

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD SANTA JULIA.  
PIURA. 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL EN SALUD PUBLICA Y COMUNITARIA**

**AUTORES:**

**DOLORES DEL SOCORRO OLIVA PALACIOS**

**MIRTHA MAGALY SOSA MARQUEZ**

**CALLAO – 2018**

**PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- Dra. ANA MARÍA YAMUNQUÉ MORALES                      PRESIDENTA
- Mg. MARÍA ELENA TEODOSIO YDRUGO                      SECRETARIA
- Mg. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO                      VOCAL

**ASESOR: MG. DURAND GONZALES CÉSAR ANGEL**

Nº de Libro: 02

Nº de Acta: 121

Fecha de Aprobación de tesis: 16/11/2018

Resolución del Consejo de Facultad 1444-2018-CF/FCS de fecha 14 de noviembre del 2018, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional

## **DEDICATORIA**

La presente tesis la dedico En memoria de mi madre quien por su ejemplo, amor y dedicación fue y continúa siendo mi mayor motivación. Gracias Asus sabios consejos que me ha guiado hasta esta instancia

La presente tesis la de dedico a mis padres, no solo por el apoyo económico, sino por el apoyo emocional a lo largo de mi vida, forjando mi camino con valores y principios, convirtiéndome en quien soy y permitiéndome alcanzar la meta ser profesional

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por concederme serenidad y fortaleza todo momento.

A mis amados padres, quiénes siempre me han brindado apoyo y motivación en mi formación académica.

A mis estimados docentes, por impartirme sus grandes conocimientos,

Finalmente, un profundo agradecimiento a la prestigiosa Universidad Nacional del Callao.

## ÍNDICE

RESUMEN	Pág. 6
ABSTRACT	Pág. 7
INTRODUCCIÓN	Pág. 8
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Descripción de la realidad problemática	Pág. 9
1.2 Formulación del Problema	Pág. 13
1.2.1 Problema General	Pág. 13
1.2.2 Problemas Específicos	Pág. 13
1.3 Objetivos	
1.3.1 Objetivo General	Pág. 13
1.3.2 Objetivos Específicos	Pág. 13
1.4 Limitantes de la investigación	
1.4.1 Limitante teórica	Pág. 13
1.4.2 Limitante temporal	Pág. 13
1.4.3 Limitante espacial	Pág. 13
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes	
2.1.1 Antecedentes Internacionales	Pág. 14
2.1.2 Antecedentes Nacionales	Pág. 18
2.2 Marco	
2.2.1 Teórico	Pág. 21
2.2.2 Conceptual	Pág. 34
2.2.3 Teórico – Conceptual	Pág. 34
2.3 Definición de términos básicos	Pág. 36

### **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

- 3.1 Hipótesis Pág. 35
- 3.2 Operacionalización de variables Pág. 37

### **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

- 4.1 Tipo y diseño de la de Investigación Pág. 41
  - 4.1.1 Tipo de la Investigación
  - 4.1.2 Diseño de la Investigación
- 4.2 Población y muestra Pág. 42
  - 4.2.1 Población
  - 4.2.2 Muestra
  - 4.2.3 Criterios de Inclusión
  - 4.2.4 Criterios de Exclusión
- 4.3 Técnicas e Instrumentos para recolección de la información
- 4.4 Análisis y procesamiento de datos

### **CAPÍTULO V: RESULTADOS**

Pág. 49

- 5.1 Resultados Descriptivos
- 5.2 Resultados Inferenciales
- 5.3 Otro tipo de resultados

### **CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Pág. 58

- 6.1 Contrastación de la hipótesis
- 6.2 Contrastación de los resultados con estudios similares
- 6.3 Responsabilidad ética

### **CONCLUSIONES**

Pág. 61

### **RECOMENDACIONES**

Pág. 63

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Pág. 64

## **ANEXOS**

Anexo 1: Instrumentos validados	Pág. 68
Anexo 2: Consentimiento informado	Pág. 73
Anexo 3: Base de datos	Pág. 75



## ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

Cuadro 5.1 Porcentajes por nivel de la Percepción de Clima Organizacional	Pág. 49
Cuadro 5.2 Porcentajes por nivel de la Percepción sobre indicadores del Clima Organizacional.	Pág. 50
Cuadro 5.3 Porcentajes por nivel de la Percepción sobre la Satisfacción laboral.	Pág. 52
Cuadro 5.4 Porcentajes por nivel de la Percepción sobre indicadores de la Satisfacción laboral.	Pág. 52
Cuadro 5.5 Contingencia entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.	Pág. 55
Cuadro 5.6 Correlación Pearson y Spearman entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.	Pág. 56
Cuadro 5.7 Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.	Pág. 57

## ÍNDICE DE FIGURAS DE CONTENIDO

Figura 5.1 Porcentajes por nivel de Indicadores de la Percepción de Clima Organizacional	Pág. 50
Figura 5.2 Niveles de la Percepción de Clima Organizacional evaluados por la media del nivel.	Pág. 51
Figura 5.3 Porcentajes por nivel de Indicadores de la Percepción de la satisfacción laboral.	Pág. 53
Figura 5.4 Niveles de la Percepción de la Satisfacción Laboral evaluados por la media del nivel.	Pág. 54

## RESUMEN

La tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral entre los trabajadores del establecimiento de salud I - 4 Santa Julia 2018”, es relevante por cuanto los servicios que brindan las instituciones de salud pública requieren de productividad y eficiencia de los colaboradores, y ser evaluados para que los directores desarrollen planes y acciones que cumplan con objetivos y metas, se estudió analizó y evaluó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral como variables reconociendo que si existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral con los trabajadores del establecimiento de salud I 4 Santa Julia.

La población de estudio fueron 53 colaboradores utilizando dos instrumentos con una consistencia interna significativa, para el instrumento cuestionario de Clima Organizacional fue de 0.865 y del cuestionario de Satisfacción Laboral fue de 0.924. Se usó el estadístico R de Pearson que resultó con una significancia de 0.006 basada en una aproximación normal se tiene un valor de 0.371, para la correlación de Spearman una significancia de 0.006 basada en una aproximación normal se tiene un valor de 0.373, aceptando que existe una dependencia de criterio entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, además de resultados descriptivos para el clima organizacional como desfavorable en 33.96%, y favorable en un 32.08%, y que la satisfacción laboral es desfavorable en 33.96%, y favorable en un 32.08%, con los resultados se propuso promover directivas internas con planes de mejora para tener tareas conjuntas que permitan diagnosticar, evaluar y estructurar la eficacia de los colaboradores.

## **ABSTRACT**

The thesis "Organizational climate and job satisfaction among the workers of the health facility I - 4 Santa Julia 2018", is relevant in that the services provided by public health institutions require productivity and efficiency of employees, and be evaluated so that managers develop plans and actions that meet objectives and goals, was studied analyzed and evaluated the relationship between organizational climate and satisfaction labor as variables recognizing that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction with workers in the health establishment I 4 Santa Julia.

The study population was 53 collaborators using two instruments with a significant internal consistency, for the Organizational Climate questionnaire instrument it was 0.865 and the Labor Satisfaction questionnaire was 0.924. Pearson's R statistic was used, which resulted with a significance of 0.006 based on a normal approximation, it has a value of 0.371, for the Spearman correlation a significance of 0.006 based on a normal approximation has a value of 0.373, accepting that it exists a criterion dependence between the organizational climate and job satisfaction, in addition to descriptive results for the organizational climate as unfavorable at 33.96%, and favorable at 32.08%, and that job satisfaction is unfavorable at 33.96%, and favorable at a 32.08% %, with the results it was proposed to promote internal directives with improvement plans to have joint tasks that allow to diagnose, evaluate and structure the effectiveness of the collaborators.

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional son descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona uno de los componentes que resalta es la convivencia laboral entre profesionales de la salud y demás trabajadores del establecimiento de salud, lo que nos indica conocer los componentes del clima organizacional (1).

La satisfacción laboral es un estado positivo y placentero o negativo y desagradable en caso de insatisfacción, que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo resultando así actitudes específicas que los trabajadores tiene de su trabajo y los factores que lo relacionan. (2)

El presente trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral entre los trabajadores del establecimiento de salud I - 4 Santa Julia – Piura 2018” tiene por finalidad de percibir directa o indirectamente de los trabajadores sus propias experiencias en su centro laboral dentro de una organización, estas percepciones nos van a servir como un mapa cognitivo q nos permitirá visualizar cómo funciona la organización dentro de una situación dada de esta manera el individuo se adaptara a las exigencias de la vida en la organización. el clima organizacional son descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona

El presente trabajo de investigación se realiza de acuerdo a la percepción de un adecuado clima organizacional condicionando la sensación emocional de satisfacción laboral. Consiste en determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del establecimiento de salud.

Con esta investigación pretendemos obtener resultados que distinguen con claridad la relación que mantienen los conceptos de clima organizacional y satisfacción laboral, para llegar a ello hay que identificar cuáles son los factores que hacen difícil dar cumplimiento a estos desafíos identificando así elementos que contribuyan toda información q puedan generar acciones que permitan dar cumplimiento al objetivo trazado.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

El Estado peruano debe modernizarse en sectores sociales especialmente en aquellos que se requiere de modernización e la gestión de sus instituciones publicas y la administración de sistemas de salud, como hospitales y centros de salud, donde existe una organización de personas y profesionales como los trabajadores del E.S I-4 Santa Julia quienes cumplen un rol importante dentro de la institución, donde laboran para orientar los servicios de salud a la comunidad y fortalecer un mejor clima organizacional. La gran mayoría de estos centros públicos se enfrentan a cambios profundos donde deben adaptarse a las exigencias de un mundo cambiante y moderno, que debe centrar la satisfacción de pacientes con eficacia, calidad y de manera oportuna. Por tanto, el centro de salud E-S I-4 de Santa Julia, requiere de ser un espacio estructurado para la practica profesional y la coordinación de labores y trabajo en la cual se establecen relaciones entre el personal de salud y el espacio de su practica medica y de enfermería, en esta estructura se encuentra personal especializado que se relaciona como médicos, enfermeras, administrativos y de apoyo.

Entender el clima organizacional y la satisfacción laboral permite que se entienda y se pueda potenciar aspectos de eficacia, diferenciación, innovación y adaptación. El presente estudio pretendió que se estimule la reflexión en direcciones hospitalarias y sus condiciones laborales del personal asignado, así como el comportamiento y el desenvolvimiento profesional, en su entorno (3). El clima organizacional se relaciona con la calidad de los servicios públicos de salud como una propuesta de modelos estudiados teóricamente, analizadas especialmente en el contexto de la salud pública en países de Latinoamérica. Por esto, se debe diagnosticar el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos como tema imprescindible para las instituciones médicas, pues representa nuevos

desafíos para trabajar por la excelencia y lograr ventajas competitivas como una cultura de servicio eficaz y eficiente, para Camacho y Montero citados por Bernal Gonzales, se presenta como retos en la prestación de los servicios, como mejora continua en la gestión de procesos eficaces, la asistencia cuyo foco y centro es el paciente y la gestión del conocimiento por competencias de los profesionales que son parte de la organización de la salud pública, creando sistemas administrativos que brinden atención médica oportuna y segura, donde se detecta las necesidades de los usuarios de la sociedad que se relaciona con los establecimientos de salud, de los trabajadores para lograr objetivos organizacionales representando una oportunidad para aquellas técnicas y procedimientos que deben mejorarse. Por ello, se deben realizar evaluaciones periódicas que permitan determinar las percepciones que los empleados tienen del proceso y de las condiciones en que se prestan los servicios de salud, identificando los que contribuyen u obstaculizan el cumplimiento de metas institucionales.

Por ello se debe valorar el clima organizacional y la calidad de los servicios en instituciones de salud pública por la importancia y la necesidad de conocer que aspectos influyen en la productividad, el talento humano y el grado de satisfacción de los trabajadores, permitiendo a los gestores y las direcciones el desarrollo de acciones que den cumplimiento de objetivos y metas establecidas (4).

La eficiencia de las organizaciones pertenecen a una dinámica muy cambiante en sentido de cambios y actitudes de persona y no solo de practica y métodos en medicina, los cambios y percepciones son para el clima organizacional formas de evaluar, lo que incluye revisar el comportamiento organizacional desde la conducta, donde la unidad de análisis es el individuo, los grupos que colaboran en las organizaciones de salud y quienes tiene roles de dirección que determinan liderazgo por ejemplo, al evaluar como el individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y su satisfacción (5)

Así se tiene que un grupo de personas con responsabilidades, aunque específicas, actúan juntas para un propósito, una estructura y una población de personas. No se debe olvidar que son un grupo de elementos interrelacionados entre sí, por lo tanto, son una estructura organizacional, donde hay procesos por ocurrencia natural, cultural y profesional como conducta de los grupos de individuos. Se pueden definir patrones que relacionan y producen un clima organizacional que a veces no es físicamente palpable, pero sí se siente. Por ello debe apreciarse la existencia de factores como la estructura organizacional, liderazgo, sistema de recompensas, tipo de relaciones interpersonales, normas y reglas existentes, ambientes y entorno que contribuyen a que se perciba apatías, satisfacción, expectativas, aspiraciones, conductas emocionales y sociales. Todos estos elementos pueden estar motivando desempeño de los involucrados en los centros de salud, generando un comportamiento manifiesto de los mismos, producto de las percepciones que definen la realidad, condicionando niveles de motivación y rendimiento en los profesionales de salud, médicos y enfermeras del E.S I-4 Santa Julia, así como el personal administrativo y de apoyo (6).

Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, por sus limitaciones individuales, y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella. Las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos (7).

Desde el año 2008 el Ministerio de Salud del Perú ha considerado al clima organizacional como una variable indispensable y considerable para incrementar la calidad de atención en los establecimientos de salud, con el fin de mejorar la satisfacción de usuarios externos, su diagnóstico e



intervención conceptualmente se define como el conjunto de percepciones que los integrantes de una organización comparten respecto al trabajo en los establecimientos, debiendo considerarse ambientes físicos en que este se desarrolla, las relaciones interpersonales, la normatividad formal e informal que afecta dicho trabajo (8).

Actualmente en el establecimiento de salud I-4 santa julia cuenta con 110 trabajadores que realizan atención primaria de salud con una población de aproximadamente 23,000 habitantes ellos manifiestan que existe un clima de insatisfacción laboral, conflictos entre los trabajadores, la falta de comunicación, lo cual se propone la implementación de reformas en los puestos laborales que promueva un mejor clima organizacional para el personal que brinda atención primaria. La atención primaria de salud renovada emprende a nuevos desafíos epidemiológicos, en corregir debilidades e incoherencias, adquirir nuevos conocimientos y prácticas en salud, también reconocer que la atención primaria de salud disminuye las inequidades en salud, aborda los determinantes sociales y alcanzar el más alto nivel de salud posible.

Los niveles de atención de los servicios de salud están dirigidos para pobres tienen derecho a la equidad y solidaridad, a dar respuestas a las necesidades de la población, a los principios que van orientados hacia la calidad, a la justicia social, participación y a la intersectorialidad. Al primer contacto con el individuo se brinda atención integral, orientación familiar y comunitaria con énfasis de la promoción y prevención de la salud. También la promoción de la salud, como proceso proporciona a los pueblos los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer mayor control de la misma uno de los objetivos es impulsar y alentar los estilos de vida saludable también fortalecer los servicios de salud y crear ambientes saludables.

A fin de valorar la relación entre el clima organizacional, desempeño de los colaboradores y de su satisfacción es necesario un enfoque

multidimensional (8). El presente estudio propuso estas variables para estudiar y reconocer si existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral con los trabajadores del establecimiento de salud I 4 Santa Julia.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral con los trabajadores del establecimiento de salud I 4 Santa Julia?

### **1.2.2 Sub Problemas**

- ¿Cuáles son las características del clima organizacional de los trabajadores del Establecimiento de Salud I 4 Santa Julia?
- ¿Cuáles son las características de satisfacción laboral de los trabajadores del Establecimiento I 4 Santa Julia?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral con los trabajadores del Establecimiento de Salud I 4 Santa Julia

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las características del clima organizacional de los trabajadores del Establecimiento de Salud I 4 Santa Julia.
- Identificar las características de la satisfacción laboral de los trabajadores del Establecimiento I 4 Santa Julia

## **1.4 Limitantes de la investigación**

La limitación del problema de investigación se inicia con la observación natura y la selectiva o diferencial; a través de ellas, el investigador toma el primer contacto con la realidad y establece las limitantes en función de los objetivos del investigador y de la institución que patrocina el proyecto. También se toma en consideración la disponibilidad de tiempo, los recursos humanos y financieros.

#### 1.4.1 Limitante teórica

Si se ha encontrado referencias teóricas y de antecedentes que han permitido establecer variables, dimensiones e indicadores para el presente estudio, se ha utilizado software de administración de recursos y bibliografía., para teorizar el clima organizacional y la satisfacción laboral

#### 1.4.2 Limitante temporal

De acuerdo a la naturaleza el problema como objeto de estudio, puede es descriptivo, transversal y transeccional, durante el año 2018.

#### 1.4.3 Limitante espacial

El estudio se realiza en la ciudad de Piura, en el centro de salud de Santa Julia I-4.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Luego de realizada la revisión de antecedentes internacionales se han encontrado los siguientes estudios:

La investigación sobre “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico” de Idolina Bernal González, Norma Angélica Pedraza Melo y Mónica Lorena Sánchez Limón de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, Victoria, México año 2015, cuyo estudio trata sobre la calidad de los servicios públicos de salud y sus técnicas de evaluación, para la implementación de la mejora continua, la gestión de procesos, la asistencia centrada en el paciente, la gestión del conocimiento y por competencias, el estudio teórico muestra que se ha logrado que la calidad en el sector salud se convierta en un indicador determinante y una preocupación medular para muchos países, debido a las exigencias presentadas por usuarios cada vez más demandantes y define la calidad como un aspecto indispensable para que el paciente reciba el mayor beneficio al menor riesgo y costo posible, a través de 3 componentes principales: la atención técnica, el buen manejo de las relaciones interpersonales entre derechohabientes y proveedores de la salud, y las condiciones físicas propicias bajo las cuales se desarrolla el proceso de atención, implicaciones que aún siguen vigentes en el sector sanitario (4)

Investigación sobre “Satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria municipio Pinar del Río 2009”, de Yunia Hernández Ledesma, Dalila A. Aguirre Raya, Bárbara Díaz Díaz, Juan Carlos Curbelo, de la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río; con el objetivo de

determinar las características del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería, en relación con las variables sociodemográficas y los factores del trabajo en las diferentes categorías ocupacionales, para lo cual se realizó un estudio descriptivo-correlacional, de una población de 780 enfermeras(os), se obtuvo una muestra de 160 a quienes se les aplicó un cuestionario de satisfacción laboral encontrando que; el 85 % de enfermeras que se manifiestan estar insatisfechas, perciben el clima organizacional como negativo, se comprobó que las enfermeras (os) se encuentran medianamente satisfechas con su trabajo. Los cálculos de frecuencias mostraron que 30,6 % de ellas (os) están muy satisfechas con la labor que realizan, en tanto sólo 13,2 % nada satisfecho. El estudio propone la implementación de reformas en el diseño de los puestos laborales que promueva un mejor clima organizacional para las enfermeras de la atención primaria (9).

Paris Laura y Omar Alicia, en el 2008, ejecutan la investigación titulada “Clima organizacional, predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros” en instituciones sanitarias públicas y privadas de la ciudad de Rosario (Argentina), con el objetivo de conocer los componentes del clima organizacional que impactan sobre la satisfacción laboral entre los profesionales de la salud, para lo cual se realizó un estudio descriptivo transversal correlacional de una población de 1200 se obtuvo una muestra de 196 profesionales (97 médicos y 99 enfermeros) a los que se les aplicó la escala de satisfacción laboral y de satisfacción con la vida en general, encontrando que el 75% de enfermeras insatisfechas con su medio laboral, están convencidas que el clima organizacional de sus instituciones debe de ser modificado (9).

El estudio “Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM”, de Mónica Robles García, Trinidad Dierssen Sotos, Eva Martínez Ochoa, Pedro Herrera-Carral, Ana Rosa Díaz

Mendi y Javier Llorca Díaz del Servicio de Medicina Preventiva Unidad de Calidad Hospital Sierrallana. Cantabria España. Dirección de Enfermería. Hospital Sierrallana. Torrelavega. Cantabria España. Del año 2004, donde se identificó la influencia de las dimensiones y características sociodemográficas en la alta satisfacción de los trabajadores de un hospital, En una escala del 0 al 10, la satisfacción general obtuvo una puntuación media de poco más de la mitad en nivel de 5,95. El 25% de los trabajadores valoró su satisfacción general con el clima organizacional como  $\geq 8$  y los indicadores más valorados fueron: el plan medioambiental, la relación jerárquica, la promoción y el desarrollo profesional. Los indicadores menos valorados han sido la retribución, el conocimiento y la identificación con los objetivos, y la formación. Las variables más relacionadas con el efecto fueron la percepción favorable de la formación y el reconocimiento del trabajo realizado. Los factores sociodemográficos presentaron menor influencia sobre la satisfacción.

En el hospital casi la mitad de colaboradores se consideran satisfechas/muy satisfechas con el clima organizacional donde, los aspectos mas valorados fueron: el plan medioambiental (el 87,3% de los encuestados percibieron la implicación de un plan de gestión medioambiental sería alta o muy alta, y para el 86% es importante), la relación jerárquica (trato con el superior directo se consideró adecuado o muy adecuado con 83,2%), la promoción y el desarrollo profesional (el 76,5% como satisfactorio o muy satisfactorio), el clima laboral (el 74,5% consideró la relación entre compañeros y el clima de trabajo como satisfactoria o muy satisfactoria) y las condiciones de trabajo (el 73,7% valoró como adecuado o muy adecuado).

Los indicadores menos valorados fueron: la retribución (el 9,1% consideró su salario igual o superior, el 16,8% valoró su retribución como muy adecuada o adecuada y el 17,4% consideró su retribución adecuada o muy adecuada), el conocimiento y la identificación con los objetivos (el 20,5%

de los profesionales consideran su nivel de conocimiento de los objetivos como alto o muy alto), la formación (el 25,1% considera como satisfactoria/muy satisfactoria, y el 27,8% valora como adecuadas/ muy adecuadas las posibilidades formativas que brinda el hospital), el reconocimiento (el 25,3% considera que en el hospital ofrece de forma justa el cumplimiento siempre o mayor parte de casos) y la comunicación interna (el 28,2% considera que siempre o casi siempre se toma la dirección que le afectan directamente). El estudio considera que se pretende conseguir calidad por la atención dentro de los procesos hacia los ciudadanos, siendo los colaboradores o profesionales artífices de cambiar por implantación y revisión periódica que configure reflexión y definición de decisiones, políticas y estrategias. (10)

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

El estudio “Fortalecimiento Del Clima Organizacional En Establecimientos De Salud – 2015” de Úrsula Elgegren de Perú, estudió la medición e intervención del clima organizacional en establecimientos de salud del Ministerio de Salud, investigación de tipo experimental, diseño pretest, pos test un solo grupo, la muestra estuvo conformada por 502 trabajadores del Ministerio de Salud del Perú, con edades entre los 22 y 69 años. El instrumento utilizado fue El cuestionario del Clima Organizacional Por los resultados se puede confirmar que el clima organizacional tiene “vocación de continuidad” porque transforma la actitud de las personas y sonde se demanda voluntad personal, tiempo, esfuerzo, constancia y apoyo institucional. La dimensión “conflicto y cooperación” obtuvo puntaje bajo. Esto puede deberse a que no todos los trabajadores tienen la misma modalidad laboral, algunos son CAS (Contratos por aceptación de Servicio), otros son nombrados, etc. Por otro lado, la estructura del hospital dificulta la cooperación entre trabajadores de diferentes pabellones porque el recurso humano es escaso, los pabellones

son distantes entre sí y porque la jerarquización en el hospital dificulta la integración entre personal médico de enfermería y técnico.

La dimensión “liderazgo” aparece con puntaje bajo debido a que la estructura y jerarquía dificulta que cada persona asuma un rol protagónico, lo cual también afecta a la dimensión “toma de decisiones”. Respecto a la dimensión “motivación”, igualmente se encuentra “por mejorar”. Esto puede deberse a la baja remuneración, inadecuado sistema de incentivos, poco protagonismo en la toma de decisiones y ausencia de liderazgo para la innovación (8)

Se puede mencionar también el estudio sobre “Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería”, de los autores .García Pozo, Moro Tejedor y Medina Torres, donde su objetivo, fue describir las dimensiones con mayor impacto en la valoración de la satisfacción laboral y en la valoración del clima laboral en el personal de enfermería en un hospital de alta complejidad, donde utilizó por métodos, un estudio transversal analítico y observacional realizado a personal de enfermería en situación laboral estable, El instrumento utilizado es un cuestionario adaptado de la encuesta de satisfacción Osakidetza para variables resultado: valoración global del clima y satisfacción laboral. Variables independientes: características de las personas y de las organizaciones. Su análisis multivariante global y por categoría profesional obtuvo como resultados de 1.676 cuestionarios, la edad media: 40,8 años (9,7); antigüedad: mediana 12 años. La valoración media global del clima laboral fue de 5,9 y de la satisfacción 6,7. Las variables que explican el clima laboral son: condiciones físicas, formación, satisfacción, promoción, organización interna, relación con compañeros, relación con compañeros de otros turnos, conocimiento de objetivos de la dirección y adecuación de las decisiones de la dirección y la satisfacción laboral son: aprovechamiento de la capacidad, reconocimiento, organización interna, satisfacción, información recibida, conocimiento de los objetivos de la dirección y



receptividad de la dirección. Las conclusiones, la valoración global tanto del clima como de la satisfacción es buena/alta tanto de modo global como por categorías, aunque las dimensiones que determinan esta valoración son diferentes dependiendo de cada categoría. Se observa que las dimensiones que definen el clima laboral están más relacionadas con el entorno laboral y las que definen la satisfacción más relacionadas con los profesionales (11).

El estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray”, Trujillo, 2015 como tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería cuyos autores son Chávez Sánchez, Daymar Paola y Ríos Lozano, Katerin, quienes determinaron la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray–Trujillo, 2015. Se obtuvieron los siguientes resultados sobre clima organizacional como nivel medio en un 59% y un 41% en el nivel alto, todo ello en el personal de enfermería del Servicio de Cirugía, el clima organizacional ha demostrado que se condicionan los niveles de motivación y rendimiento profesional existentes como grupo de colaboradores. El comportamiento depende de la valoración sobre indicadores en conjunto con las acciones, interacciones y su experiencia en la organización, mostrados al estudiar el clima organizacional.

Encontrándose que el clima organizacional es adecuado en el personal de enfermería existiendo niveles altos de relación con sus compañeros de trabajo y apoyo mutuo como trabajo en equipo. Se encontró niveles altos de satisfacción laboral de las enfermeras con 52% por encima de la mitad de colaboradores. 41% en niveles medios y solo un 7% en el nivel bajo. La satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) llegando al resultado humano más importante en el trabajo

que siempre ha estado implícitamente o explícitamente asociada al desempeño lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

De acuerdo a los hallazgos en la población estudiada evidenciamos la predominancia del nivel alto de satisfacción laboral, corroborando en los trabajadores se sienten satisfechos desarrollando su trabajo, reflejándose en una buena interacción profesional al interior del establecimiento, coadyuvando a la generación de confianza, responsabilidad y empatía; con comunicación efectiva elevando el entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda mutua. Asimismo, fortalece la calidad de su desempeño evidenciando en los servicios que ofertan, permitiendo el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se obtuvo el 59.27% del clima organizacional, equivalente al nivel medio y 40.73% nivel alto. También, la satisfacción laboral muestra un nivel medio alcanzando un 40.74% y un 51.86% nivel alto, y el 7.41% nivel bajo. Siendo el año 2015, esta investigación apoyaría el presente estudio, sin embargo, no se evidencia trabajo de investigación relacionado al clima organizacional y satisfacción laboral vinculando ambas variables que puedan servir como elementos referenciales(12) .

## **2.2 Marco**

### **Teórico**

#### **Clima Organizacional**

El término clima es un concepto metafórico derivado de la meteorología que, al referirse a las organizaciones, traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, traduciéndolos, al clima organizacional, como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales

El tratamiento del clima como percepción genérica de situaciones ha tenido la ventaja de permitir evaluaciones sumarias del contexto en investigaciones que de otra manera estarían focalizadas en gran parte a nivel individual. Sin embargo, el clima como concepto tiene límites específicos que lo distinguen de otras características y de otras percepciones. Dos cualidades definidas y constantes del clima persisten en sus varias conceptualizaciones: es una percepción y es Descriptiva (13). Bernal González, quien cita a otros autores plantea que estudiar el clima organizacional en salud pública constituye actualmente una de las herramienta estratégica que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo(14) .

La estructura y funcionamiento de una organización son aspectos estrechamente interrelacionados. Esto hace que cada día cobre mayor importancia para la dirección el análisis del llamado Clima Organizacional. Este se define como, el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actividades, el comportamiento de sus miembros, y en el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los trabajadores de una organización determinada. El Clima Organizacional constituye un instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional. En estos tiempos cambiantes es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. Desde principios del

siglo XIX, se ha puesto en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento humano. Así es como el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, entre otros aspectos. En el mundo de la teoría, se analiza una diversidad de factores que afectan el comportamiento de los individuos en una organización. El comportamiento organizacional de una institución es una ciencia de la conducta aplicada, donde se tiene en cuenta para su análisis la interrelación de varias disciplinas, como la psicología, la sociología, la ciencia política, entre otras. Cada una de estas ciencias utiliza como unidad de análisis al individuo, el grupo y el sistema de dirección. En salud pública se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada, posibilitándole al directivo una visión futura de la organización, y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar sus necesidades reales en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente que permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución. El clima organizacional, que está íntimamente relacionado con la estructura y funcionamiento de la organización, tiene una gran trascendencia en el comportamiento de las personas. Un adecuado clima fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidos y transmitidos por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos. Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y, por ende, en el clima, por lo que actúa en forma de circuito.

Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral, además es una variable que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual, y estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma institución, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Las percepciones y respuestas que se involucran en el clima organizacional originan una gran variedad de factores que pueden estar influenciados por el liderazgo, las prácticas de dirección, las comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, entre otros (15).

Existen varios enfoques para la definición del término dependiendo de los expertos que tratan el tema; el primero de ellos es el enfoque estructuralista. En este se distinguen dos investigadores: Forehand y Gilmer, quienes definen el clima organizacional como “[...] el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forma”. El segundo enfoque es el subjetivo, representado por Halpin y Crofts, quienes definieron el clima como “la opinión que el trabajador se forma de la organización”. El tercer enfoque es el de síntesis, el más reciente sobre la descripción del término desde el punto de vista estructural y subjetivo. Los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer, y para ellos el clima son “los efectos subjetivos percibidos del sistema, que forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada” (16).

Aludir al clima organizacional es una tarea obligada cuando se trata de estudiar un organismo social. Para comprender mejor el concepto de clima organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos: se refiere a

las características del medio ambiente de trabajo que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, tiene repercusiones en el comportamiento laboral, es una variable que interviene, entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Desde esta posición, la investigadora cubana Alina Segredo, quien a entender de los autores es la persona que más ha estudiado el tema aplicado a la salud pública en Cuba, realizó una investigación con el objetivo de identificar la percepción de los directores de áreas de salud sobre el clima organizacional de sus instituciones en Cuba, donde estudió cuatro dimensiones básicas: motivación, liderazgo, reciprocidad y participación, obteniendo como resultado que el clima organizacional que perciben los directores de áreas en el lugar que se desempeñan no es totalmente adecuado, con dimensiones afectadas como la motivación y la reciprocidad (17).

En 2001, Márquez realizó una investigación en servicio de salud, utilizando los modelos propuestos para el diagnóstico de una organización, con el fin de desarrollar un modelo de integración docencia-servicio que permitiera el diseño e instrumentación de estrategias de cambio en instituciones de atención primaria de salud, cuyos resultados fundamentales fueron proponer nuevas formas de organización del trabajo, aumento del compromiso de cada trabajador con la institución, participación de los trabajadores en la toma de decisiones en sus departamentos (18).

## **Liderazgo**

Lewin, Lippit y White, teóricos citados por Santa Eulalia, explican por experimentación el efecto del liderazgo y su relación con el entorno, se concluyó que a diferentes tipos de liderazgo surgen diferentes tipos de atmósfera social, lo que indicó que el clima organizacional era más fuerte de las tendencias anteriormente adquiridas. Se discute la idea que las organizaciones tienen su propia personalidad, por ellos los directivos y las gerencias deben prestar atención en entender el clima de la organización, establecen que el clima organizacional son características que perciben los miembros o colaboradores, dentro de un ambiente laboral, además Hall propone que estas percepciones no necesariamente son directas y que suponen una fuerza que influye en las conductas de los empleados (16) (5). El autor cubano Gonçalves citado por Santa Eulalia, define la utilidad del clima organizacional por la percepción de los trabajadores en las estructuras y procesos que ocurren en la organización, así como los comportamientos de los trabajadores por ello el entorno toma un papel importante, entendiendo las actividades, interacciones y experiencias; por ello se requiere de evaluar el clima organizacional como la interacción entre características personales y organizacionales. Esto se aplica de la misma forma en las instituciones de salud, se entiende que también como organización es única y como grupo humano desarrolla características por la cultura propia de cada persona dentro de una organización, entendiendo que los integrantes, tienen éxitos y fracasos (5).

### **Motivación**

Voluntad de realizar altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual o colectiva (19). La personalidad y la conducta de cada persona no depende expresamente de las normas de la organización, y la calidad del entorno laboral se determina por la manera en que el personal despliega sus acciones en la organización, aunque los seres humanos procuran objetivos variables para lograr mejoras en la productividad en su trabajo, es importantes los aspectos como mejora de

la calidad del entorno laboral y la participación al contribuir en el éxito de la organización evaluado de forma significativa, no debe descuidarse ninguno de estos dos aspectos, aunque siempre los establecimientos de salud procuran la calidad del entorno laboral, los esfuerzos de dedicación y sensibilidad deben ser procuradas por el liderazgo organizacional, creando un clima donde se trate a los profesionales como expertos responsables en cada uno de sus puestos, y obtener mejores decisiones y altas tasas de productividad en la calidad de servicio que prestan, también se debe elevar el interés de los colaboradores de salud respecto a sus retribuciones y estímulos morales que se ajusten a sus expectativas (19).

### **Reciprocidad y Participación**

Relación de dar y recibir mutuamente entre el individuo y la organización (20). Contar con las personas, compartir con ellas decisiones y tareas, abrirles espacios para el cumplimiento de sus derechos y deberes sociales y políticos, brindarles la posibilidad de ser parte activa en la gestión y beneficios de una tarea y ofrecerles la posibilidad de opinar con libertad (21). El proceso de interacción y el sistema de interacción-influencia, incluye los procesos de comunicación, motivación, liderazgo, establecimiento de metas, toma de decisiones, coordinación, control y evaluación. La forma en la cual esas interacciones son efectuadas en la organización (características y cualidades), ejercen una influencia importante en desarrollar y moldear la conducta humana (22).

### **Satisfacción Laboral**

Locke, Boada, Tous, Schneider y Bravo citados por Chiang, han definido satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general



resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización. Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés. Entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización.

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. La definición de satisfacción laboral que parece apropiada como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes(23) .

La productividad en términos de un clima más o menos favorable, no pueden mantener progresos significativos en el largo plazo en los niveles de productividad bajo este esquema, porque el deterioro en el clima conduce a los trabajadores a perder el entusiasmo por su trabajo y por ende a disminuir su productividad.

Con la pérdida de entusiasmo vienen los mayores índices de ausentismo y mayores tasas de rotación; además de problemas colaterales como la lentitud, el desgano y la indiferencia en los trabajadores. El personal se

retira psicológicamente de sus labores, vacío que viene a ser llenado por la actitud de cumplir exactamente con lo mínimo requerido. El solo hecho de cumplir con su trabajo es con frecuencia insuficiente, si su labor no le permite influir en las decisiones que lo afectan. Es necesario que tanto los directivos de las empresas, como las personas vinculadas con el área de recursos humanos se comprometan en la construcción de un clima organizacional favorable dentro de sus empresas. El departamento de recursos humanos tiene influencia directa en la motivación y satisfacción de todos los empleados de una organización, aspectos que a su vez conducen a la determinación del clima organizacional (24).

### **Satisfacción por el trabajo en general**

Davis y Newstrom citados por Vega y Martínez, consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados principalmente en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera. Dentro de los aspectos significativos que involucran al concepto satisfacción laboral, se encuentran: la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo, las condiciones de trabajo inmediatas. Además, factores claves que giran alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la empresa. La responsabilidad social empresarial aumenta los niveles de satisfacción laboral, pertenencia, compromiso y lealtad de los empleados.

### **Condiciones y medio ambiente del trabajo:**

Agrupada a variables como; seguridad e higiene, aspectos ergonómicos, nuevas tecnologías, siniestralidad, diseño del puesto, características y contenidos del trabajo, variedad de las tareas, confort. (25)

### **Salud y ambiente físico en el lugar de trabajo.**

Según la OMS para Barrios y Paravic citados por Vega y Martínez, la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la realización de una

serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países. El lugar de trabajo puede ser cualquier entorno en el cual la gente trabaja, incluidos el hogar y la calle, también la relación entre miembros de comunidad, jefes y la participación en decisiones de donde labora, por sugerencias y reconocimiento, además de autonomía para su planificación y métodos de trabajo (25).

### **Satisfacción con el ambiente físico del trabajo**

Se refiere a que en el lugar de trabajo existe iluminación requerida por el colaborador aun si tiene limitaciones como su visualización de espacios, o de trabajo con ventilación apropiada que permita temperatura apropiada al entorno geográfico, y que permita que las condiciones de limpieza e higiene se puedan respetar no solo por normas de convivencia sino por la salubridad que en lugar de trabajo debe existir. (26)

### **Satisfacción con la forma en que realizas tu trabajo**

Los estudios del teórico Mayo citado por Granados evalúan la satisfacción por el denominado enfoque humanístico en administración, y sus hallazgos llegaron a otorgarle una posición relevante a los aspectos sicosociales de los trabajadores, como factores influyentes en su desempeño y productividad, esto se dio en tiempos en los que el foco de atención de las empresas para mejorar su posición se limitaba al estudio y mejoramiento de técnicas, procesos y procedimientos, según los postulados de la escuela clásica en administración (27)

### **Satisfacción con tus oportunidades de desarrollo**

Para Chiavenato, cuando a un sujeto le surge una necesidad, ésta rompe su estado de equilibrio y le produce un estado de tensión o insatisfacción, que le lleva a emprender acciones o comportamientos que le liberen de la inconformidad y el desequilibrio, si el comportamiento o acciones emprendidas son eficaces, el individuo logrará satisfacer la necesidad y recobrar el estado de equilibrio. En este sentido la necesidad es una motivadora del comportamiento, pero una vez es suplida deja de ser fuente de motivación, hasta que otra necesidad emerge formando un proceso cíclico.

La satisfacción, desde el punto de vista puramente laboral, es un factor crítico a evaluar en la gestión de las empresas, dado que los trabajadores buscan suplir muchas de sus necesidades ejerciendo su actividad laboral, siendo un aspecto que genera, de manera por lo menos parcial, el impulso que los lleva a lograr los objetivos que la empresa le plantee.

Cuando los individuos mediante su trabajo, llegan a suplir sus necesidades fisiológicas y de seguridad, las más básicas, su foco de atención o motivación principal para actuar se traslada a satisfacer las necesidades de orden superior, muchas de las cuales ha de encontrar por fuera de su entorno laboral, pero el ver su trabajo como un medio o un impedimento para alcanzarlas, se convierte en un factor con repercusiones en su actitud frente al trabajo.

De aquí se deduce que es crucial para una empresa el enfocarse en identificar, qué aspectos realmente pueden ser agentes que motiven a sus empleados, dependiendo de en qué nivel de esta jerarquía con cinco factores, como determinantes fuertes de la satisfacción en el trabajo: logro, reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad y el progreso. Cook (1981) citado por Meliá y Peiró (1989), sostiene que pueden distinguirse los instrumentos con medidas globales, que permiten obtener algún tipo de estimación general del nivel de satisfacción, y las medidas específicas, que están orientadas a evaluar la satisfacción con algún aspecto concreto tal como el salario, la supervisión o la formación recibida.

Las medidas globales se pueden clasificar a su vez en tres tipos principales: Las que están formadas por ítems referidos a diferentes aspectos del trabajo acerca de los que se solicita el nivel de satisfacción obteniéndose luego un promedio o una suma de puntuaciones a lo largo de la escala, las que promedian ítems que son variantes formales de una única pregunta que no considera aspectos particulares del trabajo, y las que combinan ambas aproximaciones con algunos ítems de tipo específico y otros de tipo general para luego sumar o promediar y así obtener la medida global. El instrumento S4/82, Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales, desarrollado por Meliá y Peiró (1989), pensado para las organizaciones de España, consta de 82 ítems con siete alternativas cada uno y permite

obtener un índice global e índices específicos para diversas facetas de la Satisfacción Laboral, sus autores sostienen que tiene un ámbito de aplicación muy amplio a través de diferentes tipos de organizaciones y de roles, este es un instrumento bastante minucioso y permite evaluar seis dimensiones de la SL, a saber, satisfacción con la supervisión y la participación en la organización, satisfacción con el ambiente físico de trabajo, satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la remuneración y las prestaciones básicas, satisfacción con las relaciones interpersonales.

Generalmente las empresas optan por diseñar sus instrumentos cuando requieren evaluar la variable de satisfacción laboral; Por esta razón, existen amplias referencias acerca de estos instrumentos (27)

Un trabajador es un ser biopsicosocial. Por tanto, su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no sólo de la vida sino también del trabajo. Pero el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica con el medio. Su percepción es también vital. No existe receta alguna capaz de garantizar la salud de un individuo: brota de su actitud; de su espíritu de crecer y auto superarse; de la voluntad

de competir solidariamente y vencer; de la responsabilidad por una vida sana; de la aceptación de las incertidumbres de la vida, de incluir y compartir; así como de defender firmemente sus valores y un objetivo para su vida. La salud proviene entonces, en gran parte, de las relaciones humanas y con el entorno, y es el resultado del desarrollo armónico de la sociedad (en su conjunto) sobre la base del cual es posible brindar a los ciudadanos diversas opciones políticas, económicas, legales, ambientales, educativas, de bienes y servicios, de ingreso, empleo, recreación y participación social, con vista a que, tanto individuo como sociedad, desarrollen sus potencialidades en aras de un bienestar pleno. Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros. Deberá sentirse que se hace algo útil, algo que proporciona un sentido al esfuerzo que se realiza. Cada individuo debe sentir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas. Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella. Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia. El descontento puede manifestarse de muchas formas. Su expresión más directa es la fluctuación laboral, que puede ser real —según el número de bajas ocurridas en la organización en un período determinado—, y potencial, que se expresa en el deseo de cambiar de trabajo. A esta última se debe prestar especial atención porque, de no variar las condiciones que provocan insatisfacción, puede convertirse en una fluctuación real. Una organización con una baja calidad de vida o un clima organizacional deficiente puede dañar la salud mental y física de su colectivo laboral. Los factores de riesgo ambientales que pueden atentar contra la salud mental suelen provocar efectos a corto plazo. Estos se manifiestan en cambios del

estado de ánimo y del afecto, en el tipo de sentimientos de placer o entusiasmo o un estado de ánimo depresivo los cuales van acompañados a menudo de cambios de comportamiento. Pensemos, por ejemplo, en la inquietud, en el afrontamiento paliativo —como el consumo de alcohol— o en la conducta evasiva, así como en los comportamientos negativos ante resolución activa de problemas. Estos afectos y comportamientos también están acompañados generalmente de cambios psicológicos, que constituyen una alerta. Cuando uno o más de los factores estresantes se mantienen activos, las respuestas, que al inicio pueden ser reversibles a corto plazo, pueden originar modificaciones más estables y menos reversibles de la salud mental, como el agotamiento, las psicosis o un trastorno depresivo mayor. El logro de un clima organizacional apropiado es una responsabilidad de la alta dirección de la institución (28)

### **Satisfacción con la remuneración**

Las condiciones laborales son importantes para los colaboradores, sin embargo, tiene que estar conforme a su forma de trabajo y a la negociación que permita una forma justa de remuneración por las labores en la institución.(26)

### **2.2.2 Conceptual**

**Clima organizacional:** Según Segredo, está dado por el conjunto de percepciones de sus trabajadores en cuanto a cómo se desempeñan los procesos dentro de la institución en respuesta a los objetivos planteados. Estos procesos están condicionados por factores internos y por el entorno, dando lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, este clima resultante induce determinados comportamientos en las personas y estos comportamientos inciden en el funcionamiento de la organización, y por ende, en el clima, por lo que actúan en forma sistémica (29)

**El Liderazgo:** Según Cuadra-Peralta, facilita o define las interacciones del grupo encaminadas a la obtención de la meta, vale decir, incluyen

estándares definidos de ejecución, confirman que los subordinados comprendan órdenes y tareas, que sigan los procedimientos operativos establecidos, asignan tareas concretas y enfatizan el cumplimiento de plazos; y Consideración, que alude al grado en el cual el líder muestra preocupación y respeto por sus seguidores, busca su bienestar y les expresa apreciación y apoyo. Ahora bien, un estilo de liderazgo que obtiene alta puntuación en Iniciación de Estructura y Consideración dará lugar a resultados positivos (30).



## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

El clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan directamente al evaluar a los trabajadores del establecimiento de salud I 4 Santa Julia – Piura.

##### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

- Las características favorables del clima organizacional son liderazgo, motivación, reciprocidad y participación de los trabajadores del Establecimiento de Salud I 4 Santa Julia.
- Los factores para la satisfacción laboral son por el trabajo en general, ambiente físico, forma de trabajar, satisfacción, oportunidades de desarrollo y remuneración de los trabajadores del Establecimiento de Salud I 4 Santa Julia.

#### **3.2 Definición conceptual de las variables**

##### **3.2.1 Variable**

###### **El clima organizacional:**

Herramienta estratégica que se evalúa y contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo (14).

### **3.2.2 Variable**

#### **Satisfacción laboral:**

“un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y sus factores relacionados.(13)

### 3.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	
<b>Clima organizacional</b>	Herramienta estratégica que se evalúa y contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la	Liderazgo	El procedimiento se realizará, a partir de tomar la población estudiada, utilizando el cuestionario sobre clima organizacional, aplicado a los colaboradores del establecimiento de salud I-4 Santa Julia.  Las mediciones se realizan a partir de los valores ordinales del	Liderazgo e información.	<b>LIDERAZGO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendimiento jefatura.</li> <li>• Personal informado.</li> <li>• Preocupación por aporte de ideas.</li> <li>• Aporte de ideas para mejora.</li> <li>• Discusión constructiva.</li> </ul> <b>MOTIVACION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización profesional</li> <li>• Orgullo por pertenencia.</li> <li>• Reconocimiento por trabajo.</li> <li>• Decisiones sobre trabajo propio.</li> <li>• Condiciones para trabajo.</li> </ul> <b>RECIPROCIDAD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de trabajadores.</li> <li>• Hablar mal de otros.</li> <li>• Oportunidad de Capacitación.</li> <li>• Ignorar reconocimiento por eficacia.</li> </ul>	Desfavorable	
		Motivación		Motivación y pertenencia.			Medianamente Favorable
		Reciprocidad		Motivación y reconocimiento			
		Participación		Reciprocidad y relación laboral			Favorable

	<p>influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo (11).</p>		<p>cuestionario. Los colaboradores especifican la graduación y se analiza la tipificación establecida por el marco conceptual.</p>	<p>Retos y trabajo en equipo.</p> <p>Iniciativas y cambios.</p>	<p>PARTICIPACION</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retos por áreas.</li> <li>• Espíritu de equipo.</li> <li>• Compartir recursos.</li> <li>• Información inexacta</li> <li>• Respaldo a iniciativas.</li> <li>• Oposición a cambios.</li> <li>• Propiciar cambios.</li> </ul>	
--	--	--	--	---	--	--

<p style="text-align: center;"><b>Satisfacción laboral</b></p>	<p>“Un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y sus factores relacionados. (10)</p>	<p>Satisfacción Trabajo General</p> <p>Satisfacción Ambiente Físico</p> <p>Satisfacción Forma de Trabajar</p> <p>Satisfacción Oportunidades Desarrollo</p> <p>Satisfacción Remuneración</p>	<p>El procedimiento se realizará, a partir de tomar la población estudiada, utilizando el cuestionario sobre satisfacción laboral, aplicado a los colaboradores del establecimiento de salud I-4 Santa Julia.</p> <p>Las mediciones se realizan a partir de los valores ordinales del cuestionario. Los colaboradores especifican la graduación y se analiza la tipificación establecida por el marco conceptual.</p>	<p>Relación, colaboración y reconocimiento</p> <p>Ambientes físicos</p> <p>Limpieza</p> <p>Oportunidades Metas</p> <p>Relación con autoridad</p>	<p><b>Satisfacción por el trabajo en general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación por área</li> <li>• Colaboración y ayuda.</li> <li>• Estímulo para mejora</li> <li>• Participación para decisiones</li> <li>• Agrado de compañeros</li> <li>• Atención de sugerencias.</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Autonomía.</li> <li>• Apoyo administrativo.</li> </ul> <p><b>Satisfacción con el ambiente físico del trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iluminación</li> <li>• Ventilación</li> <li>• Entorno y espacio</li> <li>• Temperatura de espacio trabajo</li> <li>• Limpieza e higiene</li> <li>• Disponibilidad de recursos tecnológicos.</li> </ul> <p><b>Satisfacción con la forma en que realizas tu trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de cambios</li> <li>• Satisfacción por el trabajo</li> <li>• Oportunidad de destacar</li> <li>• Acuerdo de metas.</li> <li>• Relación autoridad inmediata.</li> <li>• Apoyo de superiores.</li> </ul>	<p>Insatisfacción</p> <p>Mediana Satisfacción</p> <p>Satisfacción</p>
--	--	---	---	--	---	---

				<p>Oportunidad de carrera.</p> <p>Estabilidad funcional.</p> <p>Promoción laboral.</p> <p>Condiciones laborales.</p>	<p><b>Satisfacción con tus oportunidades de desarrollo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de carrera.</li> <li>• Perfeccionamiento.</li> <li>• Estabilidad funcional</li> <li>• Igualdad y justicia.</li> <li>• Convenios y leyes.</li> <li>• Promoción laboral.</li> </ul> <p><b>Satisfacción con la remuneración</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo salarial</li> <li>• Condiciones laborales.</li> <li>• Negociación laboral</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--	--

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

##### **4.1.1 Tipo de Investigación**

La presente investigación, según la finalidad, será de tipo aplicada puesto que se orienta a la solución de problemas concretos vinculados a una utilidad práctica.

Adicionalmente, este trabajo está interesado en el uso social que pueda darse a sus conclusiones. Por otro lado, según el nivel o alcance, esta investigación será de tipo relacional ya que responderá a los porqués del objeto que se investiga, yendo más allá de la descripción o del esclarecimiento de relaciones. Se centrará en explicar las condiciones que se dan los conceptos como variables bajo estudio y si están relacionadas y, según la temporalidad, el presente proyecto será del tipo transversal.

Los niveles de la investigación se basan en los criterios Hernández R, Fernández C. (31), la presente investigación tiene un alcance explicativo correlacional, por cuanto se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral, además la investigación es no experimental, se aplicó el cuestionario sobre la percepción de los colaboradores del establecimiento de salud Santa Julia I-4, sobre el clima organizacional esta es la primera propuesta de análisis; luego se aplicó el cuestionario para la percepción sobre satisfacción laboral y conseguir los niveles de percepción por dimensión.

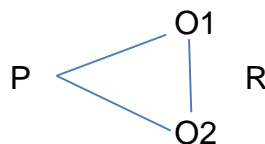
Se trabajó bajo el método deductivo ya que las investigadoras lo iniciaron de teóricos, en base a los cuales se planteó la perspectiva teórica que sustenta el estudio. Se empleó el método inductivo por cuanto cada colaborador determinó la valoración de los elementos del cuestionario (al participar en la encuesta) describiendo y relacionando los significados. Se trabajó con el método hipotético – deductivo

porque se formularon y comprobaron hipótesis cuyos resultados permitieron arribar a las conclusiones desde la dirección de los objetivos propuestos. La investigación utiliza el método empírico, pues se obtuvo y elaboraron datos empíricos y el conocimiento de los hechos fundamentales que son características de las variables investigadas en el contexto universitario.

#### 4.1.2 Diseño de la Investigación

El diseño del presente trabajo de investigación es no experimental, transversal, seccional correlacional. Esto debido a que no se manipulará en ningún momento las variables, además, la recolección de datos se realizará en un momento único de tiempo. Asimismo, buscará determinar de manera deductiva la relación entre las variables planteadas.

Esquemas:



P: Población de 53 trabajadores del establecimiento de salud Santa Julia Piura I-4.

O1: Observación de la variable 1: Clima Organizacional.

O2: Observación de la variable 2. Satisfacción laboral

R: Relación de las variables de estudio.

## 4.2 Población y Muestra

### 4.2.1 Población

No se ha tomado una muestra, pues los 53 trabajadores del Establecimiento de Salud, conforman la población sobre la que se estructura y se genera la investigación, los trabajadores



tienen las siguientes características: de grado de instrucción y de condición laboral:

**Grado de Instrucción**

Licenciados	13
Técnicos	24
Médicos	6
Otros	10
Total	53

**Condición Laboral**

Contratado	19
Nombrado	34
Total	53

• **Criterios de inclusión**

- Ser colaborador cuyo registro de trabajo y asignación de funciones está en el centro de salud.
- Colaborador al que se le da las condiciones para valorar por percepción clara y sin ninguna molestia o efecto que lo incapacite.
- colaborador con una condición de contrato.
- El orden para desarrollar las respuestas de la percepción dependerá de una agenda y de toma de tiempos previamente concordados con los colaboradores.

• **Criterios de exclusión**

- No hay exclusión de colaboradores como unidades de análisis, se tiene trabajo de investigación como población de estudio.

**4.3 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos**

Técnicas: Las técnicas que se emplearán en el proyecto de investigación son: las encuestas y con sus correspondientes instrumentos es el cuestionario.

La dualidad manifiesta propone que el cuestionario que corresponde al aprendizaje será aplicado a los docentes, y que el cuestionario que

corresponde a evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral, los cuales se han adaptado para efectos de investigación para cada una de las variables en base a los estudios existentes sobre los temas, lo cual para su medición se trabajara con la escala de Likert.

El procedimiento para la recolección de datos se hizo mediante la aplicación del cuestionario, el cuestionario de clima organizacional tiene con 21 ítems, y de satisfacción laboral de 30 ítems a los que se asigna un valor específico para Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Muy de acuerdo con una población de 53 sujetos como colaboradores del establecimiento de salud de Santa Julia Piura.

Validez de Instrumento: Para determinar el grado en que los instrumentos miden las variables, se consideró la validez de constructo y criterios de 3 jueces expertos.

Validación de constructo: para verificar la validez del constructo se midió y analizo las dimensiones que componían las variables.

Confiabilidad del Instrumento: Se midió mediante el estadígrafo Alpha de Cronbach, el mismo que arrojó una consistencia interna significativa confirmando niveles de homogeneidad y consistencia del instrumento. La Confiabilidad del instrumento de Clima Organizacional fue de 0.865 y del cuestionario de Satisfacción Laboral fue de 0.924.

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario estructurado por las investigadoras, el cual tuvo por objetivo proporcionar información sobre el nivel de conocimiento sobre cuidados del recién nacido antes y después de aplicar el programa educativo. Estuvo constituido por 21 preguntas cerradas con alternativas múltiples, el cual constó de las siguientes partes:

Parte I: Incluyó la Presentación del cuestionario, donde se detallaba el nombre de las investigadoras, el objetivo de la investigación y las características del instrumento.

Parte II: Comprendió las instrucciones a seguir por el entrevistador.

Parte III: incluyó los datos generales de las personas entrevistadas.

Parte IV: Contenía el conjunto de ítems a responder relacionados con el problema de estudio.

A cada respuesta se le asignó un puntaje de la siguiente forma:

Mínimo nivel: 1 Máximo Nivel: 5, Los ítems se han agregado por indicador y dimensión, luego de la baremación se define lo siguiente:

### **Baremación del Clima Organizacional:**

Percentiles de división 33.33 y 66.66:

#### Liderazgo

Desfavorable	< 12
Medianamente favorable	12-17
Favorable	>17

#### Motivación

Desfavorable	< 14
Medianamente favorable	14-17
Favorable	>17

#### Reciprocidad

Desfavorable	< 10
Medianamente favorable	10-12
Favorable	>12

### Participación

Desfavorable	< 18
Medianamente favorable	18-22
Favorable	>22

### **Baremación del Satisfacción Laboral:**

Percentiles de división 33.33 y 66.66:

#### Trabajado General

Desfavorable	< 25
Medianamente favorable	25-35
Favorable	>35

#### Ambiente Físico

Desfavorable	< 23
Medianamente favorable	25-25
Favorable	>25

#### Forma de Trabajar

Desfavorable	< 19
Medianamente favorable	19-23
Favorable	>23

#### Oportunidades de Desarrollo

Desfavorable	< 16
Medianamente favorable	16-21
Favorable	>21

## Remuneración

Desfavorable	< 8
Medianamente favorable	8-11
Favorable	>11

### **4.4 Análisis y procesamiento de datos**

El tratamiento estadístico de la información se realizó siguiendo el proceso siguiente:

Los datos fueron procesados utilizando programas estadísticos para procesar los datos nominales, ordinales y de escala. Los datos que expresan valores numéricos se presentan en tablas de frecuencias y se acompañan de gráficos para facilitar la comprensión de los resultados de comparación de los datos.

En el análisis de datos, se hace uso de la estadística descriptiva para dar a conocer las medidas de tendencias central, frecuencias y porcentajes alcanzados y se trabajó con la estadística de tablas de contingencia, así como elaboración de correlaciones de Pearson como estadísticos para la verificación de las hipótesis. Para demostrar la diferencia de los resultados en ambas variables, se trabajó con elementos descriptivos y correlaciones de tipo bivariado después del trabajo de una expresión de escala a una valoración numérica de los elementos de estudio ya sean indicadores o dimensiones.

Considerado el valor que se obtenga en la prueba de normalidad se determinará el uso del estadístico de correlación no paramétrica (r de Pearson), además de elementos de trabajo estadístico sobre frecuencias y porcentajes como frecuencias relativas.

Se utilizó lo siguiente como tareas del proceso de análisis de datos:

Seriación: Se asignó un número de serie, correlativo a cada encuentro (cuestionario), lo que permitió tener un mejor tratamiento y control de los mismos.

Baremación: Se trabajo una baremación para tener niveles ordinales de trabajo valorativo desde un proceso de baremación fundamentado en percentiles.

Tabulación: Mediante la aplicación de la técnica matemática de conteo, se realizó la tabulación extrayendo la información, ordenándola en cuadros simples y de doble entrada con indicadores de frecuencia y porcentaje.

Traficación: Una vez tabulada la encuesta, se procedió a graficar los resultados en gráficas de barra.

Todo lo que sirvió para llevar los resultados al análisis e interpretación de los mismos.

Una vez obtenidos los datos, se procedió a analizar cada uno de ellos, atendiendo a los objetivos y variables de investigación; de manera tal que podamos contrastar hipótesis con variables y objetivos, y así demostrar la validez o invalidez de estas. Al final se formularán las conclusiones y recomendaciones para mejorar la problemática investigada.

## CAPÍTULO V RESULTADOS

### 5.1 Resultados Descriptivos

Los siguientes son resultados de la evaluación del Clima Organizacional, aplicado a 53 colaboradores del E-S I-4 Santa Julia – Piura.

Al Identificar las características del clima organizacional de los trabajadores del Establecimiento de Salud I 4 Santa Julia. El análisis del cuadro 5.1, muestra que el clima organizacional, es desfavorable en 33.96%, y favorable en un 32.08%, lo que muestra que un 33.96%, percibe medianamente favorable el clima organizacional.

**Cuadro 5.1 Porcentajes por nivel de la Percepción de Clima Organizacional**

<b>Clima Organizacional</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desfavorable	18	33,96%	33,96%
Medianamente Favorable	18	33,96%	67,92%
Favorable	17	32,08%	100,00%
Total	53	100,00%	

Fuente: Aplicación de cuestionario sobre clima organizacional a 53 colaboradores del Centro de Salud Santa Julia I-4 Piura.

Autoras: Dolores Del Socorro Oliva Palacios, Mirtha Magaly Sosa Márquez

El análisis específico del cuadro 5.2, cada dimensión estructura resultados en liderazgo medianamente favorable en un 35.85%, cabe anotar que el liderazgo observa un 33.96% en niveles desfavorables, la motivación es desfavorable en un 43.40%, la reciprocidad es desfavorable en 100%, y la participación es medianamente favorable en un 39.62%.

**Cuadro 5.2 Porcentajes por nivel de la Percepción sobre indicadores del  
Clima Organizacional**

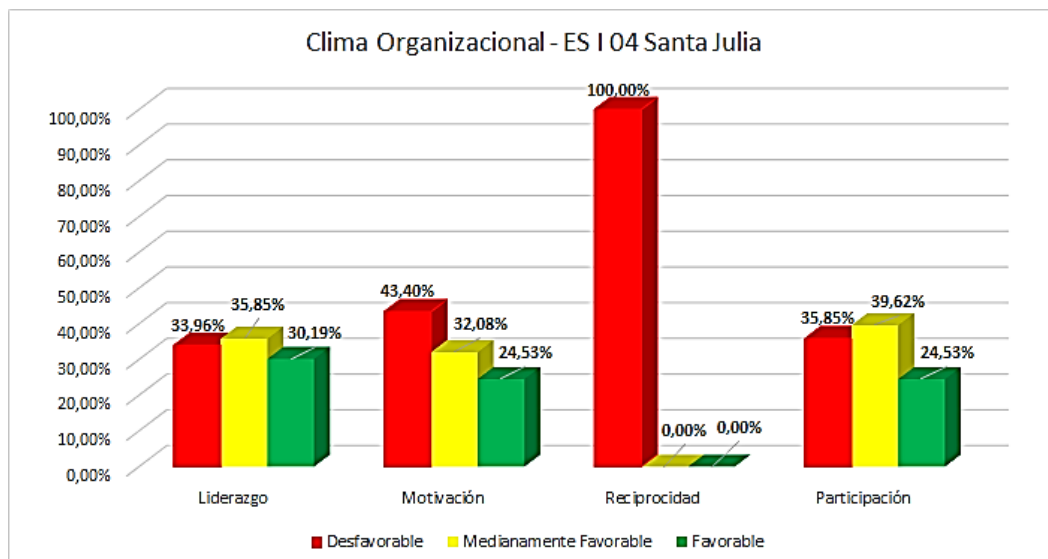
Niveles	Liderazgo		Motivación		Reciprocidad		Participación	
<b>Desfavorable</b>	18	33,96%	23	43,40%	53	100,00%	19	35,85%
<b>Medianamente Favorable</b>	19	35,85%	17	32,08%	0	0,00%	21	39,62%
<b>Favorable</b>	16	30,19%	13	24,53%	0	0,00%	13	24,53%
<b>Total</b>	53	100,0	53	100,0	53	100,0	53	100,0

Fuente: Aplicación de cuestionario sobre clima organizacional a 53 colaboradores del Centro de Salud Santa Julia I-4 Piura.

Autoras: Dolores Del Socorro Oliva Palacios, Mirtha Magaly Sosa Márquez

Es observable en la figura 5.1, que la reciprocidad establece un 100% de nivel desfavorable para el clima organizacional, en segundo lugar, desfavorable es la motivación con 43.40%, estos aspectos son visibles en la figura que detalla el clima organizacional en el Establecimiento de Salud I-4 de Santa Julia Piura 2018.

**Figura 5.1 Porcentajes por nivel de Indicadores de la Percepción de Clima Organizacional**



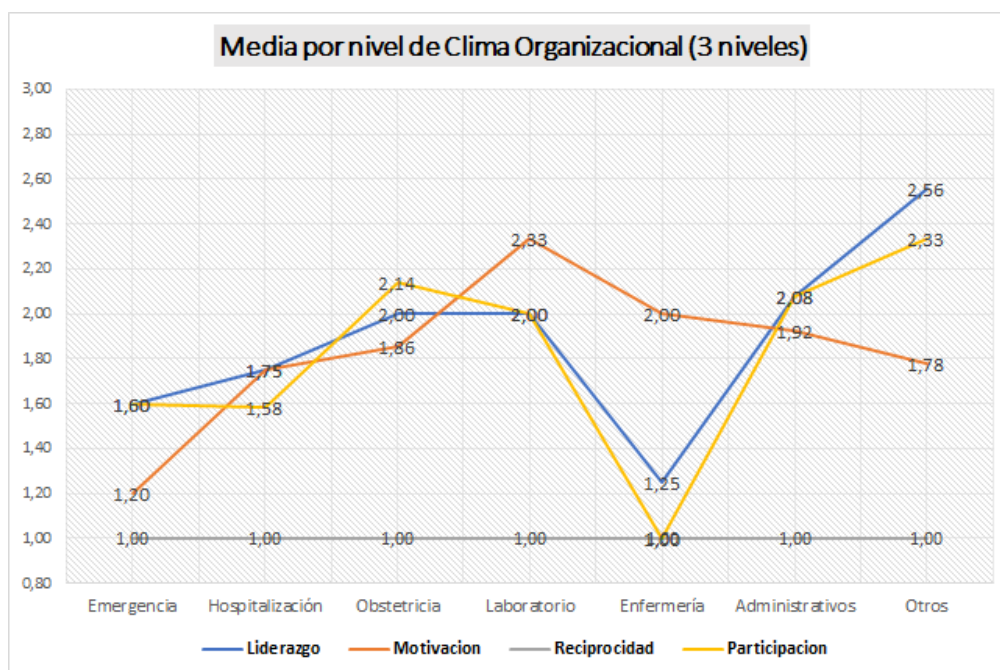
Fuente: Aplicación de cuestionario sobre clima organizacional a 53 colaboradores del Centro de Salud Santa Julia I-4 Piura.

Autoras: Dolores Del Socorro Oliva Palacios, Mirtha Magaly Sosa Márquez



A partir del análisis de medias en tres niveles, permitió entender por dimensiones los niveles del clima organizacional por factores, no un análisis porcentual sino por valor media de tres niveles [1-3], es perfectible que, para la **reciprocidad**, es el nivel mas bajo del clima organizacional, entendiendo que no existe este factor en el centro de salud de Santa Julia, para el caso de las enfermeras los niveles bajos son en **participación y liderazgo**. Para los colaboradores del área de laboratorio en cuanto a clima organizacional en nivel alto es la motivación.

**Figura 5.2 Niveles de la Percepción de Clima Organizacional evaluados por la media del nivel.**



Fuente: Aplicación de cuestionario sobre clima organizacional a 53 colaboradores del Centro de Salud Santa Julia I-4 Piura.

Autoras: Dolores Del Socorro Oliva Palacios, Mirtha Magaly Sosa Márquez

Al Identificar las características de la satisfacción laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud I 4 Santa Julia. Los siguientes son resultados de la evaluación de la Satisfacción Laboral, aplicado a 53 colaboradores del E-S I-4 Santa Julia – Piura.

El análisis del cuadro 5.3, muestra que la satisfacción laboral, es desfavorable en 33.96%, y favorable en un 32.08%, lo que muestra que un

33.96%, percibe medianamente favorable la satisfacción laboral, existiendo por frecuencia acumulada un 67.92% de satisfacción en los colaboradores del Centro de Salud Santa Julia I-4 Piura.

**Cuadro 5.3 Porcentajes por nivel de la Percepción sobre la Satisfacción laboral**

<b>Satisfacción Laboral</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfacción	18	33,96%	33,96%
Mediana Satisfacción	18	33,96%	67,92%
Satisfacción	17	32,08%	100,00%
Total	53	100,00%	

Fuente: Aplicación de cuestionario sobre satisfacción laboral a 53 colaboradores del Centro de Salud Santa Julia I-4 Piura.

Autoras: Dolores Del Socorro Oliva Palacios, Mirtha Magaly Sosa Márquez

En el detalle sobre la satisfacción laboral del cuadro 5.4, el 43.40% percibe una mediana satisfacción por el trabajo en general, existe un 35.85% de insatisfacción por los ambientes físicos, este porcentaje se muestra también en la satisfacción por la forma de trabajar, hay un nivel de 45.28% de insatisfacción por las oportunidades de desarrollo, y un 37.74% en nivel de mediana satisfacción por la remuneración.

**Cuadro 5.4 Porcentajes por nivel de la Percepción sobre indicadores de la Satisfacción laboral**

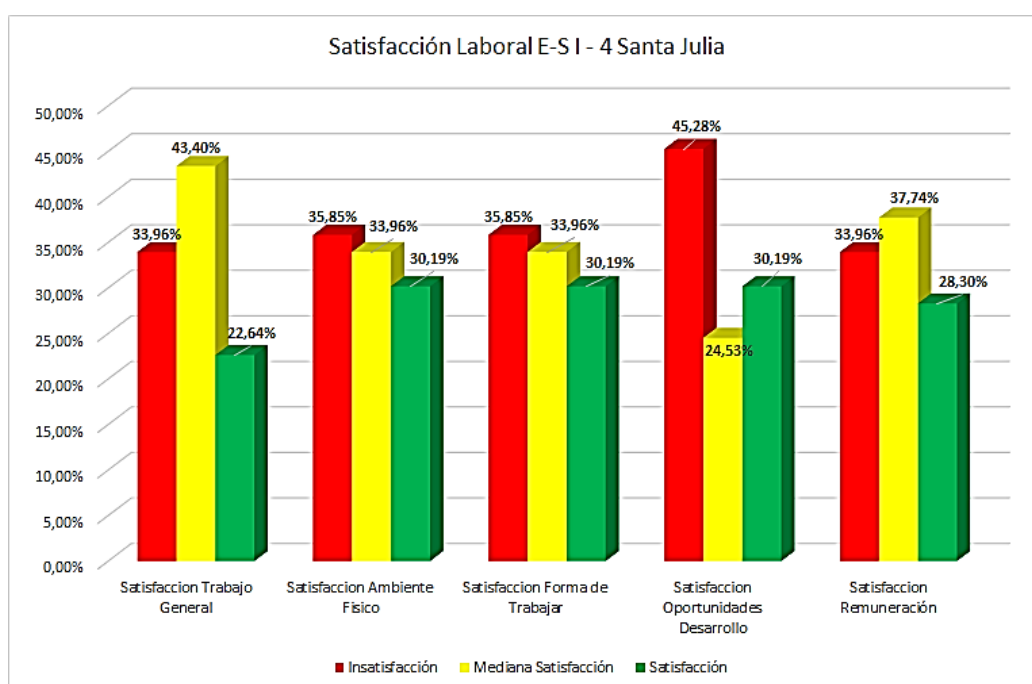
Niveles	Satisfacción Trabajo General		Satisfacción Ambiente Físico		Satisfacción Forma de Trabajar		Satisfacción Oportunidades Desarrollo		Satisfacción Remuneración	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	18	33,96%	19	35,85%	19	35,85%	24	45,28%	18	33,96%
Mediana Satisfacción	23	43,40%	18	33,96%	18	33,96%	13	24,53%	20	37,74%
Satisfacción	12	22,64%	16	30,19%	16	30,19%	16	30,19%	15	28,30%
Total	53	100,0	53	100,0	53	100,0	53	100,0	53	100,0

Fuente: Aplicación de cuestionario sobre satisfacción laboral a 53 colaboradores del Centro de Salud Santa Julia I-4 Piura.

Autoras: Dolores Del Socorro Oliva Palacios, Mirtha Magaly Sosa Márquez

El valor que predomina al analizar la satisfacción laboral en la figura 5.3, es la insatisfacción en un 45.28% de Oportunidades de desarrollo, mientras que el valor más bajo de satisfacción es por la del trabajo en general, que también se observa con 43.40% de mediana satisfacción.

**Figura 5.3 Porcentajes por nivel de Indicadores de la Percepción de la satisfacción laboral.**



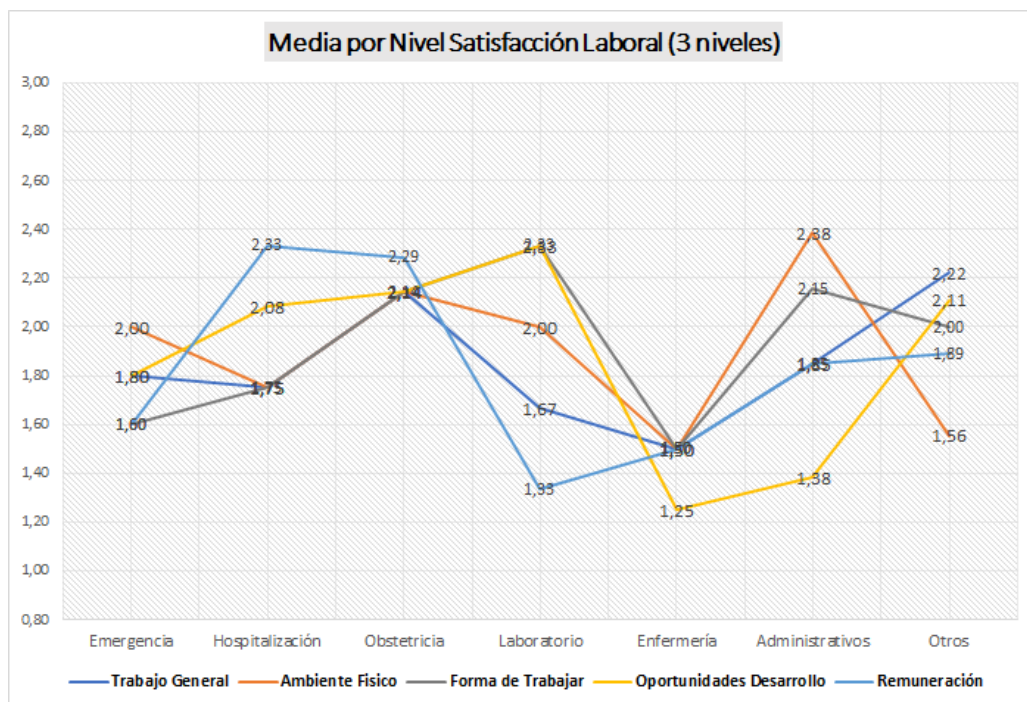
Fuente: Aplicación de cuestionario sobre satisfacción laboral a 53 colaboradores del Centro de Salud Santa Julia I-4 Piura.

Autoras: Dolores Del Socorro Oliva Palacios, Mirtha Magaly Sosa Márquez

En la figura 5.4, los indicadores evaluados por **los administrativos como ambiente físico y la formalidad de su trabajo** son niveles que se acercan a la **satisfacción laboral**, mientras que para **enfermeras y administrativos las oportunidades de desarrollo** se encuentran en niveles de **insatisfacción laboral**; los colaboradores de hospitalización y obstetricia perciben el trabajo en general como satisfactorio. En las labores

del área de emergencia los colaboradores perciben medianamente la satisfacción laboral.

**Figura 5.4 Niveles de la Percepción de la Satisfacción Laboral evaluados por la media del nivel.**



Fuente: Aplicación de cuestionario sobre satisfacción laboral a 53 colaboradores del Centro de Salud Santa Julia I-4 Piura.

Autoras: Dolores Del Socorro Oliva Palacios, Mirtha Magaly Sosa Márquez

## 5.2 Resultados Inferenciales

Para determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral con los trabajadores del Establecimiento de Salud I 4 Santa Julia, se tiene la tabla de Contingencia, para observar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Al analizar el cuadro 5.5, la tabla de contingencia que permite establecer la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, presenta

un 20.8% como porcentaje del total, de clima organizacional desfavorable y de insatisfacción laboral, este valor es alto y tiene como reflejo de relación un 15.1% como porcentaje del total, de clima organizacional favorable y de satisfacción laboral. Se observa también que el 15.1% tiene un mediano clima favorable si tiene una mediana satisfacción laboral, la diagonal supera el 50% de la relación lo que muestra congruencia respecto a la relación, que ahora define por estadístico y prueba la hipótesis que verifica esta relación.

**Cuadro 5.5 Contingencia entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral**

Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral						
		Satisfacción Laboral			Total	
		Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción		
Clima Organizacional	Desfavorable	Frecuencia	11	3	4	18
		% del total	20,8%	5,7%	7,5%	34,0%
	Medianamente Favorable	Frecuencia	5	8	5	18
		% del total	9,4%	15,1%	9,4%	34,0%
	Favorable	Frecuencia	2	7	8	17
		% del total	3,8%	13,2%	15,1%	32,1%
Total		Frecuencia	18	18	17	53
		% del total	34,0%	34,0%	32,1%	100,0%

Fuente: Aplicación de cuestionario sobre clima organizacional y satisfacción laboral a 53 colaboradores del Centro de Salud Santa Julia I-4 Piura.

Autoras: Dolores Del Socorro Oliva Palacios, Mirtha Magaly Sosa Márquez

Las medidas que observan la relación de orden bivariado entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral, este ámbito permite establecer la prueba de hipótesis siguiente para la correlación:

Ho: Existe una independencia de criterio entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral. (Hipótesis Nula)

Ha: Existe una dependencia de criterio entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral. (Hipótesis Alternativa)

Lo primero que se observa por la inferencia propuesta en el cuadro 5.6, es que tanto para el estadístico R de Pearson que tiene una Significancia de 0.006 basada en una aproximación normal se tiene un valor de 0.371, y para la correlación de Spearman una Significancia de 0.006 basada en una aproximación normal se tiene un valor de 0.373. Lo que muestra que la significancia en ambos casos es menor a 0.05 (p valor <0.05), procediendo entonces a no aceptar la hipótesis nula, aceptando que **Existe una dependencia de criterio entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral. (Hipótesis Alternativa).**

**Cuadro 5.6 Correlación Pearson y Spearman entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral**

Correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral		Valor	Error estándar asintótico	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,371	,126	2,854	,006 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,373	,128	2,870	,006 <sup>c</sup>

Fuente: Aplicación de cuestionario sobre clima organizacional y satisfacción laboral a 53 colaboradores del Centro de Salud Santa Julia I-4 Piura.

Autoras: Dolores Del Socorro Oliva Palacios, Mirtha Magaly Sosa Márquez

También se procedió a evaluar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con el estadístico Rho de Spearman en el cuadro 5.7, obteniendo para esta prueba única los siguientes valores.

**Cuadro 5.7 Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral**

Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral			Satisfacción Laboral
<b>Rho de Spearman</b>	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	<b>0,373**</b>
		Sig. (bilateral)	,004
		N	53

Fuente: Aplicación de cuestionario sobre clima organizacional y satisfacción laboral a 53 colaboradores del Centro de Salud Santa Julia I-4 Piura.

Autoras: Dolores Del Socorro Oliva Palacios, Mirtha Magaly Sosa Márquez

El análisis muestra, el valor de 0.373, con variables continuas por escala y de 0.392 por variables ordinales, lo que indica estar en el rango entre +0.11 a +0.50, estableciéndose una correlación positiva media, para una relación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral, se entiende que es factible establecer desde el análisis descriptivo una propuesta de la situación de las variables de estudio.

por lo tanto, se rechaza  $H_0$ , y se determina una dependencia de criterios como significativa, por ello se asume la hipótesis alternativa. Y los datos nos proporcionan suficiente evidencia para concluir que no existe independencia entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral.

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 6.1 Contrastación de la hipótesis

Al determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral con los trabajadores del Establecimiento de Salud I 4 Santa Julia, se observa por el análisis bivariado entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral con la siguiente prueba de hipótesis:

*Ho – Hipótesis Nula: Existe una independencia de criterio entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral.*

*Ha – Hipótesis Alternativa: Existe una dependencia de criterio entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral. (Hipótesis Alternativa)*

Para el estadístico R de Pearson se tiene un valor de 0.371 y una significancia de 0.006 basada en una aproximación normal, y para la correlación de las variables con el estadístico de Spearman se tiene un valor de 0.373 y una significancia de 0.006 basada en una aproximación normal. Lo que muestra que la significancia en ambos casos es menor a 0.05 ( $p$  valor  $<0.05$ ), procediendo entonces a no aceptar la hipótesis nula, aceptando que **existe una dependencia de criterio entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral. (Hipótesis Alternativa).**

#### 6.2 Contrastación de los resultados con estudios similares

El estudio de Bernal Gonzales y otros(2015), refiere, como representación teórica que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicios públicos, siendo necesario que afecte a los procesos por mejora continua de atención a pacientes, es necesario gestionar conocimiento y competencias de las personas que forman parte de este proceso,



demonstrando la investigación indicadores válidos por pacientes pero ejecutados por los colaboradores de los centros de salud, por ello se ajusta la aceptación de la hipótesis en la que se relaciona por criterio estudiado el clima organizacional y la satisfacción laboral, anotando que la satisfacción es evaluada por los mismos entes y actores que laboran en el Centro de Salud Santa Julia - I4, es imprescindible que la calidad que el paciente recibe se relacione con la satisfacción laboral (4).

El estudio de Yunia Hernández y otros(2010), refiere al personal de enfermería como estudio; encontrando que el **85% de las enfermeras** no se encuentran satisfechas por el clima en su organización de salud donde trabajan, siendo la reciprocidad en el caso del Centro de Salud de Santa Julia el **100% de desfavorable para sus colaboradores** junto con la percepción **desfavorable para la motivación con un 43,40%** tomando en cuenta el percentil 33.33 o menor, en el estudio de **Hernández solo el 30,6% de enfermeras se encuentran satisfecha** con la labor que realiza correspondiendo al resultado de la presente investigación(9), pues la **satisfacción por la labor de los colaboradores del Centro de Salud de Santa Julia es de 32,08%** tomando en cuenta el percentil 66.66 o mayor, para dicha satisfacción priman los ambientes físicos, la forma de trabajar y las oportunidades de desarrollo con un 30,19%, esta evaluación sumaria ha permitido como muestra Chiang (13), entender de forma regular el clima organizacional como un conjunto donde se ha analizado la descripción perceptiva sobre practica y proceso organizacional del centro de salud estudios propuestos también por Forehand y Gilmer, Halpin y Crofts citados por Lewin y otros (2004) (16), no solo focalizando aspectos sino generalizando las características para definir la persistencia del clima organizacional como variable estudiada.

La percepción como criterio, sobre reciprocidad es descrita por Pérez y otros (2009) (15), como la apertura de espacio para derechos y deberes de

labor, así también la política de gestión como parte de la relación mutua con el Centro de Salud de Santa Julia I-4 y sus colaboradores, se encuentran dificultades muy notorias en los procesos de cumplir con acuerdos dentro del espacio laboral, comportamientos de conducta como el hablar mal de otros y la no satisfacción sobre oportunidades de mejorar competencias por capacitación, o de ignorarse el esfuerzo de ser eficaces dentro del clima organizacional tal como lo define Castillo (2011) (22).

Cuando se estudia el clima organizacional es factible relacionarlo con la satisfacción laboral, dado que como dice Elgegren el clima organizacional es continuo pues existe dinámica de los colaboradores respecto a tiempo, esfuerzo y constancia, es poco los niveles que deben considerarse por conflicto y cooperación, es debido a la modalidad laboral, contratos por servicios o nombrados, donde existe una estructura que permite percibir el clima organizacional aun si hubiera lejanía de pabellones en un centro de salud o por relaciones jerárquicas existentes en las organizaciones de salud.

### **6.3 Responsabilidad ética**

Para la realización del presente proyecto de investigación se tendrá en cuenta los siguientes aspectos éticos:

- El respeto por la propiedad intelectual.
- Respeto a la institución sujeto de análisis en lo referente a la divulgación de aspectos confidenciales que afecten su prestigio como institución.
- Protección a la identidad de los individuos que participan del estudio.
- Consentimiento informado, puesto que la participación en el estudio presente será voluntaria por cada uno de los encuestados y entrevistados.

## CONCLUSIONES

- A. Las características del clima organizacional de los trabajadores del Establecimiento de Salud I 4 Santa Julia, muestran que es desfavorable en 33.96%, y favorable en un 32.08% y un 33.96% percibe medianamente favorable el clima organizacional, el indicador cuyos niveles son análogos a la variable de estudio es **el liderazgo que es medianamente favorable** en un 35.85%, 33.96% en niveles desfavorables, los directores del centro de salud de Santa Julia deben prestar atención a este indicador, pues están estableciendo equidad en los colaboradores y el trato es directo por tanto existen de este indicador en las conductas de los colaboradores, y los indicadores que contribuyen a niveles desfavorables del clima organizacional son **la motivación que es desfavorable** en un 43.40%, **la reciprocidad es desfavorable** en 100%, y la participación es medianamente favorable en un 39.62%. es perfectible que, para la **reciprocidad**, es el nivel más bajo del clima organizacional, entendiéndose que no existe este factor en el centro de salud de Santa Julia, para el caso de las enfermeras los niveles bajos son en **participación y liderazgo**. Se debe trabajar la reciprocidad a partir de establecer justicia real y provista de compartir no solo un trabajo sino ser parte de las decisiones y tareas conjuntas y participativas abriendo espacios para socializar cumplimientos de los deberes y trabajo, pero con procesos formalmente comunicantes pero motivados por la libertad de expresar ideas que se evalúan y si se toman como decisiones establecer metas conjuntas. Se concluye también que para los colaboradores del área de laboratorio en cuanto a clima organizacional en nivel alto es la motivación.
- B. Las características de satisfacción laboral de los trabajadores del Establecimiento I 4 Santa Julia, muestran que es desfavorable en 33.96%, y favorable en un 32.08%, lo que muestra que un 33.96%,

percibe medianamente favorable el clima organizacional en los colaboradores del Centro de Salud Santa Julia I-4 Piura. El 43.40% percibe una mediana satisfacción por el trabajo en general, existe un 35.85% de insatisfacción por los ambientes físicos, este porcentaje se muestra también en la satisfacción por la forma de trabajar, los colaboradores se sienten satisfechos porque existe iluminación requerida que no limitan su trabajo y existe en el lugar a pesar del clima tropical de Piura la ventilación apropiada que permite tener temperatura apropiada además se respeta por los colaboradores las condiciones de limpieza e higiene por normas de convivencia y por la salubridad médica y de estándares ya establecidos. Hay un nivel de 45.28% de insatisfacción por las oportunidades de desarrollo, y un 37.74% en nivel de mediana satisfacción por la remuneración, esto debe controlarse pues cuando surge una necesidad, se puede romper el equilibrio producir en los colaboradores estados de tensión, que le lleva a emprender acciones o comportamientos que le liberen de la inconformidad y el desequilibrio, emprendiendo acciones y baja efectividad de labor, aunque la necesidad puede ser motivo para tener un trabajo, en análisis de proceso cíclico se debe evaluar en detalle las necesidades de los colaboradores. La insatisfacción en un 45.28% de Oportunidades de desarrollo, mientras que el valor más bajo de satisfacción es por la del trabajo en general, que también se observa con 43.40% de mediana satisfacción. Los colaboradores de hospitalización y obstetricia perciben el trabajo en general como satisfactorio, al analizar los datos están conformes a su forma de trabajo y a la justa remuneración que perciben.

- C. Tanto para el estadístico R de Pearson que tiene una Significancia de 0.006 basada en una aproximación normal se tiene un valor de 0.371, y para la correlación de Spearman una Significancia de 0.006 basada en una aproximación normal se tiene un valor de 0.373. Lo que muestra

que la significancia en ambos casos es menor a 0.05 ( $p$  valor  $<0.05$ ), procediendo entonces a no aceptar la hipótesis nula, aceptando que Existe una dependencia de criterio entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral.

## RECOMENDACIONES

- Promover directivas internas para contribuir con planes de mejora, respecto a tener tareas conjuntas que permitan diagnosticar, evaluar y estructurar al detalle acciones para la motivación, la reciprocidad y la participación permitan favorecer el trabajo recíproco y en el caso específico de las colaboradoras enfermeras se apoye con acciones de participación y liderazgo.
- Fortalecer decisiones para tener motivación e incentivos en base a resultados de las d productividad y desempeño, pudiendo estructurarse esto en temporalidad anual con programas de se apoye con acciones reconocimiento, por puestos y áreas, implementando capacitaciones y bienestar socio laboral.
- Fortalecer las relaciones laborales entre dirección del centro de salud y el colaborador, afianzando compromisos institucionales evaluando la generación de planes de gestión de talento humano para dotar de capacidades y habilidades que tengan como propósito tener personal con altos niveles de competencia en labores de salud y administración.
- Fortalecer los planes de mantenimiento de espacios físicos que actualmente son óptimos y que pueda resultar en bajos costos de reparación o cambios, ya que este indicador es el mejor evaluado en la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de Salud de Santa Julia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Paris L, Omar A. Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. Estudios de Psicología [Internet]. 2008 [citado 22 de octubre de 2018];13(3). Disponible en: <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=26119150006>
2. Salinas-Oviedo C, Laguna-Calderón J, Mendoza M del R. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Salud Pública de México. 5 de enero de 1994;36(1):22-9.
3. Chiang V. M, Núñez P. A, Martín MJ, Salazar B. M. Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. Panorama Socioeconómico [Internet]. 2010 [citado 22 de octubre de 2018];28(40). Disponible en: <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=39915685007>
4. Bernal González I, Pedraza Melo NA, Sánchez Limón ML. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios Gerenciales. 1 de enero de 2015;31(134):8-19.
5. Santa Eulalia Mainegra JM, Sampedro Díaz BA. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Rev Méd Electrón [Internet]. 2012 [citado 22 de octubre de 2018];34(5). Disponible en: <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38482>
6. Caligiore Corrales I, Díaz Sosa JA. Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. Revista Venezolana de Gerencia [Internet]. 2003 [citado 26 de octubre de 2018];8(24). Disponible en: <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=29002408>
7. Hospinal Escajadillo S. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA F Y D INVERSIONES S.A.C. Industrial Data [Internet]. 2013 [citado 22 de octubre de 2018];16(2). Disponible en: <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=81632390009>
8. Ellegren U. Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. 1. 2015;23(1):87-102.
9. Hernández Ledesma Y, Aguirre Raya DA, Díaz Díaz B, Curbelo JC. Satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria municipio

Pinar del Rio, 2009. Revista Habanera de Ciencias Médicas. septiembre de 2010;9(3):441-51.

10. Robles-García M, Dierssen-Sotos T, Martínez-Ochoa E, Herrera-Carral P, Díaz-Mendi AR, Llorca-Díaz J. Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. Gac Sanit. abril de 2005;19:127-34.
11. García-Pozo A, Moro-Tejedor MN, Medina-Torres M. Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Revista de Calidad Asistencial. 1 de julio de 2010;25(4):207-14.
12. Chávez Sánchez D, Ríos Lozano K. Clima organizacional y Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray–Trujillo, 2015 [PhD Thesis]. Tesis de licenciatura). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.
13. Chiang Vega MM, Salazar Botello CM, Núñez Partido A. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. Theoria [Internet]. 2007 [citado 22 de octubre de 2018];16(2). Disponible en: <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=29916206>
14. Iglesias Armenteros A, Sánchez García Z. Generalidades del clima organizacional. MediSur. junio de 2015;13(3):455-7.
15. Pérez AMS, Miranda DR. Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. Correo Científico Médico de Holguín. 2004;8(3):3.
16. Lewin K, Lippitt R, White RK. Patterns of Aggressive Behavior in Experimentally Created “Social Climates”. The Journal of Social Psychology. 1 de mayo de 1939;10(2):269-99.
17. Meliá JL, Peiró JM. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. Psicologemas. 1989;5(2):59–74.
18. Márquez Morales N. Estrategia de cambio en instituciones de atención primaria de salud [Internet]. 2011 [citado 26 de octubre de 2018]. Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol17\\_6\\_01/mgi1462001.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol17_6_01/mgi1462001.htm)
19. Pérez S, María A. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Rev cub salud pública. junio de 2013;39:385-93.



20. Pérez S, María A. Caracterización del Sistema de Dirección en la Atención Primaria de Salud\*. Revista Cubana de Salud Pública. diciembre de 2009;35(4):78-109.
21. Castell-Florit Serrate P. Glosario Gerencia en salud. La Habana: MINSAP, ENSAP. 2001;
22. Castillo L, Lengua C, Herrera PAP. Caracterización psicométrica de un instrumento de clima organizacional en el sector educativo universitario Colombiano. International Journal of Psychological Research. 2011;4(1):40-7.
23. Vega MMC, Partido AN, Rivera PCH. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. Revista Icade Revista de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales. 2007;0(72):49-74.
24. Solarte MG. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración. 6 de noviembre de 2011;25(42):43-61.
25. Vega DMMC, Martínez KAK. Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: Satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. 1. 2009;8(1):23-50.
26. Abrajan Castro MG, Contreras Padilla JM, Montoya Ramírez S. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología [Internet]. 2009 [citado 22 de octubre de 2018];14(1). Disponible en: <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=29214108>
27. Granados JDT, Sotter MCS, Rangel JG. Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. CLIO América. 2011;5(10):204-27.
28. Estrada JGS, Pupo IJCG, Rodríguez YBM, Cañedo Andalia R. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED). 2009;20(4):67-75.
29. Segredo Pérez AM, García Milian AJ, López Puig P, León Cabrera P, Perdomo Victoria I. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Rev cub salud pública [Internet]. marzo de

2015 [citado 22 de octubre de 2018];41. Disponible en:  
[https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0864-34662015000100010&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0864-34662015000100010&script=sci_arttext)

30. Cuadra-Peralta AA, Veloso-Besio CB. GRADO DE SUPERVISIÓN COMO VARIABLE MODERADORA ENTRE LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN, MOTIVACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL. *Ingeniare Revista chilena de ingeniería*. abril de 2010;18(1):15-25.
31. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. *Metodología de la investigación*. Vol. 3. México: McGraw-Hill; 2006.

# **ANEXOS**

## A01. INSTRUMENTOS VALIDADOS Y CONFIABILIDAD

### INFORME DE CONFIABILIDAD ESTADÍSTICA

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez para el estudio de “Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de Salud I-4 Santa Julia”.

- A. Se desarrolló 21 ítems en el instrumento de trabajo sobre evaluar el clima organizacional en los trabajadores del establecimiento de Salud I-4 Santa Julia , además como unidad de análisis a personas que laboran en la institución con características demográficas como datos generales, con respuestas de escala (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, algo de acuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), pudiendo obtenerse resultados que definen el cálculo para consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto, al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus ítems, se puede usar la fiabilidad de Alfa de Cronbach.

Con los siguientes valores como resultado:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	21

Se debe mencionar que el coeficiente (**Alfa de Cronbach: 0.865**) hay que valorarlo en su real situación:

En los estadísticos total-elemento, se observa que elementos pueden eliminarse del instrumento para incrementar el valor del alfa de Cronbach.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo.	56,30	150,022	,727	,849

Aquí se preocupan por mantener informado al personal, de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.	56,53	151,023	,673	,851
El jefe no se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo.	56,74	166,813	,156	,869
Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo.	56,21	155,475	,546	,856
Aquí todos los problemas se discuten de una manera constructiva.	56,57	154,712	,556	,855
Con este trabajo me siento realizado profesionalmente	55,94	160,362	,343	,863
Los empleados se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.	56,00	158,962	,521	,857
En esta institución el buen trabajo del personal es reconocido.	56,64	154,081	,620	,854
En esta organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo.	56,72	164,553	,230	,867
Las condiciones de trabajo son buenas.	56,09	159,202	,391	,861
Los trabajadores se esfuerzan por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.	56,13	155,040	,508	,857
<b>Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución.</b>	<b>56,49</b>	<b>173,524</b>	<b>-,072</b>	<b>,876</b>
Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación.	56,70	156,676	,485	,858
La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.	56,74	157,006	,465	,859
Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución.	56,49	158,139	,452	,859
El espíritu de equipo en esta organización es excelente.	56,51	151,524	,639	,852
Los recursos limitados de nuestro departamento, los compartimos fácilmente con otros grupos de la institución.	56,68	148,491	,736	,848
Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes, rumores).	56,58	160,555	,297	,865

Las iniciativas del personal son respaldadas de los niveles superiores.	56,64	153,927	,605	,854
En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.	56,72	160,668	,320	,864
Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución.	56,62	160,509	,319	,864

Para el tipo de instrumento definido hay un rasgo de estudio, que define en sus preguntas de manera homogénea y su uso pretendido como instrumento, el valor de alfa es regularmente bueno para el estudio se recomienda usarlo como **Instrumento confiable al evaluar el coeficiente del Alfa de Cronbach.**

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez para el estudio de “Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de Salud I-4 Santa Julia”.

- A. Se desarrolló 30 ítems en el instrumento de trabajo sobre evaluar la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de Salud I-4 Santa Julia , además como unidad de análisis a personas que laboran en la institución con características demográficas como datos generales, con respuestas de escala (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, algo de acuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), pudiendo obtenerse resultados que definen el cálculo para consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto, al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus ítems, se puede usar la fiabilidad de Alfa de Cronbach.

Con los siguientes valores como resultado:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	30

Se debe mencionar que el coeficiente (**Alfa de Cronbach: 0.924**) hay que valorarlo en su real situación:

En los estadísticos total-elemento, se observa que elementos pueden eliminarse del instrumento para incrementar el valor del alfa de Cronbach.

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Hay buena relación entre los miembros de la unidad.	97,66	323,152	,596	,920
En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.	97,58	321,901	,589	,920
El jefe me estimula para mejorar mi trabajo.	98,15	318,592	,537	,921
Hay participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección	97,81	318,464	,613	,920
Te agradan tus compañeros de tu grupo de trabajo	97,23	324,794	,600	,920
Se presta atención a tus sugerencias	97,74	317,083	,677	,919
Hay reconocimiento por tu buen trabajo.	98,30	318,830	,546	,921
Tienes autonomía para planificar y elegir tu propio método de trabajo.	97,45	317,906	,618	,920
Usted recibe apoyo administrativo.	97,68	327,145	,454	,922
Hay buena iluminación en tu lugar de trabajo	96,62	326,778	,536	,921
Es adecuado la ventilación en tu lugar de trabajo.	96,79	332,591	,378	,923
Estás de acuerdo con las condiciones de tu entorno físico y el espacio que usted dispone.	97,02	332,327	,349	,923
<b>Es adecuado la temperatura de su área de trabajo.</b>	<b>97,00</b>	<b>339,308</b>	<b>,155</b>	<b>,925</b>
Estás de acuerdo con las condiciones de limpieza, higiene y salubridad de tu lugar de trabajo.	97,04	323,845	,546	,921
Tienes disponibilidad de recursos tecnológicos en tu lugar de trabajo	97,55	332,522	,277	,924
Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer las cosas que te gustan	97,64	312,234	,705	,918
Tu trabajo te produce satisfacciones.	97,13	324,117	,549	,921
Tu trabajo te ofrece oportunidades de realizar las cosas que usted destaca.	97,60	317,359	,645	,919
Estás de acuerdo con los objetivos, metas y/o tasas de producción que debes alcanzar.	97,38	318,739	,688	,919

Tienes buena relación con las autoridades más inmediatas.	97,53	323,985	,502	,921
Usted recibe apoyo de tus superiores.	97,92	317,956	,584	,920
La institución te ofrece oportunidades de hacer carrera funcionaria.	98,38	329,201	,326	,924
La institución te ofrece oportunidades de continuar tu perfeccionamiento.	98,21	323,321	,486	,922
Hay estabilidad en las funciones de tu trabajo	97,66	321,652	,639	,920
Recibes de tu institución un trato de "igualdad" y "justicia".	98,00	314,115	,640	,919
Tu institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	97,68	319,684	,635	,919
Cuentas con oportunidades de promoción.	98,08	328,956	,392	,923
Estás de acuerdo con el salario que usted recibe.	98,00	332,269	,278	,924
Las condiciones laborales son adecuadas.	97,64	324,773	,525	,921
Estás conforme con la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en la institución.	97,98	326,903	,404	,923

Para el tipo de instrumento definido hay un rasgo de estudio, que define en sus preguntas de manera homogénea y su uso pretendido como instrumento, el valor de alfa es regularmente bueno para el estudio se recomienda usarlo como **Instrumento confiable al evaluar el coeficiente del Alfa de Cronbach.**



## **A02: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado “.....  
.....  
.....”, por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo. Cualquier duda o aclaración que surja respecto al estudio, le será aclarada por el investigador responsable.

El estudio pretende ..... (objetivo general)  
.....

Por medio de este documento se asegura y garantiza la total confidencialidad de la información suministrada por usted y el anonimato de su identidad. Queda explícito que los datos obtenidos serán de uso y análisis exclusivo del estudio de investigación con fines netamente académicos.

### **DECLARACIÓN PERSONAL**

He sido invitado a participar en el estudio titulado “.....  
.....  
.....”, Me han explicado y he comprendido satisfactoriamente el propósito de la investigación y se me han aclarado dudas relacionadas con mi participación en dicho estudio. Por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando la información necesaria para el estudio y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento.

---

Firma del participante

**ANEXO 03:**

**BASES DE DATOS**

CS1	CS2	CS3	C.O.Lid	C.O.Mot	C.O.Rec	C.O.Par	SAT.T.G	SAT.A.F	SAT.F.T	SAT.O.D	SAT.Rem	C.O	SAT.LAB	C.O.Ag	SAT.LABAg
Varon	22-35 años	Administrativos	18,00	14,00	20,00	24,00	35,00	22,00	18,00	16,00	7,00	76,00	98,00	Favorable	Insatisfacción
Mujer	36-45 años	Administrativos	19,00	20,00	11,00	21,00	36,00	24,00	24,00	21,00	11,00	71,00	116,00	Favorable	Satisfacción
Mujer	46 a más	Administrativos	14,00	16,00	11,00	23,00	27,00	30,00	23,00	14,00	9,00	64,00	103,00	Medianamente Favorable	Mediana Satisfacción
Mujer	36-45 años	Administrativos	17,00	18,00	9,00	22,00	27,00	30,00	26,00	13,00	6,00	66,00	102,00	Medianamente Favorable	Mediana Satisfacción
Mujer	36-45 años	Administrativos	11,00	13,00	8,00	19,00	23,00	30,00	29,00	15,00	6,00	51,00	103,00	Desfavorable	Mediana Satisfacción
Mujer	22-35 años	Administrativos	18,00	20,00	14,00	25,00	35,00	24,00	24,00	24,00	12,00	77,00	119,00	Favorable	Satisfacción
Varon	36-45 años	Administrativos	15,00	15,00	10,00	22,00	33,00	22,00	22,00	21,00	7,00	62,00	105,00	Medianamente Favorable	Mediana Satisfacción
Mujer	46 a más	Administrativos	7,00	15,00	8,00	14,00	25,00	29,00	21,00	15,00	11,00	44,00	101,00	Desfavorable	Mediana Satisfacción
Mujer	22-35 años	Administrativos	16,00	20,00	10,00	29,00	25,00	27,00	20,00	15,00	10,00	75,00	97,00	Favorable	Insatisfacción
Mujer	36-45 años	Administrativos	7,00	13,00	5,00	18,00	23,00	30,00	8,00	16,00	12,00	43,00	89,00	Desfavorable	Insatisfacción
Varon	46 a más	Administrativos	5,00	13,00	8,00	19,00	26,00	30,00	30,00	12,00	7,00	45,00	105,00	Desfavorable	Mediana Satisfacción
Mujer	36-45 años	Administrativos	18,00	16,00	11,00	19,00	35,00	23,00	18,00	18,00	12,00	64,00	106,00	Medianamente Favorable	Mediana Satisfacción
Varon	22-35 años	Administrativos	22,00	11,00	11,00	10,00	36,00	30,00	21,00	8,00	9,00	54,00	104,00	Medianamente Favorable	Mediana Satisfacción
Mujer	36-45 años	Obstetricia	17,00	17,00	15,00	20,00	32,00	27,00	23,00	20,00	12,00	69,00	114,00	Favorable	Satisfacción
Mujer	46 a más	Obstetricia	19,00	22,00	12,00	25,00	33,00	25,00	23,00	22,00	12,00	78,00	115,00	Favorable	Satisfacción
Mujer	46 a más	Obstetricia	8,00	5,00	10,00	7,00	36,00	24,00	24,00	23,00	12,00	30,00	119,00	Desfavorable	Satisfacción
Mujer	46 a más	Emergencia	13,00	10,00	11,00	20,00	38,00	30,00	29,00	26,00	11,00	54,00	134,00	Medianamente Favorable	Satisfacción
Mujer	46 a más	Obstetricia	20,00	17,00	11,00	26,00	32,00	24,00	21,00	16,00	9,00	74,00	102,00	Favorable	Mediana Satisfacción
Mujer	22-35 años	Otros	19,00	14,00	13,00	22,00	32,00	22,00	22,00	22,00	8,00	68,00	106,00	Medianamente Favorable	Mediana Satisfacción
Mujer	46 a más	Otros	18,00	17,00	10,00	26,00	33,00	26,00	22,00	16,00	10,00	71,00	107,00	Favorable	Mediana Satisfacción
Mujer	22-35 años	Otros	16,00	19,00	12,00	20,00	35,00	22,00	24,00	19,00	12,00	67,00	112,00	Medianamente Favorable	Satisfacción
Varon	46 a más	Hospitalización	18,00	16,00	11,00	10,00	23,00	12,00	16,00	18,00	5,00	55,00	74,00	Medianamente Favorable	Insatisfacción
Mujer	46 a más	Obstetricia	11,00	13,00	10,00	13,00	24,00	14,00	16,00	18,00	4,00	47,00	76,00	Desfavorable	Insatisfacción
Mujer	22-35 años	Emergencia	9,00	13,00	10,00	20,00	23,00	21,00	18,00	10,00	8,00	52,00	80,00	Medianamente Favorable	Insatisfacción

Mujer	46 a más	Hospitalización	10,00	10,00	12,00	18,00	19,00	14,00	12,00	12,00	6,00	50,00	63,00	Desfavorable	Insatisfacción
Mujer	36-45 años	Enfermería	8,00	15,00	11,00	13,00	31,00	22,00	18,00	12,00	5,00	47,00	88,00	Desfavorable	Insatisfacción
Mujer	36-45 años	Obstetricia	20,00	20,00	12,00	23,00	35,00	24,00	21,00	16,00	9,00	75,00	105,00	Favorable	Mediana Satisfacción
Mujer	46 a más	Obstetricia	9,00	10,00	8,00	20,00	36,00	30,00	29,00	26,00	11,00	47,00	132,00	Desfavorable	Satisfacción
Mujer	46 a más	Emergencia	14,00	13,00	11,00	20,00	34,00	25,00	22,00	23,00	12,00	58,00	116,00	Medianamente Favorable	Satisfacción
Mujer	36-45 años	Enfermería	9,00	16,00	4,00	7,00	9,00	15,00	6,00	6,00	3,00	36,00	39,00	Desfavorable	Insatisfacción
Mujer	46 a más	Hospitalización	13,00	9,00	9,00	9,00	16,00	25,00	16,00	17,00	12,00	40,00	86,00	Desfavorable	Insatisfacción
Mujer	46 a más	Hospitalización	9,00	9,00	6,00	13,00	19,00	24,00	12,00	12,00	9,00	37,00	76,00	Desfavorable	Insatisfacción
Mujer	36-45 años	Otros	13,00	10,00	9,00	7,00	20,00	16,00	16,00	12,00	6,00	39,00	70,00	Desfavorable	Insatisfacción
Varon	46 a más	Otros	18,00	17,00	11,00	24,00	35,00	23,00	23,00	23,00	9,00	70,00	113,00	Favorable	Satisfacción
Mujer	36-45 años	Otros	18,00	14,00	16,00	24,00	32,00	24,00	23,00	24,00	8,00	72,00	111,00	Favorable	Mediana Satisfacción
Varon	46 a más	Laboratorio	10,00	11,00	10,00	18,00	33,00	28,00	23,00	21,00	8,00	49,00	113,00	Desfavorable	Satisfacción
Mujer	46 a más	Laboratorio	19,00	20,00	17,00	27,00	25,00	25,00	25,00	23,00	6,00	83,00	104,00	Favorable	Mediana Satisfacción
Mujer	36-45 años	Laboratorio	15,00	18,00	13,00	22,00	31,00	22,00	20,00	18,00	10,00	68,00	101,00	Medianamente Favorable	Mediana Satisfacción
Varon	36-45 años	Otros	13,00	14,00	9,00	13,00	40,00	27,00	28,00	27,00	10,00	49,00	132,00	Desfavorable	Satisfacción
Varon	36-45 años	Otros	16,00	16,00	16,00	28,00	39,00	21,00	19,00	18,00	14,00	76,00	111,00	Favorable	Mediana Satisfacción
Varon	46 a más	Otros	20,00	20,00	13,00	24,00	36,00	20,00	23,00	15,00	10,00	77,00	104,00	Favorable	Mediana Satisfacción
Mujer	36-45 años	Enfermería	8,00	17,00	7,00	11,00	15,00	28,00	16,00	16,00	10,00	43,00	85,00	Desfavorable	Insatisfacción
Mujer	22-35 años	Enfermería	16,00	17,00	12,00	14,00	32,00	23,00	28,00	21,00	10,00	59,00	114,00	Medianamente Favorable	Satisfacción
Varon	36-45 años	Emergencia	16,00	17,00	16,00	16,00	33,00	14,00	16,00	16,00	6,00	65,00	85,00	Medianamente Favorable	Insatisfacción
Mujer	46 a más	Emergencia	8,00	14,00	14,00	15,00	16,00	26,00	10,00	9,00	8,00	51,00	69,00	Desfavorable	Insatisfacción
Mujer	46 a más	Hospitalización	8,00	15,00	14,00	19,00	18,00	23,00	15,00	14,00	12,00	56,00	82,00	Medianamente Favorable	Insatisfacción
Mujer	36-45 años	Hospitalización	12,00	14,00	14,00	21,00	25,00	24,00	20,00	14,00	12,00	61,00	95,00	Medianamente Favorable	Insatisfacción
Varon	36-45 años	Hospitalización	16,00	19,00	12,00	22,00	36,00	24,00	24,00	23,00	12,00	69,00	119,00	Favorable	Satisfacción
Varon	46 a más	Hospitalización	16,00	19,00	12,00	22,00	36,00	24,00	24,00	24,00	10,00	69,00	118,00	Favorable	Satisfacción

Varon	46 a más	Hospitalización	16,00	19,00	12,00	22,00	36,00	24,00	24,00	23,00	12,00	69,00	119,00	Favorable	Satisfacción
Varon	46 a más	Hospitalización	18,00	16,00	12,00	20,00	36,00	24,00	24,00	23,00	12,00	66,00	119,00	Medianamente Favorable	Satisfacción
Varon	46 a más	Hospitalización	17,00	13,00	10,00	19,00	31,00	24,00	19,00	20,00	11,00	59,00	105,00	Medianamente Favorable	Mediana Satisfacción
Varon	46 a más	Hospitalización	11,00	12,00	8,00	15,00	18,00	24,00	18,00	22,00	9,00	46,00	91,00	Desfavorable	Insatisfacción