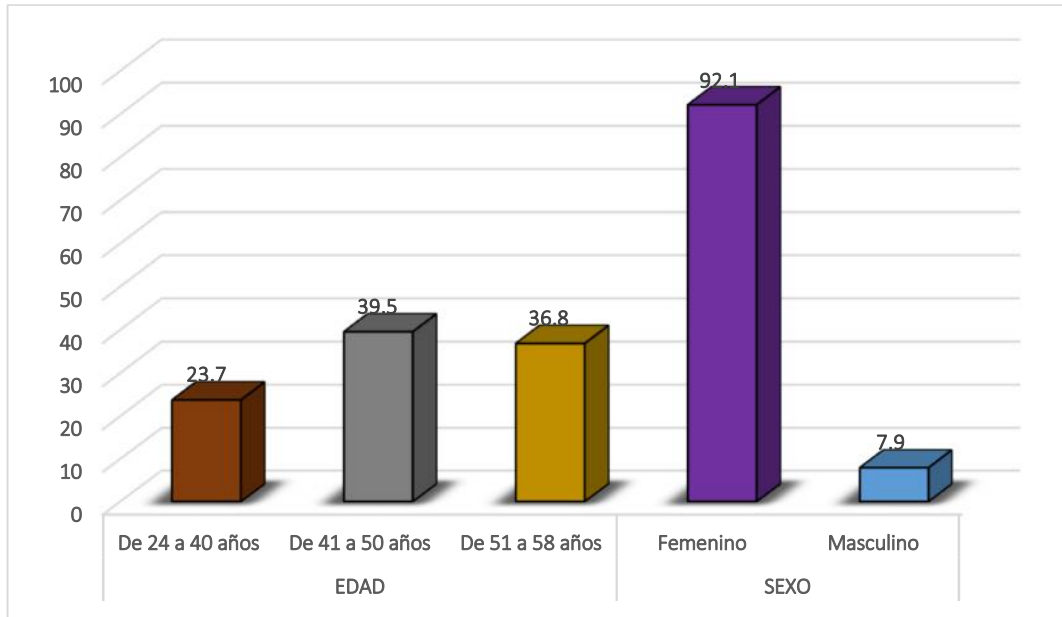
Mientras que el 23.7% de los profesionales de la Salud tienen entre 24 a 40 años, siendo este el porcentaje menor.

En cuanto al Sexo: Que el 92.1% de los profesionales de Salud de la Salud son del sexo femenino.

Mientras que el 7.9% de los profesionales de la Salud son del sexo masculino.

GRAFICO Nº 1:

Características generales en cuanto a edad y sexo de los profesionales de la salud del centro de salud ampliación paucarpata



Fuente: Matriz de datos

TABLA Nº 2:
**Características laborales y vínculo laboral de los profesionales de la salud
del Centro de Salud Ampliación Paucarpata**

CARACTERÍSTICAS LABORALES	Nº	%
PROFESIÓN		
Obstetriz	6	15.8
Nutricionista	2	5.3
Médico	6	15.8
Enfermera	7	18.4
Psicólogo	2	5.3
Químico	2	5.3
Biólogo	2	5.3
Odontólogo	2	5.3
Veterinario	1	2.6
Asistente Social	2	5.3
Técnico enfermería	6	15.8
VÍNCULO LABORAL		
Nombrado	24	63.2
Contratado	2	5.3
CAS	3	7.9
SERUMS	9	23.7
Total	38	100.0

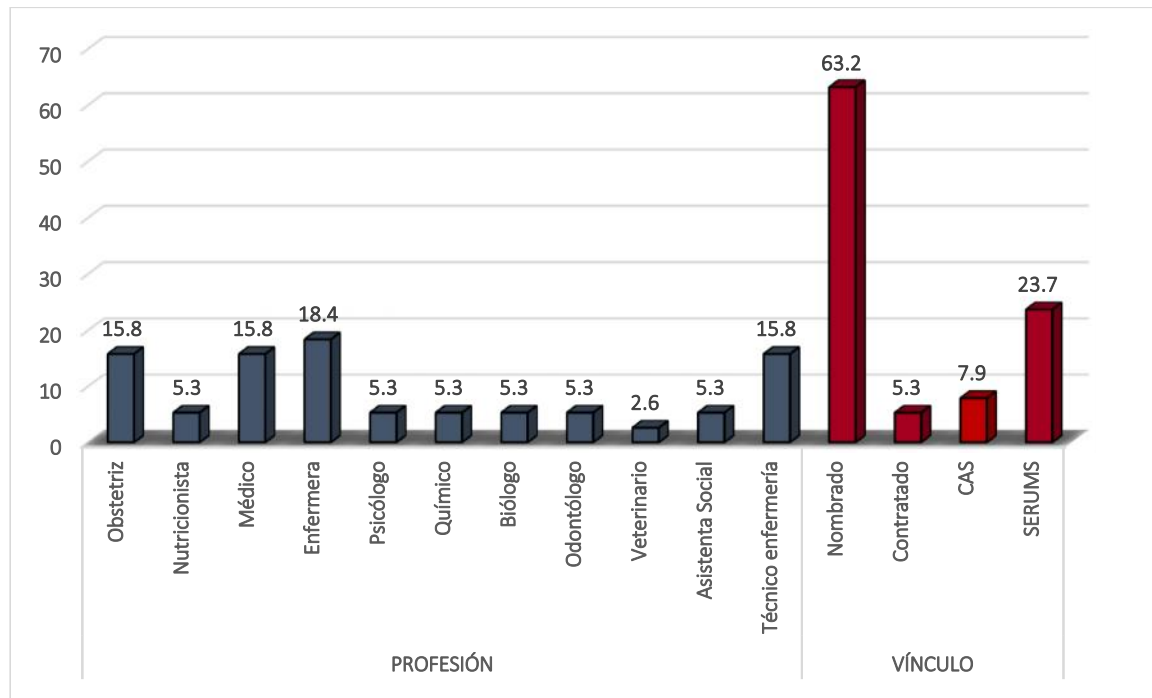
Fuente: Matriz de datos

En la presente tabla podemos observar:

En las Características Laborales: Que el 18.4% de los profesionales de la Salud son enfermeras, mientras que el 2.6% de los profesionales de la Salud corresponde al veterinario.

En el Vínculo Laboral: Que el 63.2% de los profesionales de la Salud son nombrados, mientras que el 5.3% de los profesionales de la Salud son contratados.

GRAFICO Nº 2:
**Características laborales y vínculo laboral de los profesionales de la salud
del Centro de Salud Ampliación Paucarpata**



Fuente: Matriz de datos

2. DATOS ESPECÍFICOS:

TABLA N° 3:

Nivel del clima organizacional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata

CLIMA ORGANIZACIONAL	N°	%
Bajo	0	0.0
Medio	5	13.2
Alto	33	86.8
Total	38	100.0

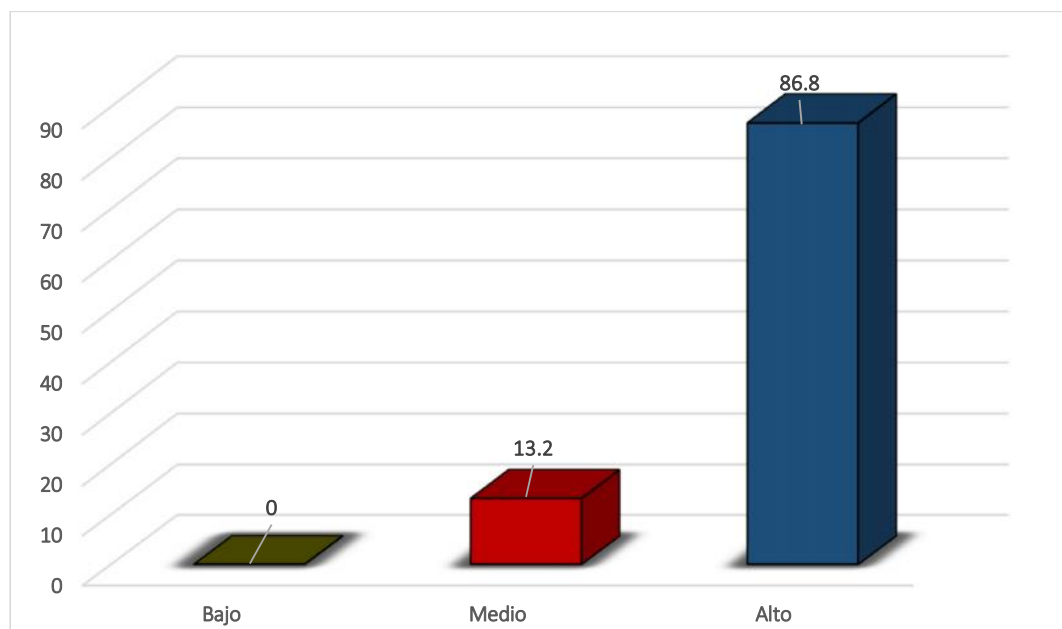
Fuente: Matriz de datos

En la presente tabla podemos observar:

Que el 86.8% de los profesionales de la Salud presentaron un nivel de clima organizacional alto.

Mientras que el 13.2% de los profesionales de la Salud presentaron un nivel de clima organizacional medio.

GRAFICO N° 3:
**Nivel del clima organizacional en los profesionales de la salud del Centro
de Salud Ampliación Paucarpata**



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 4:
**Nivel de la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Centro
de Salud Ampliación Paucarpata**

SATISFACCIÓN LABORAL	N°	%
Baja satisfacción	0	0.0
Moderada satisfacción	12	31.6
Alta satisfacción	26	68.4
Total	38	100.0

Fuente: Matriz de datos

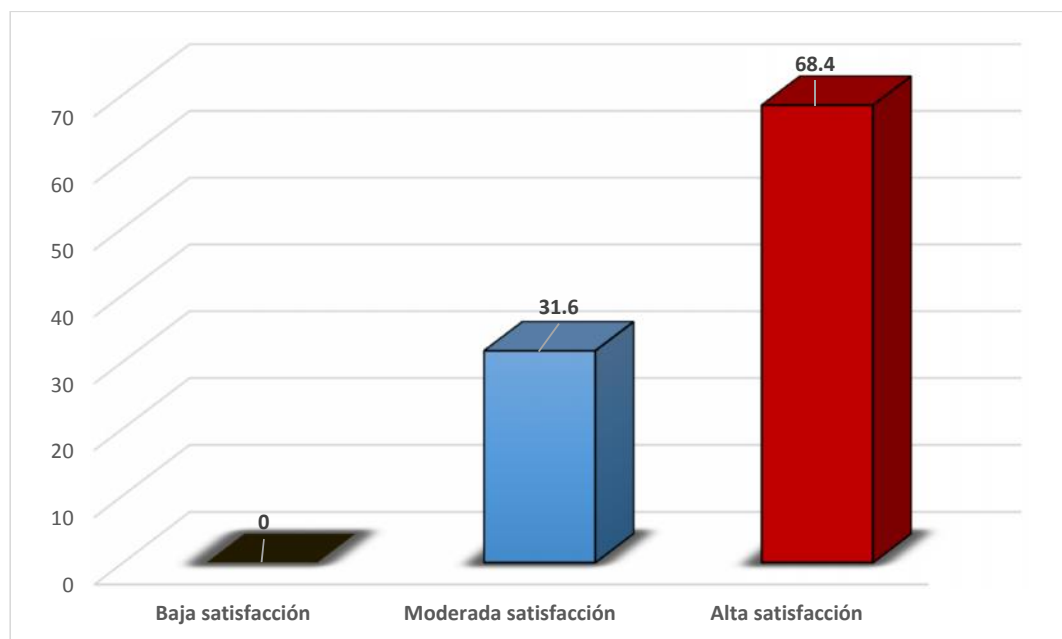
En la presente tabla podemos observar:

Que el 68.4% de los profesionales de la Salud presentaron un nivel de Satisfacción laboral alto.

Mientras que el 31.6% de los profesionales de la Salud presentaron un nivel moderado.

Es importante resaltar que la mayoría de los profesionales de la Salud que se encuentran moderadamente satisfechos, mostraron puntajes bajos en las preguntas 13 y 14 del Formulario de Satisfacción Laboral, que hace referencia a la capacitación que reciben para el desarrollo de sus habilidades y al desarrollo humano.

GRAFICO N° 4:
**Nivel de la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Centro
de Salud Ampliación Paucarpata**



Fuente: Matriz de datos

TABLA Nº 5:

Relación cualitativa entre clima organizacional y nivel de la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata

Clima Organizacional	Satisfacción Laboral				Total	
	Moderada satisfacción		Alta satisfacción		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Medio	2	40.0	3	60.0	5	100.0
Alto	10	30.3	23	69.7	33	100.0
Total	12	31.6	26	68.4	38	100.0

Fuente: Matriz de datos

P = 0.633 (P 0.05) N.S.

En la presente tabla podemos observar:

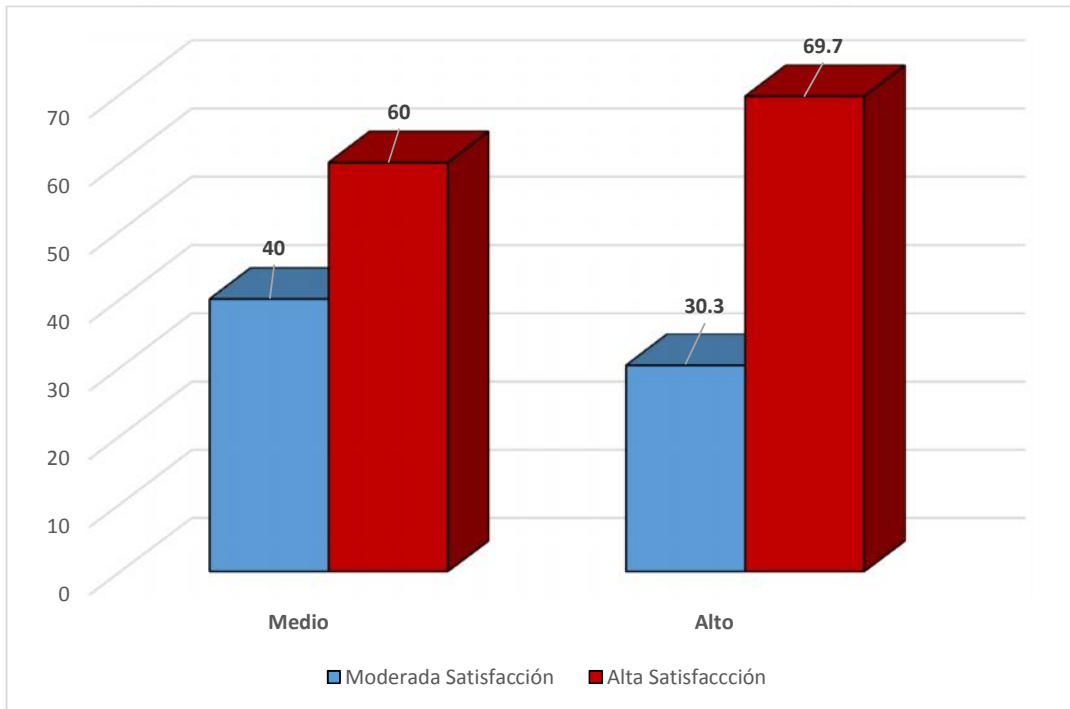
No se considera el nivel bajo de Clima Organizacional y Satisfacción laboral, ya que ningún profesional de la Salud obtuvo este resultado.

Los profesionales de la Salud que presentaron un Clima Organizacional medio, obtuvieron un Nivel de Satisfacción laboral alta en el 60% de ellos. Mientras que los profesionales de la Salud que presentaron un Clima Organizacional alto obtuvieron también un Nivel de Satisfacción laboral alta en el 69.7% de ellos.

Aparentemente podemos observar que a mayor clima aumenta la satisfacción, sin embargo, según la prueba estadística aplicada, no existe diferencia significativa entre ambas variables.

GRAFICO N° 5:

Relación cualitativa entre clima organizacional y nivel de la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata



Fuente: Matriz de datos

TABLA Nº 6:

Relación cuantitativa entre clima organizacional y nivel de la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata

Valores	Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Media Aritmética	155.78	82.26
Desviación Estándar	9.76	7.81
Valor Mínimo	125.00	65.00
Valor Máximo	170.00	99.00
Total	38	38

Fuente: Matriz de datos

Rho = 0.167

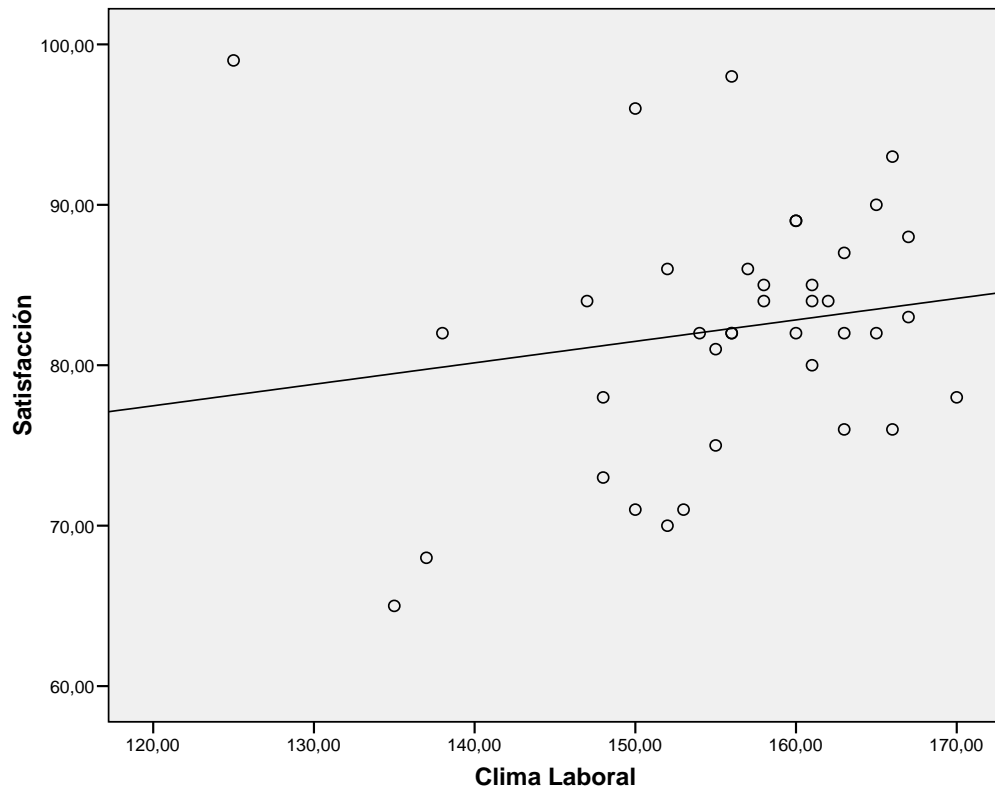
En la presente tabla podemos observar:

Que en el clima Organizacional el puntaje promedio fue de 155.78, oscilando con un valor mínimo de 125 y un valor máximo de 170 puntos.

Mientras que en la Satisfacción Laboral el puntaje promedio fue de 82.26, oscilando con un valor mínimo de 65 y un valor máximo de 99 puntos

Según la prueba estadística de Correlación de Pearson, se observa que existe relación, pero esta es mínima, es decir despreciable, por lo que se concluye que el Clima Organizacional no determina la Satisfacción Laboral en los profesionales de la Salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata.

GRAFICO N° 6:
**Relación cuantitativa entre clima organizacional y nivel de la satisfacción
laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación
Paucarpata**



3. DATOS ADICIONALES:

TABLA N° 7:

Relación entre la edad y el clima organizacional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata

Edad	Clima Organizacional				Total	
	Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%		
De 24 a 40 años	2	22.2	7	77.8	9	100.0
De 41 a 50 años	1	6.7	14	93.3	15	100.0
De 51 a 58 años	2	14.3	12	85.7	14	100.0
Total	5	13.2	33	86.8	38	100.0

Fuente: Matriz de datos

$P = 0.544$ ($P > 0.05$) N.S.

En la presente tabla podemos observar:

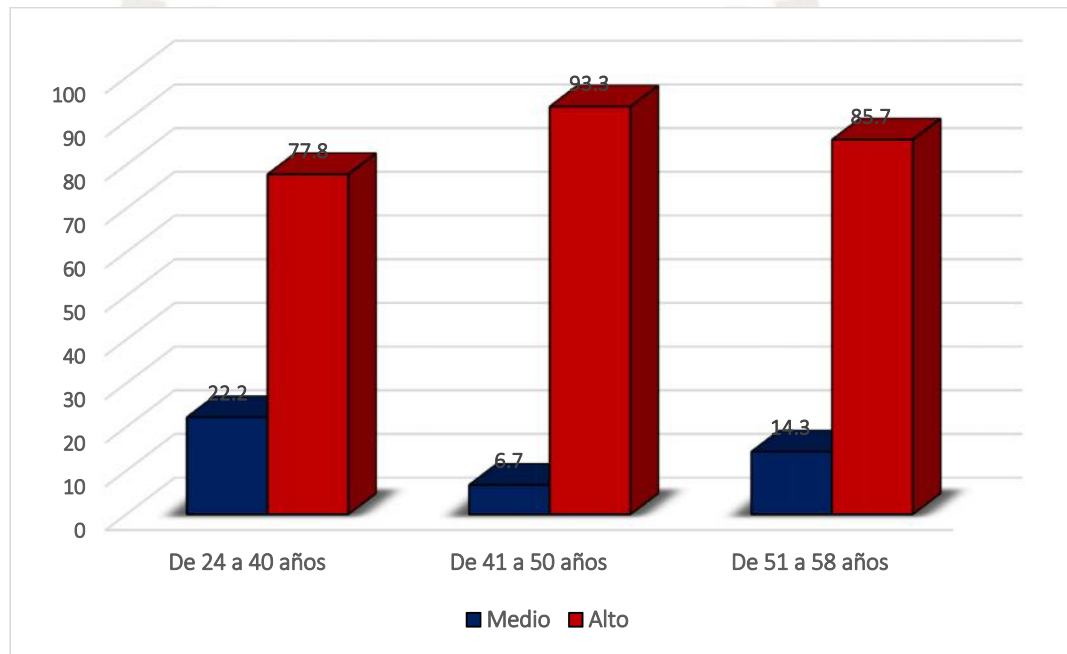
Que 77.8% de los profesionales de la Salud entre 24 a 40 años presentan un clima organizacional alto. El 93.3% de los profesionales de la Salud entre 41 a 50 años también presentaron un clima organizacional alto.

De la misma manera el 85.7% de los profesionales de la Salud entre 51 a 58 años presentaron un clima organizacional alto.

Según la prueba estadística aplicada no existe diferencia significativa entre la edad y el clima organizacional.

GRAFICO N° 7:

Relación entre la edad y el clima organizacional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 8:

Relación entre la profesión y el clima organizacional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata

Profesión	Clima Organizacional				Total	
	Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%		
Obstetriz	1	16.7	5	83.3	6	100.0
Nutricionista	0	0.0	2	100.0	2	100.0
Médico	1	16.7	5	83.3	6	100.0
Enfermera	1	14.3	6	85.7	7	100.0
Psicólogo	0	0.0	2	100.0	2	100.0
Químico	0	0.0	2	100.0	2	100.0
Biólogo	0	0.0	2	100.0	2	100.0
Odontólogo	1	50.0	1	50.0	2	100.0
Veterinario	1	100.0	0	0.0	1	100.0
Asistente Social	0	0.0	2	100.0	2	100.0
Técnico enfermería	0	0.0	6	100.0	6	100.0
Total	5	13.2	33	86.8	38	100.0

Fuente: Matriz de datos

$P = 0.544$ ($P > 0.05$) N.S.

En la presente tabla podemos observar:

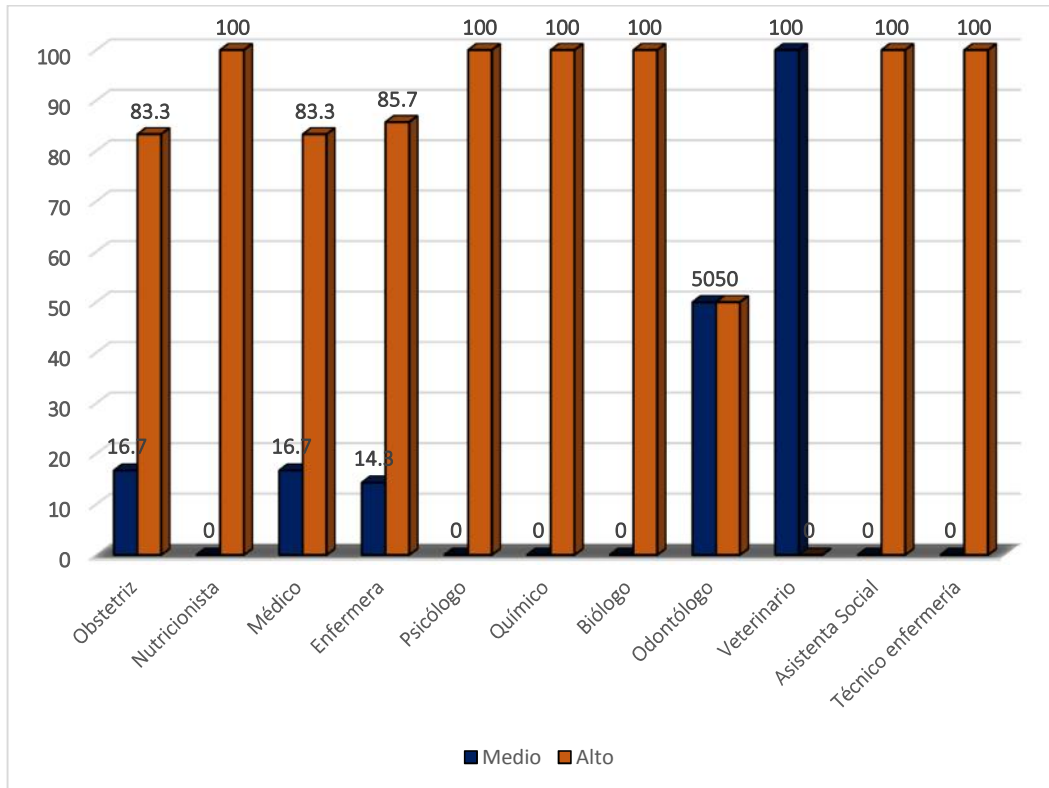
Que el 100% de los nutricionistas, psicólogos, químicos, biólogos, asistente sociales y técnicos de enfermería presentaron un clima organizacional alto.

Mientras que el 50% de los odontólogos y el veterinario presentaron un clima organizacional medio.

Según la prueba estadística aplicada no existe diferencia significativa entre la profesión y el clima organizacional.

GRAFICO N° 8:

Relación entre la profesión y el clima organizacional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata



Fuente: Matriz de datos



TABLA Nº 9:

Relación entre el vínculo laboral y el clima organizacional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata

Vínculo	Clima Organizacional				Total	
	Medio		Alto		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Nombrado	3	12.5	21	87.5	24	100.0
Contratado	0	0.0	2	100.0	2	100.0
CAS	0	0.0	3	100.0	3	100.0
SERUMS	2	22.2	7	77.8	9	100.0
Total	5	13.2	33	86.8	38	100.0

Fuente: Matriz de datos

$P = 0.702$ ($P > 0.05$) N.S.

En la presente tabla podemos observar:

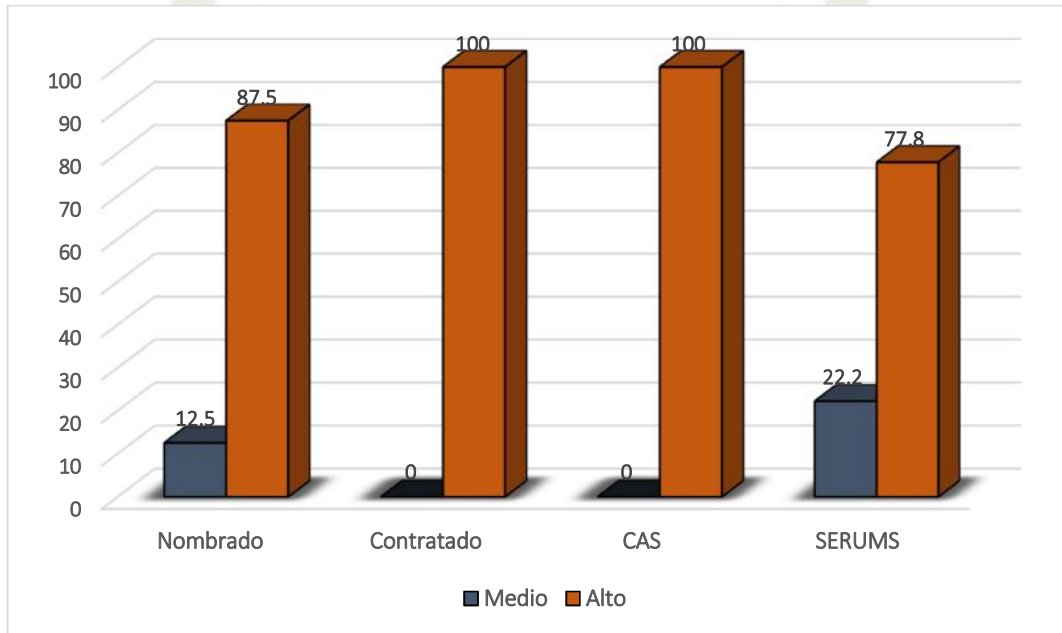
Que el 100% de los profesionales de la salud contratados y CAS y el 87.5 % de los profesionales nombrados presentaron un clima organizacional alto.

Mientras que el 22.2% de los profesionales de la Salud SERUMS presentaron un clima organizacional medio.

Según la prueba estadística aplicada no existe diferencia significativa entre el vínculo y el clima organizacional.

GRAFICO N° 9:

Relación entre el vínculo laboral y el clima organizacional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 10:

Relación entre el sexo y el clima organizacional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata

Sexo	Clima Organizacional				Total	
	Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%		
Femenino	4	11.4	31	88.6	35	100.0
Masculino	1	33.3	2	66.7	3	100.0
Total	5	13.2	33	86.8	38	100.0

Fuente: Matriz de datos

$P = 0.353$ ($P > 0.05$) N.S.

En la presente tabla podemos observar:

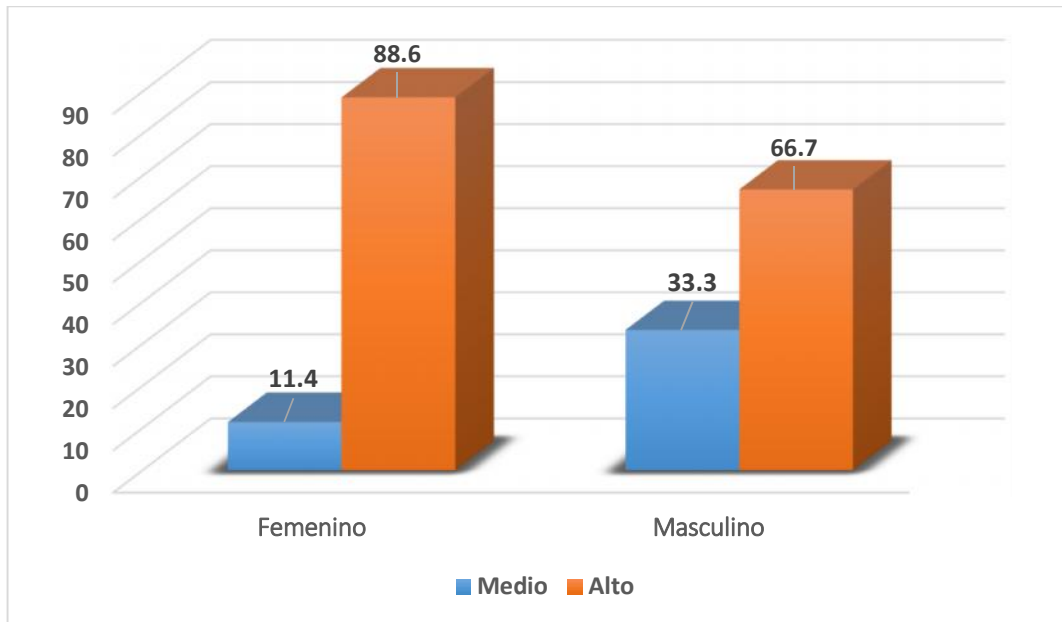
Que el 88.6% de los profesionales de la Salud son de sexo femenino y presentan un clima organizacional alto.

Mientras que el 33.3% de los profesionales de la Salud son de sexo masculino y presentan un clima organizacional medio

Según la prueba estadística aplicada no existe diferencia significativa entre el sexo y el clima organizacional.

GRAFICO N° 10:

Relación entre el sexo y el clima organizacional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata



Fuente: Matriz de datos

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como universo a 54 profesionales de la Salud Centro de Salud Ampliación Paucarpata, perteneciente al MINSA en el departamento de Arequipa, a fin de indagar sobre las relaciones de clima organizacional y satisfacción laboral.

De este universo solo participaron 38 profesionales, teniendo en cuenta los criterios de Inclusión y Exclusión detallado en el presente trabajo, algunos profesionales no participaron porque no contaban con el tiempo necesario, ya que se encontraban en días de supervisión, en los cuales, la carga laboral se incrementa. Se observó que más del 90 % de las unidades de estudios son de sexo femenino. Así mismo el grupo etéreo oscila entre 41 y 50 años.

Manosalvas V, Carlos Y Cols (2015) evaluó los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y propuso un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, que sirve de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor gestión del talento humano. Los resultados encontrados demuestran que existe una correlación estadística significativa entre los constructos de clima organizacional y satisfacción laboral; es decir, que, si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la actitud de la satisfacción laboral también se manifiesta en estas proporciones en cada una de sus dimensiones.

En cambio, en nuestra investigación no se puede establecer relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, es decir que la Satisfacción no depende del clima. La diferencia entre ambos estudios puede deberse a que los instrumentos utilizados son diferentes en cada caso.¹²

Starke Moscoso, Adriana (2017) evaluó la Relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Salud de la Microred De San Martin De Socabaya, en los resultados de este estudio podemos observar que el 81.4% del personal de salud de la Microred tiene un clima organizacional alto. En nuestra presente investigación podemos observar que el clima

¹² MAOSALVAS V. Carlos Y Cols. *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Rev. A –D Minister. 2015. Vol. 26: 5- 15.

organizacional de la misma manera es alto en un 86.8%, dichos resultados son semejantes.

Sin embargo, en cuanto a la satisfacción laboral se obtuvo en la investigación de Starke que solo el 45.7%, está satisfecho, a diferencia de nuestro estudio que el 68.4% del personal de Salud presentó un nivel de Satisfacción Laboral alto. Cabe resaltar que los instrumentos que se utilizaron en el presente trabajo investigativo son diferentes a los instrumentos utilizados por la investigación de Starke, podría ser ello la razón de la diferencia entre ambos trabajos investigativos.¹³

Sánchez Dávila K. (2010 – 2010. Tarapoto, Perú, en los resultados de este estudio se observó que ambas Microredes presentan un nivel alto de clima organizacional con similares porcentajes, con un 40.6% en la Microrred Cuñumbuque y un 37.5% en la Microrred Tabalosos.

Predominando un nivel Medio de Clima Organizacional en ambas Microredes, en nuestra investigación encontramos que el clima organizacional es alto en un 86.8%, en ambos trabajos investigativos se utilizó el mismo instrumento.

En relación a la satisfacción laboral, el instrumento utilizado fue diferente en cada investigación, en el estudio de Sánchez la satisfacción laboral alcanzó un nivel medio en la Microrred Cuñumbuque, con 59.4% y en la Microrred Tabalosos alcanzó un 81.3% y se observa que si existe relación entre el clima y la satisfacción laboral, sin embargo en nuestro estudio la Satisfacción Laboral alcanzó un nivel alto en un 68.4% en los profesionales de la Salud y podemos concluir que estadísticamente no existe diferencia significativa.¹⁴

Teran Bejar, Bolmer. (2016) estudió la Relación entre Clima Organizacional y Grado de Satisfacción Laboral en Docentes de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa, en los resultados de este estudio se observó que el Clima organizacional de la Clínica Odontológica de la UCSM, ha sido calificado como positivo y satisfactorio en las dimensiones:

¹³ STARKE Moscoso, Adriana. *Relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Salud de la Microred De San Martin De Socabaya.* 2017

¹⁴ SÁNCHEZ Dávila, Keller. *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microredes Cunumbuque y Tabalosos -2010: Tarapoto;2010*

Implicación, Apoyo, Autonomía, Claridad, Control, Innovación y Desarrollo y negativo en las dimensiones Cohesión, Organización y Presión de manera menos significativa y la Satisfacción laboral encontrada en los docentes de la Clínica Odontológica de la UCSM es positiva y satisfactoria.

El presente trabajo de investigación tiene el mismo instrumento de Satisfacción Laboral que el estudio de Terán, sin embargo, este trabajo de investigación presenta la Satisfacción Laboral de acuerdo a los niveles de la misma, en cambio el trabajo realizado por Terán presenta sus resultados de acuerdo a la escala de puntuación.¹⁵



¹⁵ TERAN Bejar, Bolmer. *Relación entre Clima Organizacional y Grado de Satisfacción Laboral en Docentes de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María*. 2016

CONCLUSIONES

PRIMERA:

No se puede establecer relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, ya que según la prueba estadística aplicada esta es mínima, estadísticamente es considerada como despreciable.

Por lo que podemos concluir que la Satisfacción Laboral no depende del Clima Organizacional. Por lo tanto, la hipótesis se rechaza.

SEGUNDA:

El 86.8% de los profesionales de la Salud el Centro de Salud Ampliación Paucarpata presentaron un nivel alto de clima organizacional.

TERCERA:

El 68.4% de los profesionales de la Salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata presentaron un nivel alto de satisfacción laboral.

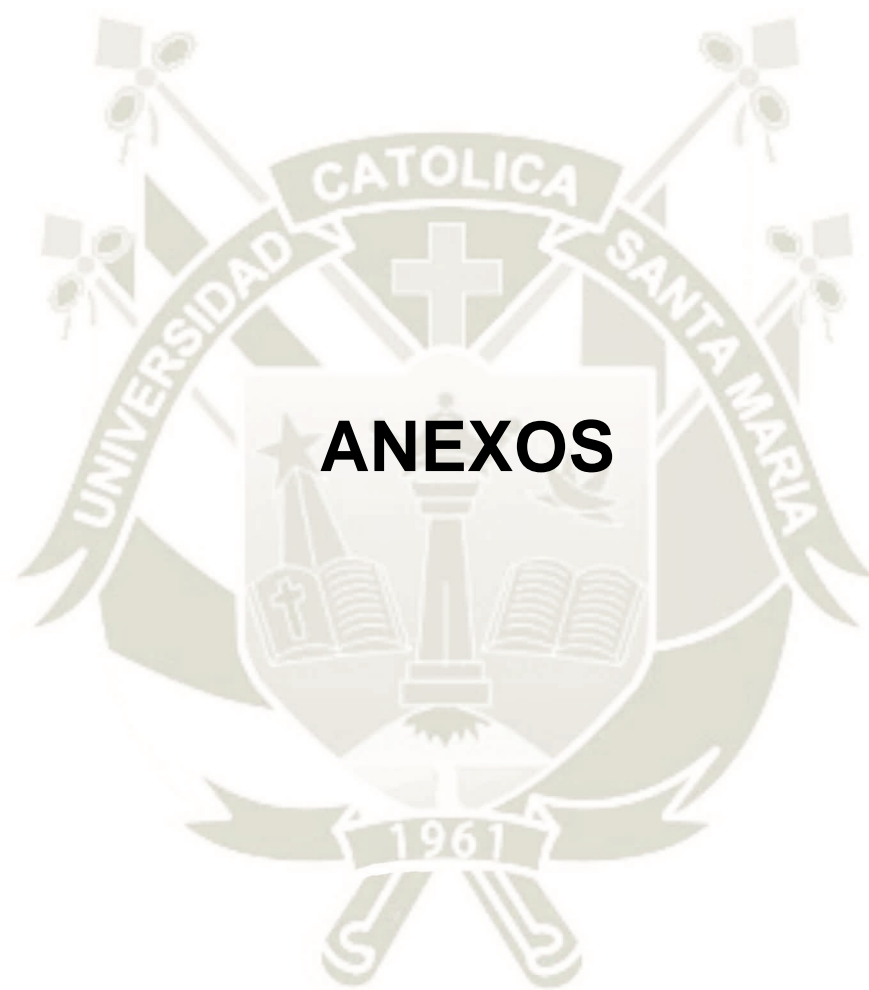
RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los Centros de Salud identificar la vida laboral de los trabajadores sobre todo en realidades públicas, y considerar aquellos incentivos que harán que nuestros profesionales en salud mejoren su rendimiento, brinden servicios de calidad y se sientan motivados para cumplir las exigencias del sector salud a nivel nacional.
2. Se sugiere a los Centros de Salud promover programas en los que se trabaje y evalúe periódicamente la satisfacción laboral y el clima organizacional del personal de Salud que trabaja en cada institución, de tal manera que los profesionales de la Salud tengan las mejores condiciones para desempeñar su labor diaria.
3. Se recomienda realizar otras investigaciones futuras en las que se evalúen la Satisfacción Laboral relacionada con otros factores como la motivación, desempeño, calidad de servicio, compromiso organizacional, entre otros.
4. Se recomienda a los futuros tesisistas realizar investigaciones que utilicen diferentes instrumentos validados para realizar comparaciones con otros trabajos investigativos.

BIBLIOGRAFÍA

1. ÁLVAREZ VELARDE, S. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología, abril –agosto 2001: Lima; 2002
2. ARMSTRONG, Michael. Gerencia de Recursos Humanos: integrando el personal y la empresa. Bogotá: Editorial Legis; 1991.
3. BERNAL González I. y Cols. El Clima Organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. El Sevier. 2015; Vol. 31: 8-19.
4. BROW, W. Y MOBERG, D. Teoría de la organización y la administración: enfoque integral. México: Editorial Limusa; 1990.
5. BRUNET, L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas;1999.
6. CHIAVENATO, I. Administración de Recursos Humanos. 7ma edición. Bogotá: Editorial McGraw – Hill; 1997.
7. CHIAVENATO, I. Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ma edición. México Editorial Mc.Graw - Hill; 2006
8. FUENTES Navarro, Silvia María. Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango: Guatemala;2012
9. MANOSALVAS V. Carlos Y Cols. El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. Rev. A –D Minister. 2015. Vol. 26: 5- 15.
10. MÁRQUEZ PÉREZ, M. Satisfacción e Insatisfacción Laboral: Perú; 2006
11. NUÑEZ Zeballos, Gladys. Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del

- Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud, Arequipa- 2015:
Arequipa; 2016.
12. ORTIZ Espinoza R. Y Cols. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo. Rev. Esp. Salud Pública. 2004; Vol. 78: 527-537.
 13. PELAES LEÓN, OSWALDO CLEMENTE, Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos: Lima;2010.
 14. PORTUGAL S. Nivel de satisfacción del usuario interno y su relación con sus características socio-labores, Hospital Camaná 2013. Arequipa; 2013
 15. Robbins Stephen. P. Comportamiento organizacional. 7ma edición. México: Editorial Prentice Hall; 1997
 16. SÁNCHEZ Dávila, Keller. Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cunumbuque y Tabalosos -2010: Tarapoto;2010
 17. SERNA H. Gerencia Estratégica. 6ta Edición. Colombia: Editores.LTD: 1997.
 18. STARKE M. Adriana. Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de la Microred de San Martín de Socabaya. Arequipa, 2017: Arequipa; 2017
 19. TERAN B. Bolmer. Relación Entre Clima Organizacional y Grado de Satisfacción Laboral en Docentes de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa, 2016: Arequipa; 2017
 20. VALLE, R. Gestión Estratégica de Recursos Humanos. Estados Unidos. Ed. Addison Wesley Iberoamericana; 1995.
 21. VARNA Hernández Junco Y Cols. Influencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio en el Hospital Mario Muñoz Monroy. Rev. Cub. Med. 2008; Vol. 37: 12-15.





ANEXO N° 1: MATRIZ DE DATOS

MATRIZ DE DATOS

CLIMA ORGANIZACIONAL

PREG	UNIDADES DE ESTUDIO (PROFESIONALES DE LA SALUD)																																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
P1	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	2	4	5	
P2	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	
P3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	
P4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	
P5	3	3	3	4	2	3	3	5	3	3	2	5	2	3	3	4	4	5	2	4	5	4	3	5	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	
P6	4	2	2	4	3	4	4	5	4	5	2	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	2	5	4	4	5	2	2	5	4	3	3	4	3	2	4	5	4	
P7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P8	4	3	3	5	4	4	3	2	4	3	2	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	
P9	3	3	2	5	2	1	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5
P10	5	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	
P11	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	
P12	2	3	3	3	2	2	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3
P13	1	1	1	3	2	4	3	3	3	2	4	5	1	2	1	2	2	2	3	4	5	2	3	1	1	2	3	4	5	3	3	2	1	2	3	3	3	3	
P14	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	4	1	4	3	3	3	2	1	2	3	4	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	3	1	2	3	3	3	2	
P15	4	5	4	3	2	3	4	5	3	3	3	2	5	3	3	4	3	5	4	4	5	2	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	
P16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P17	3	1	1	4	2	2	4	1	3	4	4	5	3	2	3	4	5	3	2	1	3	4	2	3	4	5	2	1	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	
P18	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
P19	3	5	1	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	
P20	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	
P21	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	2	5	4	5	4	5	5	4	2	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
P22	5	2	2	5	5	5	4	5	4	4	5	2	5	2	4	5	4	4	4	5	5	2	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	4

PREG	UNIDADES DE ESTUDIO (PROFESIONALES DE LA SALUD)																																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		
P23	5	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5		
P24	2	5	1	4	3	2	4	4	4	4	1	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
P25	5	5	1	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	
P26	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
P27	5	1	1	3	5	5	5	1	2	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	4	3	1	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	
P28	1	1	1	3	1	5	3	1	2	1	1	3	1	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	1	1	5	2	3	3	3	3	2	
P29	2	1	1	5	2	5	5	5	4	5	1	5	3	3	5	5	5	4	4	1	1	1	1	1	3	4	3	2	3	1	3	1	2	4	3	3	3	3	3	
P30	4	2	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	4	2	2	3	4	2	1	3	4	2	3	4	2	2	2	3	2		
P31	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
P32	2	5	5	4	3	3	4	5	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
P33	5	5	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	
P34	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	
P35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P36	4	2	2	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	4	5	4	3	2	1	3	4	2	3	4	5	3	2	3	3	3	
P37	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3	4	
P38	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	
P39	3	3	4	4	1	4	3	2	2	2	1	3	4	2	2	3	4	3	4	3	1	2	3	4	3	4	3	2	1	4	1	1	2	3	4	5	3	3		
P40	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	

SATISFACCIÓN LABORAL

PREG	UNIDADES DE ESTUDIO (PROFESIONALES DE LA SALUD)																																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
P1	5	4	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	
P2	3	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	
P3	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	
P4	3	4	5	1	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	
P5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	
P6	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3
P7	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	5
P8	3	4	5	3	4	3	5	3	5	5	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4
P9	3	5	4	3	3	3	5	3	5	2	5	5	5	3	2	4	4	3	3	4	5	3	3	4	2	4	4	2	3	3	5	4	5	4	4	4	3	5	
P10	3	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	4
P11	3	4	5	3	2	3	5	3	3	4	5	3	3	2	3	4	2	3	1	2	4	3	3	2	1	4	2	3	4	4	3	3	2	3	4	2	4	4	4
P12	3	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5
P13	3	4	5	3	4	3	1	2	3	5	3	3	4	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4
P14	2	4	5	3	4	3	5	1	1	3	3	3	4	1	5	2	3	4	3	2	4	5	3	4	2	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	3	3	
P15	3	1	5	4	1	3	5	4	3	3	3	4	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	5	2	1	2	3	3	2	1	3	3	
P16	2	1	4	3	3	3	5	4	2	2	4	3	3	1	2	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	
P17	3	3	4	2	1	2	5	4	2	2	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	5	5	5	4	3	2	4	5	3	4	3	3	4	4	
P18	3	3	3	3	3	2	5	4	2	2	4	3	3	2	3	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	
P19	4	3	4	5	2	3	5	3	2	3	4	5	4	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	
P20	3	3	5	4	2	4	2	4	3	3	4	5	5	2	3	4	4	3	3	3	3	4	5	2	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
P21	4	3	4	2	3	3	2	4	4	3	5	4	4	2	3	3	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	2	5	4	3	4	5	3	3	4	
P22	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	3	3	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4



ANEXO N°2: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

N°	EDAD	PROFESIÓN	VÍNCULO	SEXO	CLIMA	SATISFACCIÓN
1	47	1	1	1	153	71
2	26	8	4	1	138	82
3	54	3	1	1	125	99
4	58	8	1	1	163	76
5	24	1	4	1	137	68
6	55	4	1	1	152	70
7	45	11	1	1	156	98
8	25	1	4	1	163	82
9	57	4	1	1	148	73
10	44	11	1	1	158	84
11	48	1	3	1	150	96
12	47	3	2	1	167	88
13	36	11	1	1	160	89
14	53	4	1	1	135	65
15	26	7	4	1	150	71
16	57	4	1	1	166	76
17	53	1	4	1	170	78
18	38	11	1	2	160	82
19	48	3	1	1	155	75
20	57	7	1	1	155	81
21	54	1	4	1	156	82
22	43	11	1	1	148	78
23	57	4	1	1	157	86
24	32	5	3	1	161	80
25	52	3	1	2	154	82
26	32	2	4	1	160	89
27	45	6	1	1	152	86
28	42	9	1	2	147	84
29	26	5	4	1	165	90
30	52	4	1	1	167	83
31	54	3	2	1	156	82
32	45	10	1	1	158	85
33	47	6	1	1	161	84
34	55	4	1	1	162	84
35	50	2	3	1	161	85
36	49	10	4	1	165	82
37	50	3	1	1	163	87
38	42	11	1	1	166	93

LEYENDA

PROFESION	VINCULO	SEXO
1. Obstetriz	1. Nombrado	1. Femenino
2. Nutricionista	2. Contratado	2. Masculino
3. Médicos	3. CAS	
4. Enfermeras	4. SERUMS	
5. Psicólogos		
6. Químico Farmacéutico		
7. Biólogos		
8. Odontólogos		
9. Veterinarios		
10. Asistentes sociales		
11. Técnicos de Enfermería		



ANEXO N° 3: FOTOGRAFÍAS

FOTOGRAFÍAS



IMAGEN 1: Centro de Salud Ampliación Paucarpata



IMAGEN 2: Consultorio de Medicina



IMAGEN 3: Sala de Espera del Centro de Salud



IMAGEN 4: Lactario Institucional



ANEXO N° 4: AUTORIZACIONES



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LAS MUJERES Y LOS HOMBRES"
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"
"AÑO DE LA IGUALDAD Y LA NO VIOLENCIA CONTRA LA MUJER"



MEMORANDO N° 826 -2018-GRA/GRS/GR-RSAC-D-OA-D-PERS-CAP.

PARA : DRA. MERCEDES BENILDA VERA DE DELGADO
MEDICO JEFE DE LA MICRORRED DE SALUD AMPLIACION PAUCARPATA

ASUNTO : Trabajo de Investigación

REFERENCIA : Documento N° 01699728, Exp. de Registro N° 1127367

FECHA : Arequipa, 21 de Noviembre del 2018.

Por intermedio del presente expreso mi saludo y a la vez me permito presentar a la señorita **VILLAVICENCIO FERREL JULIETH ANDREA**, Tesista de la Maestría en Gerencia en Salud de la Universidad Católica de Santa María y necesitando desarrollar su Proyecto de Tesis titulado **"Relación Entre Clima Organizacional y Grado de Satisfacción Laboral en Profesionales de la Salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata Arequipa 2018**, por ello requiere realizar entrevistas y encuestas, en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata de la Microrred a su cargo. En tal sentido **se autoriza** dicha actividad, debiendo coordinar con el responsable de personal de dicho establecimiento de salud, y brindarle las facilidades del caso.

Atentamente,

LFVB/JMR/GMG/S/VNA/cpc.
Con copia CC : Archivo
Se adjunta : Pers, Cap.

SISGEDO Reg. Documento: 2018-1710360
SISGEDO Reg. Expediente: 2018 - 1127367
Fólios : (001)

www.redperiferica.gob.pe

Av. Independencia con Paucarpata. Edificio Héroes



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD AREQUIPA
RED DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA
MICRORED DE SALUD AMPLIACION PAUCARPATA

MEMORANDUM: N° 244 - 2018-GRA /PE-GRSA /DG-RAE-MRCSAP

Asunto : Dar facilidades en apoyo de encuesta
De : Dra. Mercedes Vera de Delgado
: Jefe de la Micro Red Amp. Paucarpata
A : Responsables de Servicios
: Centro de Salud Ampliación Paucarpata
Fecha : 04/12/2018

Mediante el presente se autoriza que la Srta VILLAVICENCIO FERREL JULIETH ANDREA, C. Dentista, quien está autorizada para aplicación de instrumento (encuesta/ entrevista) a todo el personal nombrado y contratado (276, 728 y CAS) de su servicio de carácter voluntario que usted dirige.

Sin otro particular quedo de Ud.

Atentamente



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA
MICRORED AMPLIACION PAUCARPATA
DRA. MERCEDES VERA DE DELGADO
MEDICO JEFE
C.M.P. 15583

MVD/cjog
C.c.archivo.