

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD



TESIS

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal
asistencial del Centro de Salud Fátima Patel - Iscozacín,
2020**

Para optar : El Grado Académico de Maestro en Ciencias de
la Salud, Mención en Gestión en Servicios de Salud

Autor : Bach. YESENIA ELI, CAMARENA VELIZ

Asesora : Dra. María Leonor Romero Santillana

Línea de investigación : Salud y Gestión de la Salud

Fecha de inicio y culminación de la investigación: Febrero 2020 - Noviembre
2020

HUANCAYO - PERÚ

2021

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN



Dr. Carlos Rosario Sanchez Guzman
Presidente



Dra. Gloria Mercedes Molina Vallejos
Miembro



Mtro. Fernando Polo Orellana
Miembro



Mg. Alonso Artemio Calderon Quispe
Miembro



Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros
Secretario Académico

DEDICATORIA

Con amor y cariño a mi abuelita Petrona
que se encuentra presente en mi corazón
por estar siempre guiándome en el buen
camino.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora de tesis por haberme ofrecido la coyuntura de apelar a su lucidez y discernimiento científico, así como también haberme tenido toda la tolerancia del mundo para encaminarme durante todo el progreso de la tesis.

A la Universidad Peruana Los Andes por haberme admitido ser parte de ella y abierto las puertas de su seno especializado para poder educarme en mi carrera profesional como obstetra.

A la Micro Red del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín a nombre del director CD. Daniel Veliz Volaños, por haberme aceptado que realice a recopilar los datos al equipo de salud.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONTENIDO	v
CONTENIDO DE TABLAS	vii
CONTENIDO DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Delimitación del problema	18
1.3 Formulación del problema	18
1.3.1 Problema general	18
1.3.2 Problemas específicos	19
1.4 Justificación.....	19
1.4.1 Social	19
1.4.2 Teórica	19
1.4.3 Metodológica	20
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo general.....	21
1.5.2 Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes	22
Nacionales	22
Internacionales	24
2.2 Bases teóricas	26
2.3 Marco conceptual	39
CAPÍTULO III HIPÓTESIS	41

3.1 Hipótesis general	41
3.3 Hipótesis específicas	41
3.3 Variables.....	41
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	43
4.1 Metodología de investigación	43
4.2 Tipo de investigación	43
4.3 Nivel de investigación	44
4.4 Diseño de investigación	44
4.5 Población y muestra	44
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	45
4.8 Aspectos éticos de la investigación	46
CAPÍTULO V RESULTADOS	48
5.1 Descripción de resultados.....	48
5.2 Contrastación de hipótesis.....	78
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	83
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS	91
Anexo 1: Matriz de consistencia	92
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables	93
Anexo 3: Instrumento de investigación y constancia de su aplicación	94
Anexo 4: Confiabilidad y validez del instrumento.....	96
Anexo 5: La data de procesamiento de datos	97
Anexo 6: Consentimiento informado	99
Anexo 7: Fotos de la ampliación del instrumento.....	103

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Profesionales de la salud del MINSA y Gobiernos Regionales según departamento, Perú 2017	15
Tabla 2. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.....	79
Tabla 3. Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	80
Tabla 4. Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral consideración el generó	81
Tabla 5. Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral consideración la edad	82

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Profesionales de la salud del MINSA y Gobiernos Regionales según condición laboral, Perú 2017	16
Figura 2. Reclamos fundados según origen del reclamo, 2017.....	17
Figura 3. Edad de encuestados.	48
Figura 4. Género de los encuestados.....	49
Figura 6. Pregunta el Centro de Salud está en constante innovación.	50
Figura 7. Pregunta mis colegas toman iniciativas para la solución de problemas.	50
Figura 8. Pregunta las nuevas ideas de mis colegas son consideradas fácilmente.	51
Figura 9. Pregunta el centro de salud es flexible y se adapta a los cambios.....	52
Figura 10. Pregunta tengo el soporte de mi jefe cuando lo necesito.....	52
Figura 11. Pregunta nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del Centro de Salud.....	53
Figura 12. Pregunta existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.....	54
Figura 13. Pregunta mi desempeño se evalúa de forma imparcial.....	54
Figura 14. Pregunta los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.....	55
Figura 15. Pregunta en términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	56
Figura 16. Pregunta la limpieza de los ambientes es adecuada.....	56
Figura 17. Pregunta mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	57
Figura 18. Pregunta el centro de salud acepta mis opiniones en toma de decisiones.....	58
Figura 19. Pregunta hay comodidad con el salario que percibo.	58
Figura 20. Pregunta mi remuneración es equivalente a mi labor.....	59
Figura 21. Pregunta las tareas que desempeño corresponden a mi función.....	60
Figura 22. Pregunta mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	60
Figura 23. Pregunta mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.....	61

Figura 24. Pregunta presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	62
Figura 25. Pregunta existe solidaridad entre colegas.	62
Figura 26. Pregunta las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito...	63
Figura 27. Pregunta percibo buen trato en el centro de salud.	64
Figura 28. Pregunta el centro de salud me permite dar lo mejor de lo que se hacer.	64
Figura 29. Pregunta se busca constantemente fomentar un clima laboral agradable.	65
Figura 30. Pregunta mi labor contribuye al éxito y desarrollo del centro de salud.	66
Figura 31. Pregunta mantengo buen ánimo durante mis labores.	66
Figura 32. Pregunta soy consciente de mis errores.	67
Figura 33. Pregunta siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	68
Figura 34. Pregunta me siento útil con la labor que realizo.	68
Figura 35. Pregunta me complace los resultados de mi trabajo.	69
Figura 36. Pregunta mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	70
Figura 37. Pregunta me gusta el trabajo que realizo.	70
Figura 38. Pregunta haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	71
Figura 39. Pregunta me gusta la actividad que realizo.	72
Figura 40. Pregunta el orden de los ambientes y materiales me facilita la realización de mi trabajo.	72
Figura 41. Pregunta el ambiente donde trabajo es confortable.	73
Figura 42. Pregunta me disgusta mi horario.	74
Figura 43. Pregunta llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo....	74
Figura 44. Pregunta la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	75
Figura 45. Pregunta el horario de trabajo me resulta cómodo.	76
Figura 46. Pregunta existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	76
Figura 47. Pregunta las tareas que realizo son percibidas como algo sin importancia.	77
Figura 48. Pregunta el sueldo que tengo es excesivo.	78

RESUMEN

La presente investigación tuvo como problema general: cuál es la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020, El objetivo fue: Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel - Iscozacín para el año 2020, el método general de investigación fue científico de tipo aplicada, de nivel correlacional, y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por el personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín integrada por 34 trabajadores, no se utilizó la técnica del muestreo. El resultado de esta investigación fue que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fatima Patel- Iscozacín, 2020, con un nivel de investigación correlacional. La conclusión fundamental: Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fatima Patel - Iscozacín, 2020, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.677 y con un nivel de significancia del 99%. Se recomienda que en el centro de salud en mención se evalúa periódicamente el clima laboral a fin de establecer política de mejora y poder brindar una atención de calidad.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Clima organizacional, Personal asistencial.

ABSTRACT

The present investigation had as a general problem: what is the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the care staff of the Fatima Patel Health Center – Iscozacin, 2020, the objective was: to determine the relationship between the organizational climate and satisfaction labor of the care staff of the Fatima Patel- Iscozacin Health Center for the year 2020, the general research method was applied scientific, correlational level, and experimental design. The population was made up of the care staff of the Fatima Patel – Iscozacin Health Center, made up of 34 workers, the sampling technique was not used. The result of this research was that there is a relationship between organizational climate and job satisfaction of the healthcare staff of the Fatima Patel – Iscozacin Health Center, 2020, with a correlational level of research, the fundamental conclusion: There is a relationship between organizational climate and job satisfaction of the staff Fatima Patel Health Center – Iscozacin 2020, with a Spearman correlation coefficient of 0.677 and a significance level of 99%. It is recommended that the work environment be periodically evaluated in the health center in question in order to establish an improvement policy and be able to provide quality care.

Keyword: Job satisfaction, Organizational climate, Healthcare personnel.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral y el clima laboral son aspectos subjetivos que tiene los trabajadores en la cual consideran diversos factores, en el caso del personal asistencial que labora en el sector salud estas variables son importantes porque por la naturaleza de sus labores están en constante contacto con los pacientes; no obstante, el clima dentro de las organizaciones y la satisfacción de los trabajadores no son tratados con la importancia necesaria originando problemas en el entorno del trabajo.

En muchos casos una incorrecta distribución del personal médico, aunado a la escasez del personal genera sobre carga de trabajo, y consecuentemente insatisfacción de los trabajadores, y muchas veces una atención inadecuada a los pacientes. Un reflejo de estos problemas es que a nivel nacional el promedio de profesionales de la salud por cada 10000 personas es de 31.9, un resultado que se encuentra debajo de la media de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) la cual establece que debería ser de 33 profesionales de la salud por cada 10000 habitantes.

El trabajo hizo una revisión de las diferentes conceptualizaciones de ambas variables, basándose teóricamente en el estudio del clima organizacional desarrollado por el Ministerio de Salud y la teoría e investigación en psicología para poder evaluar la satisfacción laboral. En cuanto a la metodología que se siguió para la elaboración del estudio, el método de investigación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, la población estuvo conformada 34 trabajadores, por lo cual la muestra fue censal. En cuanto a la recolección de datos

la técnica que se usó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, su confiabilidad se midió mediante el alfa de Cronbach, que resultó 96.9% mostrando una alta confiabilidad y su validez mediante el juicio de tres expertos, los cuales aprobaron el instrumento empleado.

La investigación se concentra en el Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, que está ubicada en la región Pasco, en ese sentido se planteó como objetivo general establecer la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de dicho centro de salud para el año 2020, las variables de análisis fueron la satisfacción laboral y el clima organizacional. Para el desarrollo de la investigación se buscó bibliografía especializada que dieron fundamento a las variables analizadas.

La estructura de la investigación está dividida en cinco capítulos, en el primer apartado se haya todo lo relacionado con los aspectos generales del problema, la justificación y los objetivos, el segundo apartado contiene el marco teórico dividido en antecedentes, bases teóricas y marco conceptual, el tercer apartado se presenta la hipótesis que se formuló en la investigación y la definición de las variables, en el cuarto apartado se muestra la metodología que se empleó, de igual manera las técnicas de procesamiento y análisis de datos, por último en el quinto apartado se exponen los resultados y la contrastación de la hipótesis; la investigación además, contiene conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El clima organizacional ha ido tomando relevancia en distintos sectores; específicamente en el sector salud, con la expedición de un documento técnico, dicho sistema promueve el rendimiento efectivo, ético y humano del aglomerado de proveedores, asignación de tecnologías y recursos necesarios para poder atender de manera adecuada a la población; de igual manera el planeamiento de procesos. No obstante, el clima dentro de las organizaciones y la satisfacción de los trabajadores no son tratados con importancia necesaria originando problemas en el entorno de trabajo. En muchos casos una incorrecta distribución del personal médico, aunado a la escasez de personal genera sobre carga de trabajo, y consecuentemente insatisfacción de los trabajadores, y muchas veces una atención inadecuada a los pacientes.

Con respecto a los profesionales de salud que hay en Pasco, estos ascienden a 1,408 del MINSA (1), además de ser una poca cantidad de profesionales, esto trabajan en malas condiciones y no cubren con la cantidad de personas que desean atenderse, los datos se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1. Profesionales de la salud del MINSA en la región Pasco y Perú 2018

	Perú	Pasco
Médico	26,360	330
Enfermero	33,713	491
Obstetra	15,379	282
Odontólogo	4,705	106
Biólogo	2,249	17
Ingeniero Sanitario	97	0
Nutricionista	1,630	15
Psicólogo	2,660	58
Químico Farmacéutico	2,391	29
Químico	71	59
Tecnólogo médico	2,909	4
Médico veterinario	332	9
Trabajadora Social	1,610	1
Presionales de la salud no especificado	295	1
Técnicos especializados	173	6
Total	94,574	1,408

Fuente: Información de Recursos Humanos en el Sector Salud, Perú 2018.

Según el Ministerios de Salud (MINSA) al 2018, el promedio de profesionales de la salud por cada 10,000 personas en el Perú es de 31.9; de este resultado tenemos que existen 12.8 médicos, 14.1 enfermeras y 5.0 obstetras respectivamente, un resultado que se encuentra debajo de la media de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) que debería ser 33 por cada 10,000 habitantes. Siendo un reto pendiente que el Perú afronta hace muchos años, en especial esta brecha afecta a la población en extrema pobreza y rurales ya que son atendidos por un menor número de médicos. (2)

A pesar de que exista cierta cantidad de médicos para un número determinado de personas, la distribución de éstos también es un problema, por ejemplo, existen regiones como Loreto que solo cuentan con 6.2 médicos por 10000 habitantes. O que solo el 11% de médicos atiende a los sectores de

extrema pobreza, mientras que el 40% de médicos en Perú se dedica a la atención de personas con mayor recurso.

Las autoridades elegidas por los peruanos mediante voto popular son quienes designan a los responsables de los sectores de administración pública, además de cargos de confianza tales como el de Dirección Regional de Salud, Redes y Hospitales; las oficinas de recursos humanos de las redes de salud públicas son los encargados de realizar la convocatoria y contrata de personal dentro de un centro de salud. Es así que el sistema de salud no se ve abastecido por profesionales, a pesar que existen actualmente diversas instituciones educativas que ofrecen carreras en ciencias de la salud, el problema recae principalmente en la distribución del ingreso en nuestro país y la inversión en esa rama.

Actualmente la condición laboral predominante de los profesionales de la salud es de Nombrados (57%), seguido por Contratados (19%) y de régimen CAS (23%).

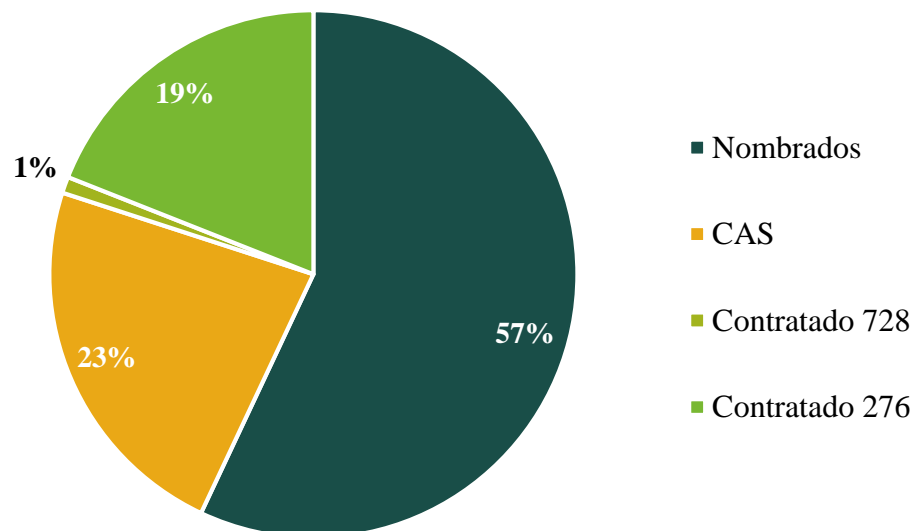


Figura 1. Profesionales de la salud del MINSA y Gobiernos Regionales según condición laboral, Perú 2017

Fuente: Información de Recursos Humanos en el Sector Salud, Perú 2017

La mala distribución de profesionales asociado al poco abastecimiento de éstos genera baja productividad de parte de los profesionales e insatisfacción, dado que tienen que realizar funciones extra a las establecidas, también ocasiona que existan pacientes insatisfechos con la atención en distintos centros de salud. En el 2018 se registraron 47 mil reclamos al sistema de salud, según la Superintendencia de Salud (SuSalud), denuncias de los usuarios por el mal servicio en salud que reciben son constantes. Actualmente el MINSA cuenta con 8,062 hospitales, sin embargo, solo 380 atienden a la mitad de la población. (3)

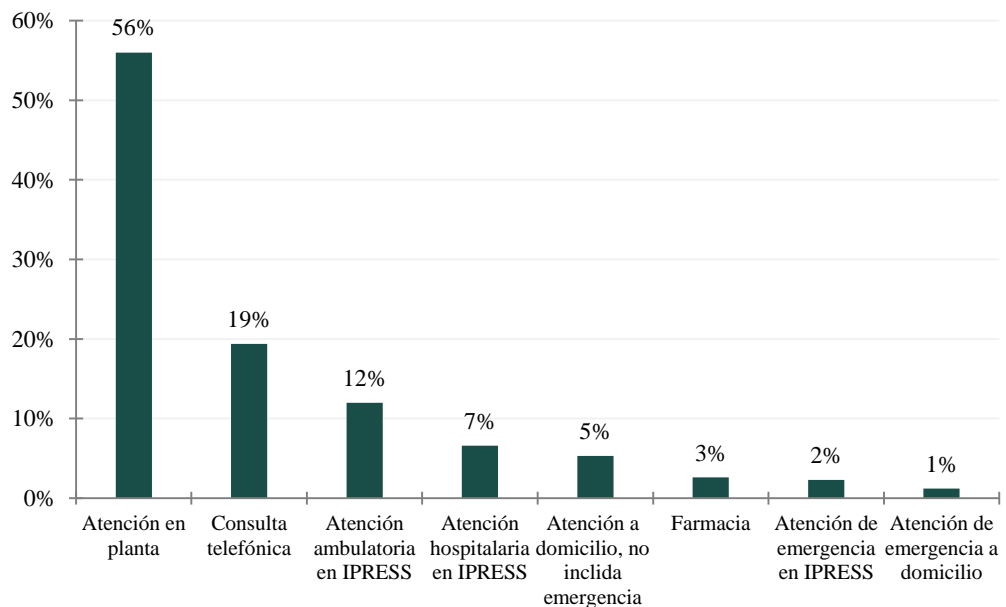


Figura 2. Reclamos fundados según origen del reclamo, 2017

Fuente: Elaboración propia con Información de Recursos Humanos en el Sector Salud, Perú 2017

En el área de emergencia de los hospitales se pueden encontrar pacientes internados en sillas de ruedas, gente hacinada en espera de atención, pasillos cerrados como si fueran oficinas de atención, incluso baños y laboratorios adaptados para salas de recuperación. Muchos de estos pacientes pueden tener

padecimientos graves o estar a punto de morir en las puertas de los hospitales, sin embargo, no son atendidos por diversas trabas burocráticas.

Todo clima laboral debe ser adecuado, porque de lo contrario impacta de manera negativa en la productividad de las organizaciones y puede causar tensión y agotamiento en el personal. Es así que, que los trabajadores en alguna oportunidad a lo largo de su trayectoria, han lidiado con problemas, ya sea un determinado colega de labores o con los propios jefes, en el cual están exteriorizado su molestia al insuficiente interlocución entre los trabajadores, el escaso soporte y labor de equipo y la baja señal de compañerismo por parte de los caudillos (4). Evidenciando que la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional es un parte muy importante al abordar la investigación del recurso humano de una empresa o centro de trabajo como lo son: personal médico, enfermeras y/o administrativos (5).

1.2 Delimitación del problema

El estudio de investigación se ejecutó en la micro red del Centro de Salud “Fátima Patel”- Iscozacín que se encuentra en la red de Oxapampa y ubicada en la región Pasco a 4.380 m.s.n.m. con una población de aproximadamente 10,508 habitantes.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020?

1.3.2 Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración el género del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020?
- b. ¿Cuál es la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración la edad del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020?

1.4 Justificación

1.4.1 Social

Los resultados obtenidos sobre la situación laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel en Iscozacín, contribuyeron a reconocer el nivel del clima organizacional y servirá de referencia y motivación para otras investigaciones similares en otras instituciones, no necesariamente del sector salud. La investigación también podrá aportar en la mejorar de la atención a la ciudadanía mediante la implementación de las recomendaciones que va dirigidas al fortalecimiento de la satisfacción laboral del personal asistencial, la evaluación periódicamente el clima laboral y al incentivo del trabajo en equipo.

1.4.2 Teórica

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se realizó una revisión de las diferentes conceptualizaciones de ambas variables, basándose teóricamente en el estudio del clima organizacional desarrollado por el Ministerio de Salud y la teoría e investigación en

psicología para poder evaluar la satisfacción laboral. El presente estudio aportó de manera académica al conocimiento sobre las variables: clima organizacional y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel en Iscozacín. Además, nos permite comprender y establecer la relación de las dos variables. La finalidad del estudio fue propiciar adoptar acuerdos imperiosos que aspiren a proporcionar salidas a potenciales problemas laborales del personal de la institución y las necesidades del personal asistencial.

1.4.3 Metodológica

Metodológicamente, el presente estudio se justifica con la búsqueda de nuevas técnicas para producir conocimientos referidos al tema de investigación, específicamente en medir la relación de las dimensiones de cada variable para tener un grado de decisión razonable. La aplicación de un cuestionario para obtener la percepción de la población objetivo servirá de modelo para la implementación de otros casos y/o proyectos. Es importante mencionar, que la investigación tiene su justificación metódica en cuanto se aplicó el método de investigación hipotético-deductivo haciendo énfasis en la explicación y la descripción de las teorías y acontecimientos, los cuales fueron interpretados de la manera más objetiva.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020.

1.5.2 Objetivos específicos

- a. Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración el generó del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020.
- b. Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración la edad del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Nacionales

Huamán et al. (6) presentaron una investigación cuyo propósito fue: “disponer el modo en el que el clima organizacional se corresponde con la satisfacción laboral de los recursos humanos asignados al Centro de Salud Ascensión”. Su investigación fue de tipo observacional, correlacional, no experimental y transversal. La información fue obtenida mediante la aplicación de un cuestionario a 18 gestores de 63 que conforman la población. Encontraron que la percepción aportó a la concreción de proyectos de intervención y desarrollo de un sistema de evaluación. Así mismo, afirmaron que medir inicialmente el clima organizacional es un punto de referencia objetiva y técnica para mejorar la forma de valorar el efecto de las intervenciones. También concluyeron que actualmente el clima organizacional y la satisfacción laboral componen esencialmente el logro de objetivos. Esta investigación contribuye al presente estudio por su aplicación también a un centro de salud, y poder comparar sus resultados de manera más homogénea.

Gutierrez et al. (7) elaboraron un estudio con el objetivo de “establecer la correspondencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores profesionales de enfermería de una clínica”. Su investigación fue descriptiva correlacional de tipo no experimental, cuantitativa, y transversal. Aplicaron un cuestionario a 50 enfermeras para obtener información sobre

clima laboral y satisfacción laboral. Sus resultados mostraron el 17% de las enfermeras percibió un clima organizacional saludable, mientras que 53.6% manifestó que encontraba satisfecho con su trabajo, empleando una correlación de Spearman halló que existe una relación positiva y significativa con un nivel de confianza del 99% entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. El aporte de esta investigación viene dado por el uso de ambas variables de estudio y la misma metodología.

Apancho et al. (8) estudiaron sobre: “el vínculo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de recursos humanos que laboran en enfermería en cirugía y centro quirúrgico”. Su estudio fue descriptivo, cuantitativo de corte transversal y correlativo. Aplicaron cuestionarios del Ministerio de Salud para una población de 70 enfermeras. Encontraron que la mayoría de encuestados cree que el clima organizacional debe mejorar, siendo la cultura organizacional, el diseño organizacional y la comunicación fueron los indicadores de más alta calificación que deben mejorar. Con respecto a satisfacción laboral se encontró que: “el 56.92% de los encuestados valoró que posee una alta satisfacción con el trabajo que realiza y el 43.08% baja satisfacción. Referente a la relación entre ambas variables obtuvieron una correlación estadísticamente significativa. El desarrollo del clima organizacional también originaría un incremento en la satisfacción laboral”. Esta investigación fue relevante para el desarrollo del presente estudio porque se aplicó en un hospital, lo cual permitió comparar los resultados y tener un punto de referencia cuando la institución cuenta con un mayor número de trabajadores.

Rivera (9) presentó una investigación con el objetivo de: “determinar la efecto del clima organizacional en la satisfacción profesional de los recursos humanos del centro quirúrgico, en un hospital”. Su investigación fue descriptiva, prospectiva de carácter cuantitativo y de corte transversal. Aplicó un cuestionario, mediante la técnica de encuesta, para 30 trabajadores asistenciales. Encontró que: “70% de conformidad con respecto al clima organizacional y un 62% de satisfacción laboral”. Y concluyó: “que prevalece una correspondencia directa y consecuentemente un efecto del clima organizacional y la satisfacción laboral observada por los recursos humanos asistenciales” del centro quirúrgico del hospital. El aporte de esta investigación vino dado porque trabajaron un con población parecida a la muestra con la que se trabajó en el presente estudio, esto permitió poder comparar los resultados.

Internacionales

Cortés (10) presentó una investigación cuyo objetivo fue diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital Luis F. Nachón en México. El estudio fue descriptivo, de diseño transversal y basado en la observación; la información se obtuvo mediante la aplicación de un cuestionario a 880 trabajadores del mencionado hospital. Concluyó con este estudio que el clima organizacional, según la percepción de los trabajadores, no es satisfactorio; la dimensión liderazgo fue la variable de mayor calificación. Así mismo, a pesar de la sensación de pertenencia y de la realización profesional, no existen reconocimientos por buen desempeño ni tampoco se atienden las iniciativas y no existe ningún tipo de preocupación por mejorar

esos aspectos. Esta investigación aportó en el desarrollo del presente estudio porque se especializó en el análisis del clima organizacional.

Contreras (11) realizó una investigación cuyo fin fue analizar la “satisfacción laboral del personal profesional de enfermería”, su estudio presentó información sobre el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de enfermería de la mencionada institución en la ciudad de Colombia. La investigación fue descriptiva, de corte transversal y cuantitativa; aplicó un cuestionario a 141 enfermeras. La investigación concluyó que la percepción del personal sobre su promoción profesional es relevante porque lo consideran un factor importante para establecer la satisfacción laboral, indiscutiblemente de su edad, lugar, estado civil, modalidad de contratación, entre otras particularidades laborales o sociodemográficas. También concluyeron que los datos conseguidos en el estudio coinciden con otros estudios en otros países. Esta investigación aportó en el desarrollo del presente estudio porque se especializó en el análisis de la satisfacción laboral.

Plascencia et al. (12) presentó un estudio con el propósito de fijar los rangos de satisfacción laboral del personal gestor de enfermería de acuerdo a las características socio laborales en un Hospital Público de Jalisco – México. El estudio fue descriptivo de corte transversal, los datos se obtuvieron mediante un test de motivación y satisfacción laboral para la población total de dicho hospital. Se encontró que los grados de satisfacción por el trabajo según las dimensiones de motivación y satisfacción, fue de 12% y 13% de grado alto, respectivamente, por otro lado, en un 86% para un grado medio, y un grado bajo de 2% y 1%. En el caso de la dimensión jerarquía, fue de 50% en grado

alto, medio 42% y bajo en 8%. No existieron diferencias estadísticamente significativas con respecto a las variables sociodemográficas y laborales con relación a la satisfacción laboral. Esta investigación aportó en el desarrollo del presente estudio porque se especializó en el análisis de la satisfacción laboral.

Romero (13) realizó una investigación cuyo objetivo fue: “observar y examinar los factores afiliados al grado de satisfacción del personal hospitalario y paramédico”. Su investigación fue descriptiva de tipo transversal, los datos lo obtuvieron mediante un cuestionario aplicado a 100 trabajadores de dicho centro. Se concluyó que más del 64% de los trabajadores se encontraban satisfechos con sus actividades, relaciones profesionales, con la carga de trabajo asignado, presión aboral, capacitación y desempeño laboral. No obstante, también existe insatisfacción con el reconocimiento de los superiores, retribución económica y con las condiciones de equipo e instrumentos en sus centros de salud. Esta investigación aportó en el desarrollo del presente estudio porque se especializó en el análisis del clima organizacional.

2.2 Bases teóricas

Clima organizacional

Actualmente el clima organizacional es un tema importante para las organizaciones que pretenden mejorar su entorno laboral, de modo que se contempla como un aspecto relevante en el progreso de estas y se puede ver a simple vista que su análisis y diagnóstico impacta de manera positiva y significativa en cualquier institución.

El Ministerio de Salud, según el Comité Técnico del Clima Organizacional, considera que el clima laboral de una organización es una solución que permite entender sistemáticamente la percepción de los trabajadores relacionado a su ambiente y situación laboral, con el fin de elaborar estrategias y proyectos de mejora priorizando las situaciones más nocivas que perjudiquen el rendimiento y productividad del recurso humano. (14) Al realizar una evaluación de los cambios o progresos en una institución, es adecuado realizar una observación minuciosa y fundamentada en la metodología, yendo más allá de algo empírico. Más adelante, es necesario hacer una retroalimentación anual. Esta evaluación permite que la institución aprecie mejor el resultado de los cambios. Consiguiendo así un indicio de que un buen clima organizacional es una transformación a largo plazo.

Así mismo, el Ministerio de Salud, también explica que el clima organización cuenta con ciertas propiedades que, en otras palabras son mecanismos que se relacionan con el entorno organizacional en el cual cumplen funciones los trabajadores, que a pesar de percibir conductas en ciertas circunstancias, tiene un impacto en su comportamiento, perjudica el nivel de productividad y responsabilidad y el trabajo colectivo por verse influenciado por inconsistencias estructurales (14). Se consideran las características del clima organizacional y el nexo cercano que existe con el ambiente en el que se encuentra su personal de manera que impacta en la conducta organizacional (15).

Se logra advertir que existe una gama de enunciaciones relacionadas a este tema, no obstante, se mencionan las más distinguidas:

A. DIMENSIONES

Existen diversas teorías que buscan explicar el clima organizacional, sin embargo, todas concluyen en algo similar, la conducta que adopta un colaborador referente a su trabajo, desde el interés hasta las cualidades (negativas o positivas) y el grado de compromiso hacia este.

- Teoría Clásica de la Administración
- Teoría del Comportamiento Organizacional
- Teoría X e Y del Comportamiento Organizacional
- Teoría Z
- Teoría de las Relaciones Humanas.

Para el análisis detallado sobre los instrumentos y métodos del clima organizacional, la Organización Mundial de la Salud, propone dentro de la Teoría de las Organizaciones de los Sistemas de Salud, con dos puntos de vista: progreso corporativo organizacional y la potencial de gerencia.

Chiavenato, estudió lo referido a la Teoría de la Organización y considera que el clima laboral está asentado principalmente en el ambiente existente entre los trabajadores de una organización. Se relaciona por la estimulación del personal y señala de manera detallada las características motivacionales del entorno de trabajo. (16) Entonces es relevante cuando aporta comodidad de los exigencias personales y aumento moral – ético del personal, resulta dañino cuando no se alcanza una satisfacción de las necesidades.

Por otro lado, Anzola considera que el clima de una organización es una apreciación relativa y permanente que tiene un trabajador sobre su

organización, que simultáneamente influye en el comportamiento del personal, siendo un distintivo entre organizaciones. (17)

Clima organizacional podrían ser ciertas acciones que moldean el comportamiento del personal:

- Trato de supervisores o jefes
- Convivencia del personal, trabajadores externos, clientes, etc.
- Entorno de trabajo, entre otros.

Entonces, la forma de ver que tiene un trabajador sobre el clima donde trabaja puede ser un vínculo con su institución o en el peor de los casos un limitante de desarrollo personal e institucional. Un clima laboral también es causa de la diferenciación entre las actitudes del personal que integra una organización (18). En síntesis, es la proposición singular de la “percepción” del personal y empleadores de la organización a la que incumben y que impacta claramente en el progreso de esta.

El clima organizacional es “un compuesto de unidades que incurren de modo providencial o perjudicial en la gestión de los individuos. De ello, puede supeditarse el cambio anímico que consiga poseer cada uno de los integrantes” (19). Y por ende también hay un efecto en la organización que puede ser beneficioso o no.

Toda institución de salud debe contar con procesos adecuados de manejo de los trabajadores, especialmente en la creación de potenciales que estén orientadas al cumplimiento de funciones y objetivos organizacionales. Así mismo debe buscar un liderazgo que inspire confianza y credibilidad y que dinamice procesos y actividades

administrativas, asistencias y operativas, para empoderar el aspecto de la salud de los individuos. Debe ser realizado para todo tipo de territorio, buscando la integración de los establecimientos de salud de cualquier sector, con el fin final de lograr un efecto positivo en el bienestar de las personas. (19)

Una vez hecha la revisión bibliográfica sobre clima organizacional se puede afirmar que existe gran relevancia en dicha variable sin embargo no existe un acuerdo fijado en lo que a dimensiones se sugiere, por lo que existen muchos trabajos de investigación, algunos son: Likert, Liveatt y LiwinStringer, MINSA y otros.

El presente estudio optará por las sugerencias del Ministerio de Salud que describe el análisis del clima organizacional en dimensiones, para lo cual toma de referencia lo elaborado por el Minsa (14).

- **DIMENSIÓN 01: POTENCIAL HUMANO:**

Está conformada por la integración social específica de una organización, que, en otras palabras es el recurso humano, pensante y emocional que pertenece a la organización y que cumple funciones para lograr los objetivos institucionales (14). Características a evaluar: liderazgo, innovación, recompensa y confort.

El liderazgo es la capacidad de un líder para aumentar la eficacia del grupo. En otras palabras, un grupo de personas con metas específicas, cuando se enfrenta a desafíos o conflictos, hace

uso de muchos recursos diferentes para satisfacer la motivación de los miembros y alcanzar las metas (14).

La innovación es crucial para el éxito de una organización y que la creatividad y la innovación individual son clave para la innovación a nivel organizacional. Los empleados que tienen potencial innovador y creativo tienen más probabilidades de practicar la innovación cuando perciben un fuerte apoyo organizacional (14).

El sistema de recompensas es un componente importante del clima organizacional si el sistema de recompensas está directamente relacionado con el desempeño y la productividad, habrá una atmósfera de competencia entre los empleados. Los trabajadores se esfuerzan más cuando existe mayores recompensas en forma de promociones y aumento de sueldo. Si hay parcialidad en la distribución de recompensas, los empleados meritorios se desanimarán (14).

El confort es importante para los empleados, las situaciones externas del ambiente, la magnitud y el espacio de la edificación en el que labora un trabajador, la extensión de la localidad, el tiempo o la zona perturban el clima organizacional. Un trabajador que efectúe su obligación o actividad en una condición favorable sin duda poseerá una percepción rigurosa y favorable del clima organizacional. Todo ambiente escandaloso se ha estimado fundamental para ser un componente prominente en el clima de

las organizaciones. Los penetrantes niveles de bullicio trasladan una emoción perjudicial y áspera que traslada a la frustración, el nerviosismo y la agresión y tendrá un efecto negativo en el clima organizacional (14).

- **DIMENSIÓN 02: DISEÑO ORGANIZACIONAL:**

Esta dimensión considera el trabajo colectivo coordinado bajo cuatro denominadores comunes: propósito colectivo, articulación de energías, nombramiento de labores y clasificación del nivel de autoridad. La evaluación de lo antes mencionado es analizar el diseño de la organización en cuatro puntos: estructura, comunicación, toma de decisiones y remuneración. (14).

La estructura organizacional se refiere a los modelos de relaciones internas de organización, poder y relaciones y reporte, canales formales de comunicación, responsabilidad y se aclara la toma de decisiones.

La comunicación es de suma trascendencia en una institución, ya que favorece a la eficacia y la notoriedad de una organización. El clima de comunicación de una organización puede respaldar en el ambiente de la organización que desarrolla u impide la comunicación horizontal, ascendente o descendente entre los empleados. En organismos con climas defensivos, los subalternos aspiran a prescindir de notificar sus carencias, ya que se retornan muy reservados al elaborar proclamaciones y logran poseer un bajo nivel de motivación. Por otro lado, las instituciones con

ambientes de soporte animan la intervención activa, el intercambio saludable de información y la resolución provechosa de problemas (14).

Las principales actividades de una organización consisten en la toma de decisiones, este es un desarrollo que requiere esfuerzos de pensamiento, tiempo, recursos y experiencias pasadas. El proceso de pensamiento compone un papel significativo en este proceso. Decisión juega un papel transcendental ya que determinan tanto las actividades organizativas como las de gestión.

La remuneración se considera tradicionalmente como el ingreso total de un individuo y puede comprender una gama de pagos separados determinados de acuerdo con diferentes reglas.

- **DIMENSIÓN 03: CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN:**

Aquí se analiza el conjunto de principios, virtudes, ideales, credos colectivos y que tienen en común el personal de una organización. Es un “régimen de expresiones que coinciden la colectividad o el total de las piezas de una institución y que la discrepancia de otros organismos”. Características a evaluar: la identidad institucional, conflictos y cooperaciones que surgen entorno a la organización, y motivación de los integrantes de la organización (14)

La identidad organizacional se entiende como el proceso, la actividad y el evento a través del cual una organización se vuelve

única en la mente de sus miembros. El objetivo, la misión, las prácticas y los valores de la organización son buenos ejemplos de elementos que contribuyen a dar forma a su identidad. La formación de una identidad es inevitable; por tanto, el verdadero desafío es establecer qué vínculos de identificación tendrán sus miembros con ella.

Un trabajador motivado posee propósitos enfilados con las de la compañía y encauza sus energías en esa trayectoria. Conjuntamente, estas organizaciones poseen más reputación, ya que sus trabajadores demandan constantemente modos de perfeccionar su trabajo. Conseguir que los empleados obtengan su plenitud de potencial en el encargo en contextos estresantes es un reto dificultoso, pero esto se puede obtener motivándolos.

La cooperación es uno de los temas más importantes para las organizaciones modernas. La cooperación como fuerza sinérgica es un proceso organizacional central que impulsa la efectividad organizacional. En otras organizaciones, la cooperación parece estar arraigada en acuerdos informales entre las partes involucradas de tal manera que genera beneficios para todos. Si el nivel de cooperación es alto, se cumplirán mejor las intenciones de la organización en su conjunto.

Satisfacción laboral

La satisfacción de un trabajador con respecto a su trabajo abarca numerosos aspectos. Primero, se define como una percepción subjetiva de un trabajador

sobre su trabajo; segundo, considera la remuneración, sistema de control, situación laboral, línea de carrera, convivencia, etc. (5). Es entendido también como “el nivel o índice de goce que los afiliados alcanzan de su labor” (20), variando esta impresión en un comportamiento o conjunto de gestiones hechas por el individuo en relación a su perspectiva en la ocupación (21). La satisfacción laboral se corresponde a concebir, según Amorós, “como la gestión o talante que de modo integral distingue el sujeto acerca de su labor, en base a distintas variables que predominan en ella” (22).

La satisfacción tiene un comportamiento proporcional hacia ciertos factores, por ejemplo, si un trabajador no se encuentra satisfecho, su comportamiento será nocivo, pues llegará tarde, será apático, existirá absentismo, etc. Pasa de forma similar para el caso de estar satisfecho. Sin embargo, dicha satisfacción quedará derechamente definitiva por las peculiaridades personales del empleado, así como por el encargo mismo” (22). Existen dos características propias de la satisfacción laboral: Intrínseca y extrínseca; la primera, es todo aspecto relacionado a la tarea, propiamente dicho, la variedad de trabajo, el interés por el trabajo, obstáculos, oportunidades de aprendizaje, independencia y autonomía laboral. Por otro lado, la satisfacción extrínseca, es por externalidades, más que nada relacionadas con el ambiente laboral, puede ser el trato jerárquico, remuneración, tiempo de trabajo, seguridad en la organización, etc. (23)

A. SATISFACCIÓN LABORAL: DIMENSIONES.

Una de las teorías más recomendadas para el análisis de la satisfacción laboral y su descomposición en dimensiones, es la Teoría

de la motivación e higiene de Herzberg. El autor considera que existe una relación estrecha entre el trabajador y su trabajo que es relevante para determinar el fracaso o éxito de la persona, para entender esta relación se consideran dos factores: el primero, los higiénicos, referidos a incrementar las buenas prácticas que puedan generar confort de los trabajadores de la organización (asociados con el ambiente laborales y los niveles inferiores de la pirámide de Maslow). El segundo es la motivacional, que está referido a los aspectos motivacionales que involucran un incremento del rendimiento a través de la motivación continua en el proceso, relacionado a su vez con el reconcomiendo de las labores que realiza (24).

Con esta revisión bibliográfica se enfatiza el interés en la satisfacción laboral como la proporción de tiempo de la vida que destina el personal, así mismo, existe evidencia de que las instituciones con personal insatisfecho tienen mayor probabilidad de absentismo y renuncia. Por otro lado, el personal que se siente satisfecho trabajando goza de buena salud física y psicológica que consecuentemente perfecciona su producción, por lo que instaura un superior auspicio de conservación, de apoyo con la organización, favorece el día a día no exclusivamente al particular del centro de faena, sino que repercute conjuntamente en el entorno social y doméstico.

Es, entonces, que se debe analizar más profundamente la satisfacción laboral y sus dimensiones para encontrar los mejores instrumentos para prestar una mejor atención.

La presente investigación utiliza la teoría de Sonia Palma, que menciona que “la satisfacción laboral es la cualidad del asalariado hacia el compromiso, su apreciación consiente en descubrir la deleite de estos en relación a componentes como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, así como las remuneraciones económicas.” (25)

- **DIMENSIÓN 01: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA**

- **Importancia de las tareas realizadas**

- La relación del trabajador con sus actividades diarias en el trabajo, sus destrezas aptitudes y conocimientos, que son aplicados a sus funciones, se debe asociar también la voluntad, interés, etc. por el trabajo.

- **Esfuerzo**

- Es la voluntad por cumplir con las designaciones establecidas por la empresa, los trabajadores presentan un mayor esfuerzo cuando perciben que su trabajo es valorado.

- **Realización personal**

- Los trabajadores que desarrollan actividades que van acorde con su formación académica logran tener una mejora satisfacción laboral, esto dado una mejor adaptación al puesto de trabajo.

- **Equidad**

- La valoración que sienten los empleados a partir de considerar su desempeño y no otros factores externos como el género, creencia religiosa, nacionalidad, etc.

- **DIMENSIÓN 02: CONDICIONES DE TRABAJO**

Relaciones interpersonales

Se considera dentro de este aspecto las disposiciones, estatutos, normas, etc. que están relacionadas a la regulación laboral del trabajador, creando vínculos para obtener los objetivos organizacionales. También se plantean las estrategias para la obtención de los propósitos y las metas que establecen la orientación de las actividades propuestas para el logro de metas, que a su vez sirven de columna para futuras tomas de decisiones. (25) Específicamente el trato que tienen los jefes inmediatos con sus trabajadores, se considera la apreciación de estos por las labores diarias y el grado de aceptación.

Ambiente

Se analiza los componentes que benefician el progreso del trabajo diario, es una medición de rendimiento. Podría considerarse para el sector salud, iluminación, limpieza de ambientes, materiales de trabajo, disposición de ventilación, etc.

Horario

Un horario de trabajo es el tiempo que se espera que un empleado esté en el trabajo y trabajando. En muchos casos, esto será determinado por el empleador y será un número fijo de días y horas por semana.

- **DIMENSIÓN 03: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL:**

Reconocimiento moral

Se analiza las actitudes de interrelación entre trabajadores. Si son buenas dichas actitudes existirá un ambiente confiable, de respeto y comprensivo, lo que conlleva a superar debilidades, crear fortalezas y desempeñar mejor las actividades.

Reconocimiento social

Trabajo con libertad para desarrollar las habilidades, retos propios de los trabajadores y motivación de mejora por parte de la organización para escalar jerárquicamente.

- **DIMENSIÓN 04: BENEFICIOS ECONÓMICOS**

Remuneración

Aquí se incluye también los beneficios remunerativos que son relevantes para la determinación de la satisfacción de los trabajadores, ya que mediante el pago que reciben satisfacen sus necesidades básicas; también es un símbolo de “status”. Los beneficios laborales pueden considerarse ganancias proporcionales al desempeño laboral.

2.3 Marco conceptual

- Clima organizacional: “Cúmulo de peculiaridades constantes que prefijan a un organismo y la distancian de otras” (14).
- Satisfacción laboral: “Deleite con la intervención y la asistencia en la organización, complacencia con el espacio físico del empleo, agrado con las primas, gusto personal de la obligación, entusiasmo con la retribución, regodeo con las correspondencias interpersonales” (25).

- Remuneración: “Retribución monetaria por un servicio brindado” (14).
- Escala jerárquica: “Es una estructura organizacional en orden a un criterio de subordinación entre personas. Puede ser superior, inferior, anterior, posterior” (14).
- Identidad: “Sentimiento de participación que poseen los obreros para con su institución” (25).
- Motivación: “Contexto o causa que orienta de delimitadas gestiones en busca de obtener un ideal o el deleite de una escasez” (14).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Ho: No Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020.

Ha: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020.

3.3 Hipótesis específicas

a. Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración el generó del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020.

Ha: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración el generó del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020.

b. Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración la edad del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020.

Ha: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración la edad del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020.

3.3 Variables

Las variables que se consideran son:

Variable 1: Clima Organizacional.

- Definición conceptual

“Son las diferentes impresiones que poseen los integrantes de una institución y son simultáneas entre y por ellos, en relación a su labor, el entorno físico con el que establecen para producir, las relaciones interpersonales que tiene ocasión en torno a él y las heterogéneas medidas que perturban al apuntado trabajo” (26)

- Definición operacional

- Potencial Humano
- Diseño organizacional
- Cultura de organización

Variable 2: Satisfacción Laboral

- Definición conceptual

“Postura hacia el empleo, admite entender cuan atractivo o no le resulta al jornalero la ocupación profesional en la cual se ejerce. Concede detectar cuan complacido se halla con respecto a ciertos elementos”. (27)

- Definición operacional

- Significación de la tarea
- Condiciones de trabajo
- Reconocimiento personal y/o social
- Beneficios económicos

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Metodología de investigación

Método científico

El método científico hace hincapié a la serie de pasos y etapas con el fin de conseguir conocimiento válido desde el punto de vista científico, con el uso adecuado de instrumentos fiables (28).

Método General

La presente investigación utilizó el método hipotético-deductivo debido a los procesos que siguen los investigadores partiendo de premisas generales para determinar conclusiones particulares. Se siguió la secuencia de pasos del método: observación, elaboración de hipótesis, deducción de consecuencias y verificación de las hipótesis (28).

Método específico

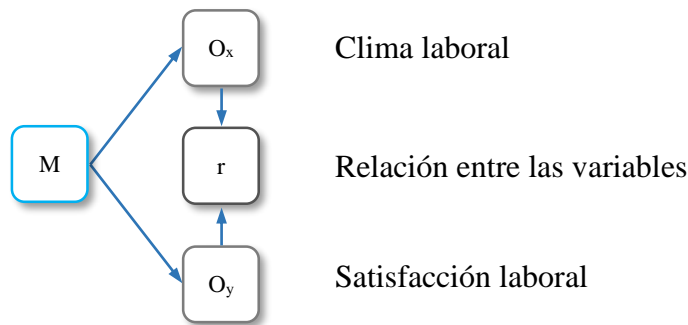
Se utilizaron los métodos de medición, cuantitativo, y estático comparativo.

4.2 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada debido a que se utilizó teorías desarrolladas por otros investigadores para la solución de un problema de investigación, estas bases teóricas fueron el estudio del clima organizacional desarrollado por el Ministerio de Salud y la teoría e investigación en psicología (28).

4.3 Nivel de investigación

La investigación fue correlacional por la pretensión de demostrar asociación entre ambas variables, tal es el caso del clima laboral y la satisfacción laboral (28).



4.4 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental debido a que las variables que se analizaron no sufrieron una manipulación intencional y se estudió fenómenos de la realidad luego de su suceso. (29)

4.5 Población y muestra

La población para la presente investigación estuvo representada por el personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, estuvo constituida por 34 trabajadores de ambos sexos, de distintas edades, modalidad de contratación y tiempo de servicio.

Criterios de inclusión:

- Personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel - Iscozacín
- Varones y mujeres mayores de 18 años de las diversas áreas.
- Profesionales con distintas modalidades de contratación.

Criterios de Exclusión

- Personal asistencial que se niegue a firmar el consentimiento informado.
- Personal asistencial que no deseen participar del presente estudio.

Debido a que se aplicó los instrumentos al total de los trabajadores se usó una muestra censal, como se mencionó líneas arriba la población de estudio fue de 34 trabajadores en el Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, con el objetivo de medir el clima organización y la satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín.

Es así que el instrumento de recolección fueron dos cuestionarios, que permitieron analizar la situación organizacional con respecto al clima y la situación laboral con respecto a la satisfacción.

En cuanto a la validez y confiabilidad del cuestionario en el anexo 4 se encuentra el cálculo del Alfa de Cronbach, el cual mostró que la confiabilidad fue de (0.969), se puede afirmar que el instrumento que fue aplicado al personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín fue altamente confiable, además se contó con la validación realizada por 3 expertos, de los cuales también se adjunta cada una de sus fichas de validación en el anexo 4.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- Se pidió permiso al Centro de Salud Fátima Patel de Iscozacín para poder realizar la investigación.

- Se solicitó una autorización al jefe inmediato del personal asistencial poder aplicar el cuestionario.
- Se programó fechas para la aplicación del cuestionario según disponibilidad del personal, recordando que la información se presentará como anónima y confidencial.
- Para la prueba de hipótesis como primer paso se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para poder elegir que coeficiente de correlación emplear, en base a este resultado se utilizó la prueba no paramétrica correlación de Spearman, los realizar estos cálculos se empleó el software estadístico, SPSS 25 y EXCEL 2019.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

Se contó con el consentimiento informado del Centro de Salud Fátima Patel de Isozacán para la participación en este estudio del personal que labora en esta institución, se explicó los objetivos y se resolvieron las dudas que surgieron sobre el desarrollo de la investigación. También, se contemplaron los siguientes principios bioéticos:

- **Respeto a la dignidad humana:** no fue obligatoria la participación de los trabajadores, por el contrario se les permitió elegir libremente su participación.
- **Autonomía:** se tomó en consideración los valores y las convicciones personales de los trabajadores.
- **Veracidad:** se puso en conocimiento a los trabajadores con exactitud y detalle el objetivo de la presente investigación, por lo cual no se incurrió en afirmaciones falsas ni ambiguas.

- **Confidencialidad:** se protegió la información de carácter personal y se mantuvo en reserva los datos personales de los participantes en la investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

El primer paso que se realizó fue la descripción de los resultados de la encuesta que se aplicó a los trabajadores del Centro de Salud Fátima Patel de Iscozacín.

La figura 3 muestra distribución que tuvo de la edad de los encuestados, observándose que del rango de edad de 24 a 33 años hubo 12 trabajadores. En cuanto al rango de 34 a 42 años se registró a 14 trabajadores. El rango de 43 a 52 solo hubo 6 trabajadores. Por último, en el rango de 52 a 61 tan solo hubo dos trabajadores. Estos resultados muestran que en el Centro de Salud Fátima Patel de Iscozacín la mayoría de trabajadores son jóvenes.

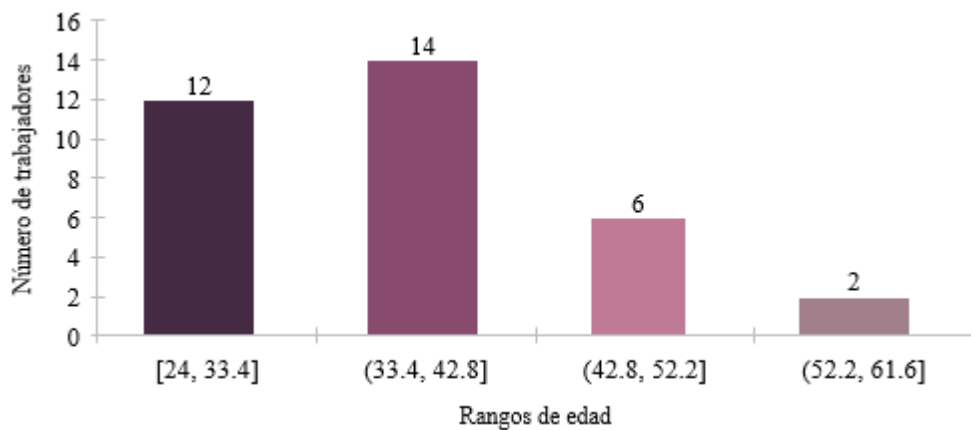


Figura 3. Edad de encuestados.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 4 muestra que el 56% de los encuestados en el Centro de Salud Fátima Patel de Iscozacín fueron mujeres, mientras que el 44% restante fue varón. Esto muestra que hay un leve porcentaje más de mujeres en dicho centro de salud.

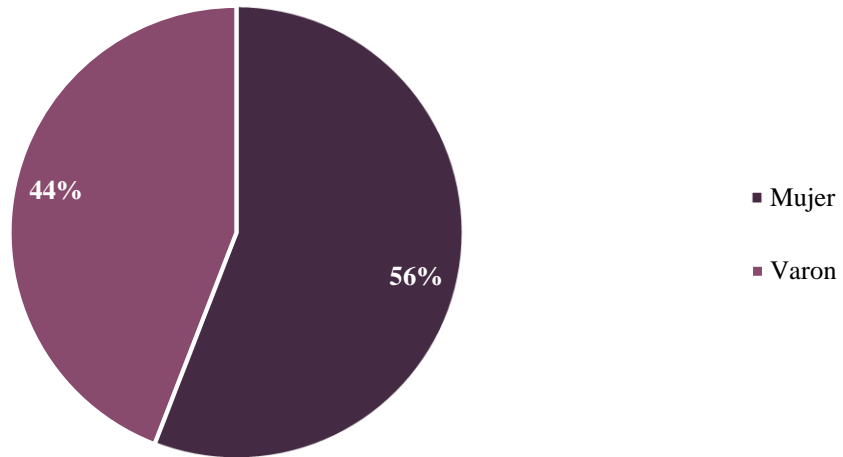


Figura 4. Género de los encuestados.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La encuesta que se aplicó estuvo dividida en dos partes principales, en primer lugar, preguntas con respecto al clima organizacional y en la segunda parte satisfacción laboral.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Potencial humano

La figura 5 muestra que para la pregunta el Centro de Salud está en constante innovación, el 23% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 18% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 21% expresó estar indeciso, sin embargo, el 38% dijo estar de acuerdo en que existen en constante innovación, por último, ninguno de los encuestados dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

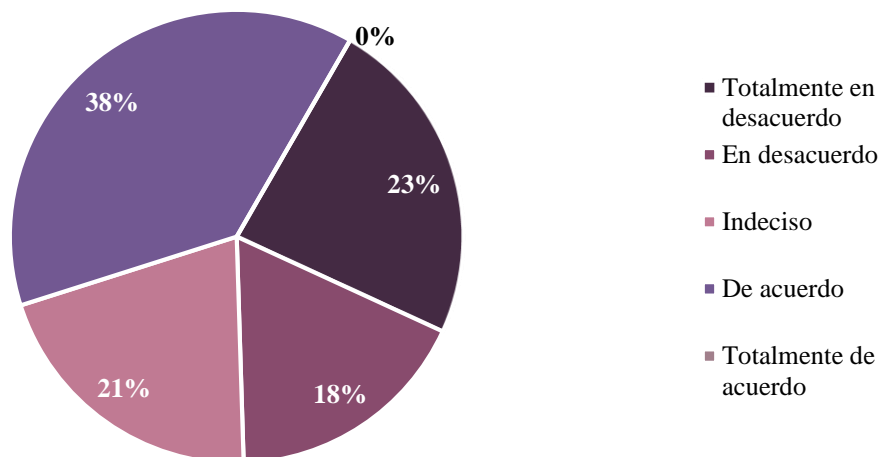


Figura 5. Pregunta el Centro de Salud está en constante innovación.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 6 muestra que para la pregunta mis colegas asumen decisiones para la solución de dificultades, el 23% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 3% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 15% expresó estar indeciso, sin embargo, el 59% dijo estar de acuerdo en que adoptan ideas para la solución de inconvenientes, por último, ninguno de los trabajadores dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo totalmente de acuerdo.

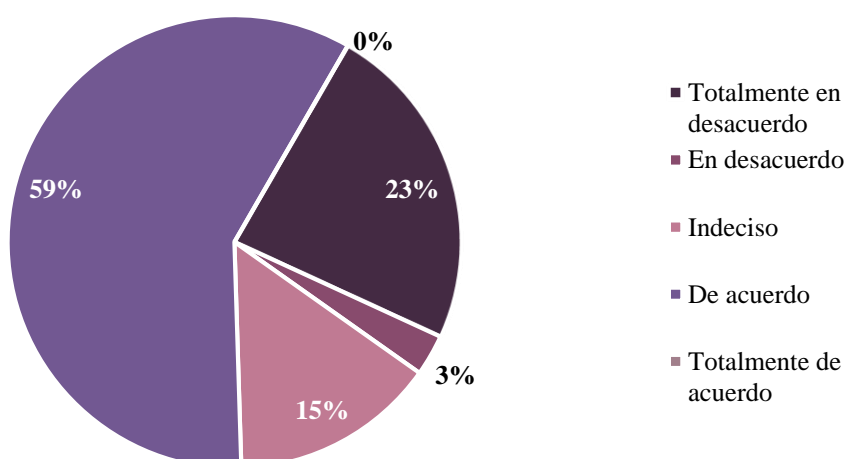


Figura 6. Pregunta mis colegas toman iniciativas para la solución de problemas.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 7 muestra que para la pregunta las nuevas opiniones de mis colegas son estimadas expeditamente, el 24% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, ninguno de los encuestados manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 35% expresó estar indeciso, sin embargo, el 35% dijo estar de acuerdo en que las nuevas ideas son consideradas fácilmente, por último, el 6% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que hubo un porcentaje similar entre los que estuvieron indecisos y los que estuvieron de acuerdo.

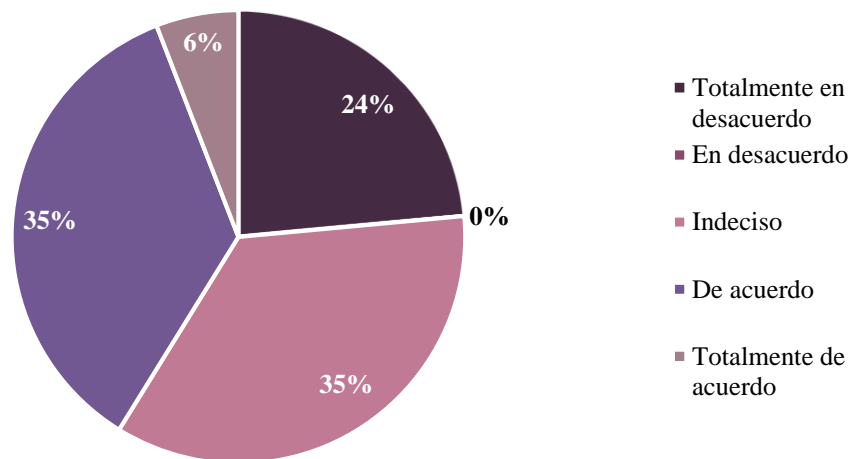


Figura 7. Pregunta las nuevas ideas de mis colegas son consideradas fácilmente. Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 8 muestra que para la pregunta el centro de salud es elástico y se acomoda a las permutaciones, el 35% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, ningún trabajador manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 18% expresó estar indeciso, sin embargo el 47% dijo estar de acuerdo en que el centro de salud es flexible, por último, ninguno de los encuestados dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo totalmente de acuerdo.

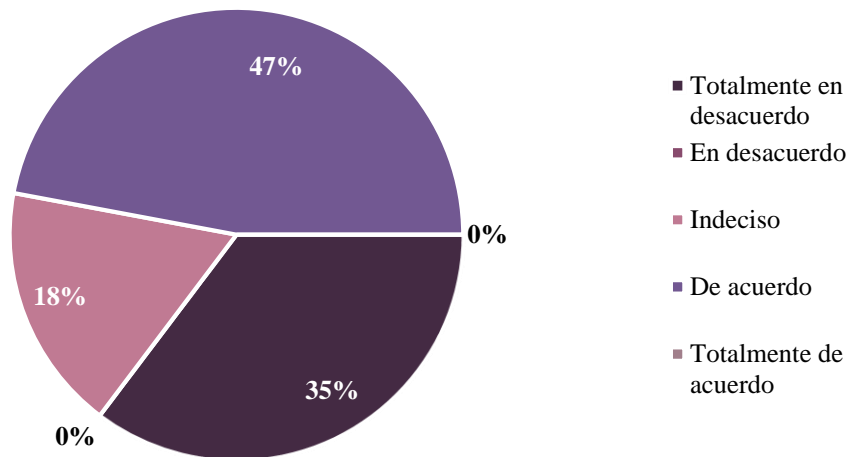


Figura 8. Pregunta el centro de salud es flexible y se adapta a los cambios.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 9 muestra que para la pregunta poseo el sostén de mi jefe cuando lo necesito, el 35% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, ninguno de los obreros del Centro de Salud Fátima Patel de Iscozacín manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 21% expresó estar indeciso, sin embargo el 23% dijo estar de acuerdo en que reciben soporte de su jefe cuando lo necesitan, por último, el 21% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo totalmente de acuerdo.

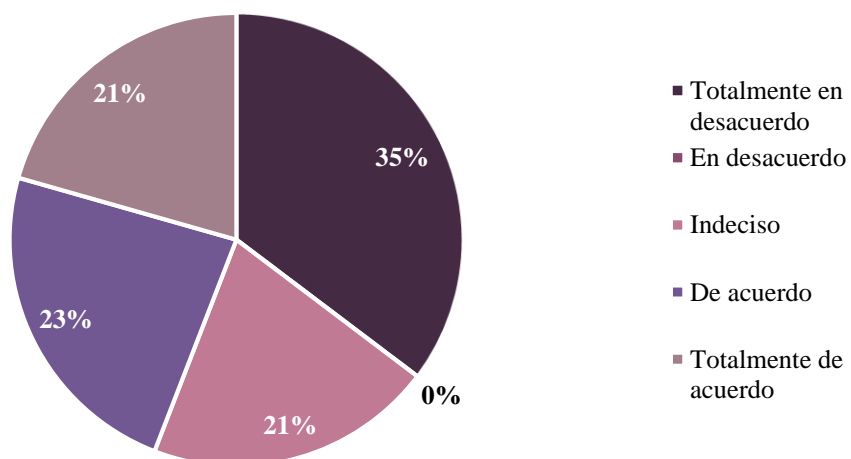


Figura 9. Pregunta tengo el soporte de mi jefe cuando lo necesito.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 10 muestra que para la pregunta nuestros rectores favorecen a establecer situaciones convenientes para el progreso del Centro de Salud, el 29% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, ningún trabajador manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 24% expresó estar indeciso, sin embargo el 29% dijo estar de acuerdo en que contribuyen a crear condiciones adecuadas, por último, el 18% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

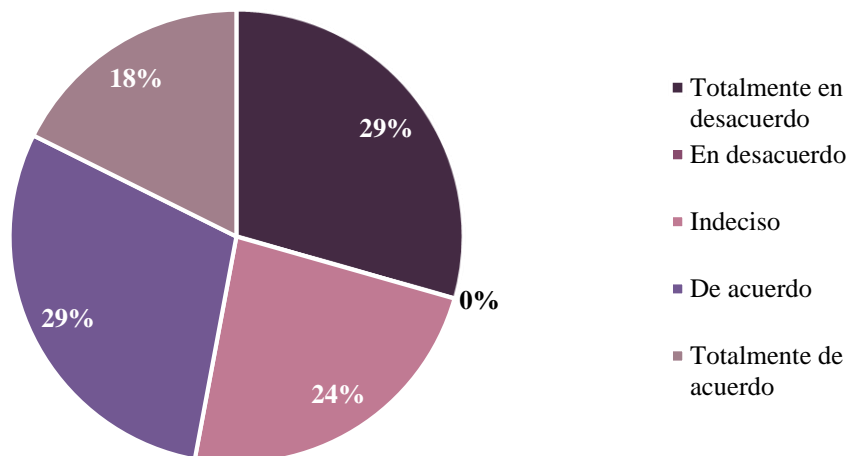


Figura 10. Pregunta nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del Centro de Salud.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 11 muestra que para la pregunta imperan estímulos profesionales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo, el 47% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 9% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 20% expresó estar indeciso, sin embargo, el 12% dijo estar de acuerdo en que existen incentivos laborales, por último, el 12% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo totalmente en desacuerdo.

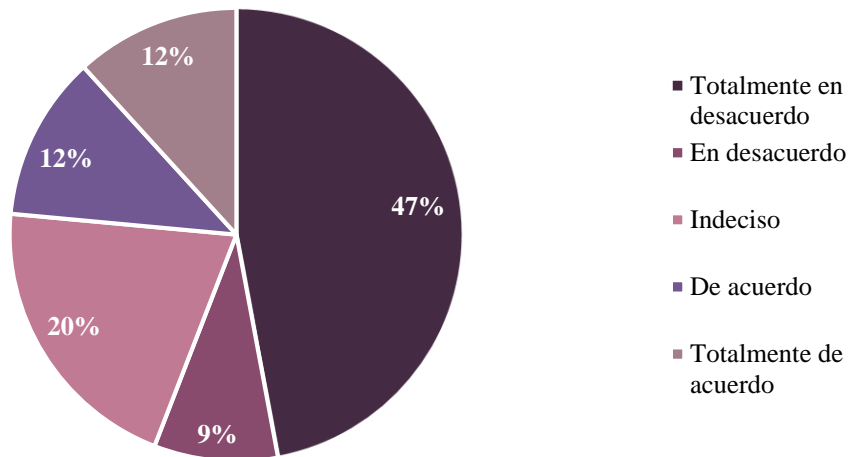


Figura 11. Pregunta existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.

Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 12 muestra que para la pregunta mi desempeño se evalúa de forma imparcial, el 32% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 12% manifestó estar en desacuerdo, de igual manera el 12% expresó estar indeciso, sin embargo, el 32% dijo estar de acuerdo en que se evalúa de forma imparcial, por último, el 12% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que los que estuvieron de acuerdo y totalmente en desacuerdo tuvieron la misma proporción.

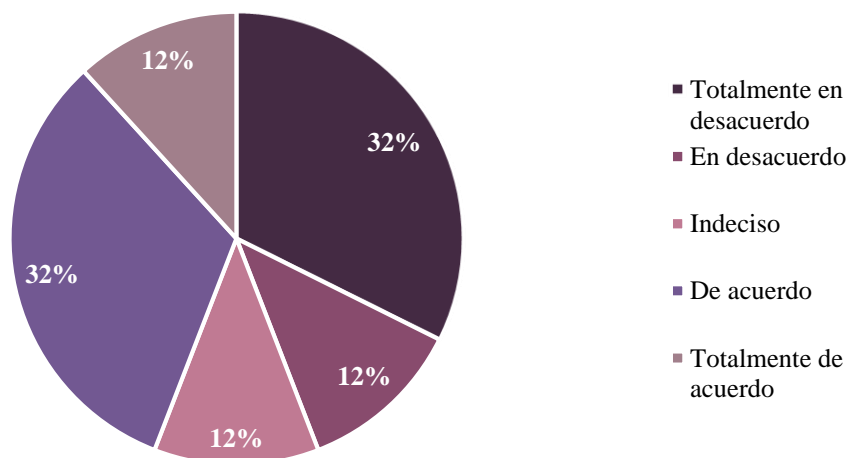


Figura 12. Pregunta mi desempeño se evalúa de forma imparcial.

Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 13 muestra que para la pregunta los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa, el 38% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 15% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 32% expresó estar indeciso, sin embargo el 9% dijo estar de acuerdo en que sí se distribuyen en forma justa, por último, el 6% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo totalmente en desacuerdo.

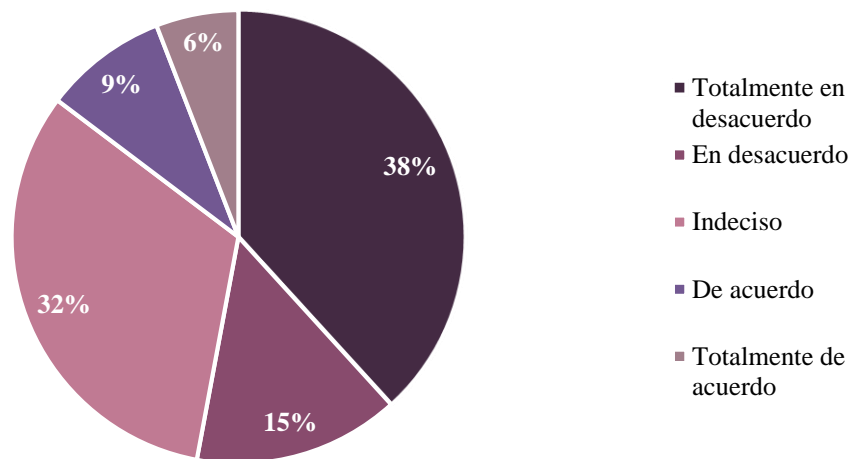


Figura 13. Pregunta los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 14 muestra que para la pregunta en términos frecuentes me siento orgulloso con mi ambiente de ocupación, el 23% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 21% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 12% expresó estar indeciso, sin embargo el 18% dijo estar de acuerdo en que se siente satisfecho con su ambiente de trabajo, por último, el 26% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo totalmente de acuerdo.

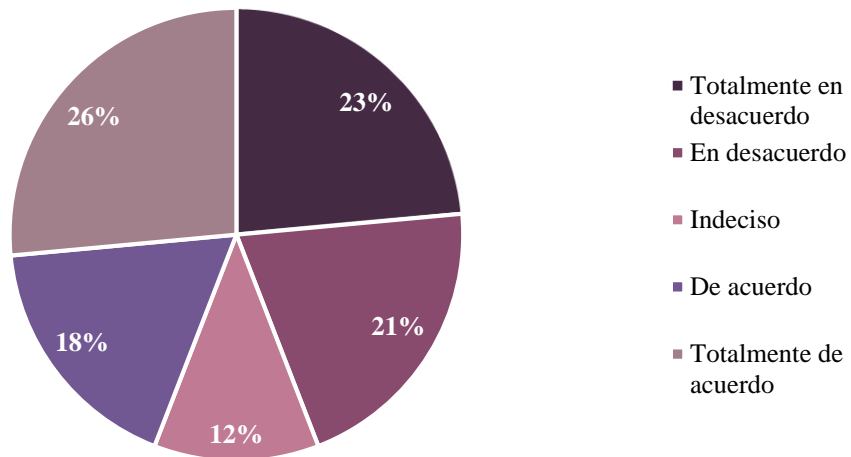


Figura 14. Pregunta en términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.

Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 15 muestra que para la pregunta la pulcritud de los entornos es conveniente, el 23% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 6% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 18% expresó estar indeciso, sin embargo el 32% dijo estar de acuerdo en que la limpieza es adecuada, por último, el 21% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

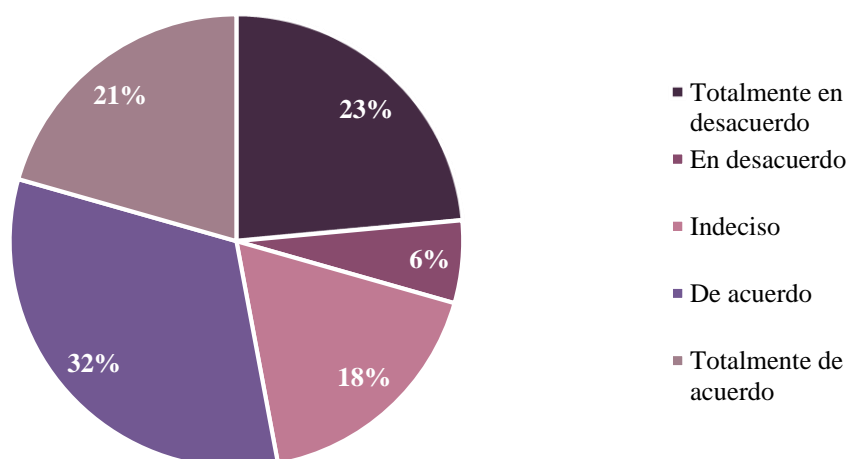


Figura 15. Pregunta la limpieza de los ambientes es adecuada.

Fuente: Cuestionario, 2020.

Diseño organizacional

La figura 16 muestra que para la pregunta mi jefe inmediato trata de conseguir explicación antes de tomar una disposición, el 29% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 3% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 18% expresó estar indeciso, sin embargo el 35% dijo estar de acuerdo en que su jefe trata de obtener información para la toma de decisiones, por último, el 15% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

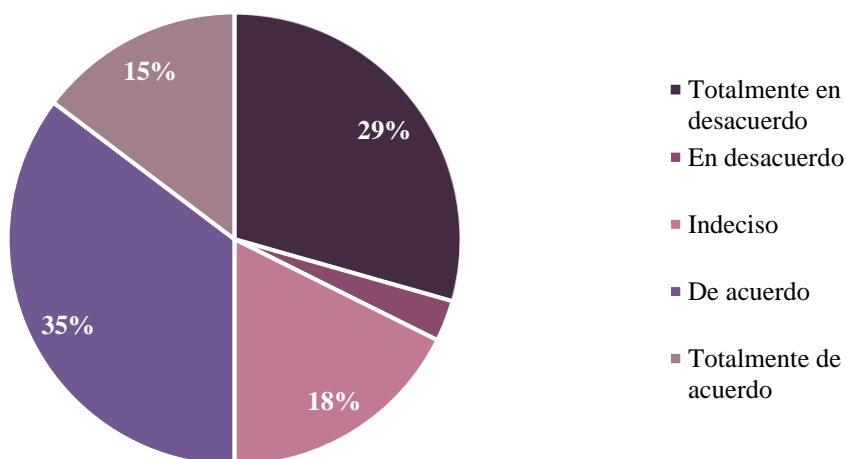


Figura 16. Pregunta mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.

Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 17 muestra que para la pregunta el centro de salud acepta mis opiniones en toma de decisiones, el 24% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 6% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 35% expresó estar indeciso, sin embargo el 29% dijo estar de acuerdo en que aceptan sus opiniones en toma de decisiones, por último, el 6% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría se mostró indeciso.

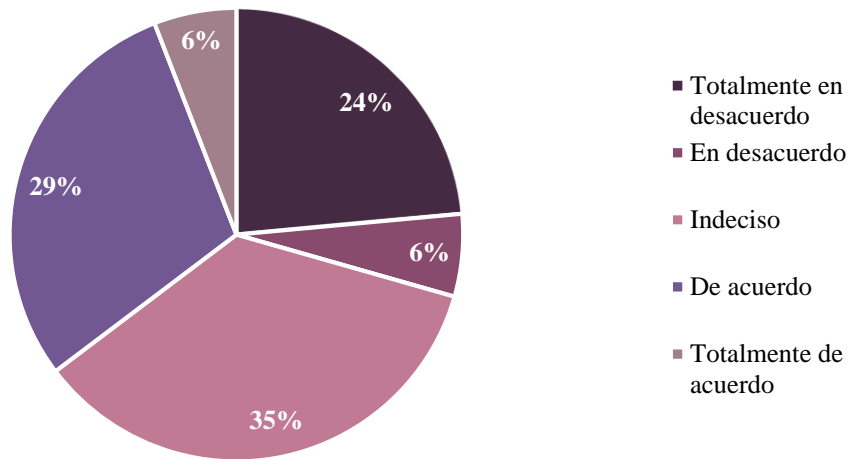


Figura 17. Pregunta el centro de salud acepta mis opiniones en toma de decisiones. Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 18 muestra que para la pregunta hay comodidad con el salario que percibo, el 32% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 6% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 18% expresó estar indeciso, sin embargo el 35% dijo estar de acuerdo con el salario que percibe, por último, el 9% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

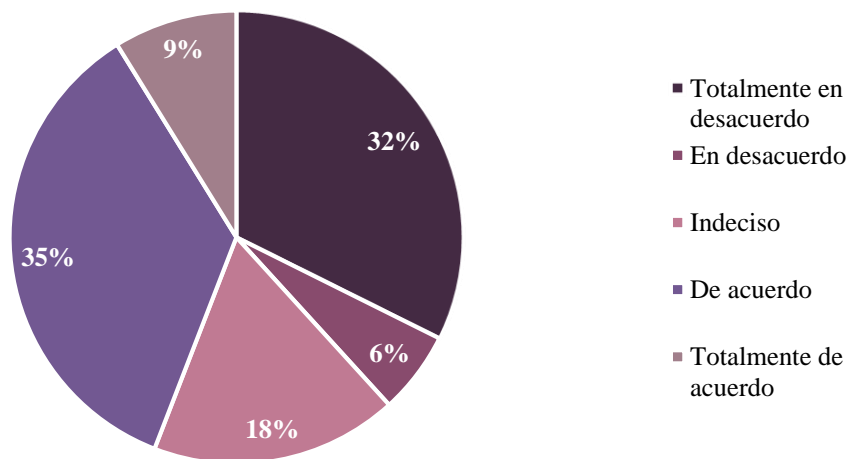


Figura 18. Pregunta hay comodidad con el salario que percibo. Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 19 muestra que para la pregunta mi remuneración es equivalente a mi labor, el 32% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 18% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 23% expresó estar indeciso, sin embargo el 21% dijo estar de acuerdo en que su remuneración es equivalente a su labor, por último, el 6% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo totalmente en desacuerdo.

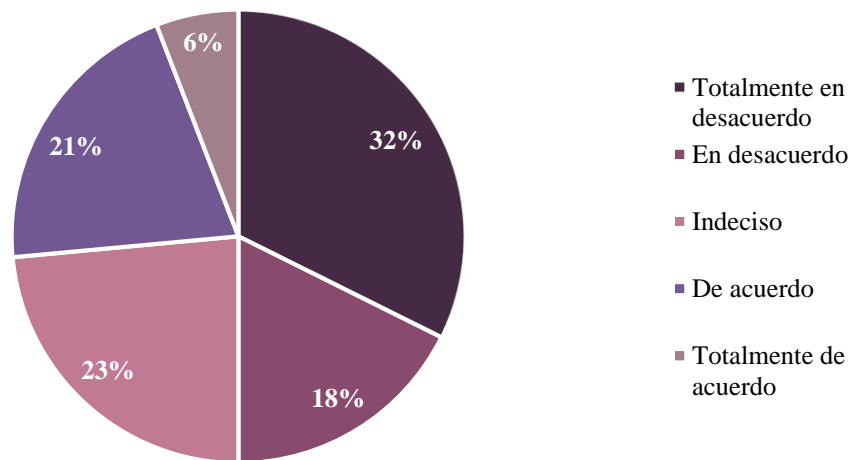


Figura 19. Pregunta mi remuneración es equivalente a mi labor.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 20 muestra que para la pregunta las tareas que desempeño pertenecen a mi puesto, el 20% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 12% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 12% expresó estar indeciso, sin embargo el 47% dijo estar de acuerdo en que las labores que desempeña atañen a su cargo, por último, el 9% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

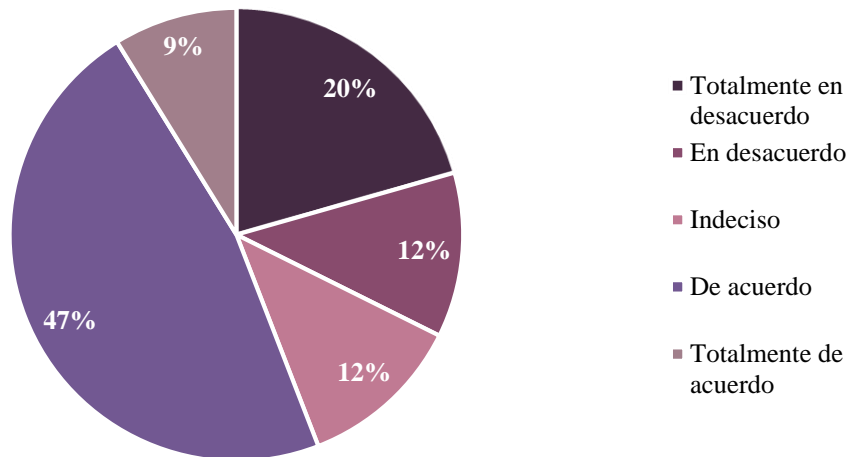


Figura 20. Pregunta las tareas que desempeño corresponden a mi función.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 21 muestra que para la pregunta mi jefe inmediato se notifica preceptivamente con los trabajadores para conseguir evaluaciones técnicas o impresiones relacionadas al encargo, el 29% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 12% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 3% expresó estar indeciso, sin embargo el 47% dijo estar de acuerdo, por último, el 9% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

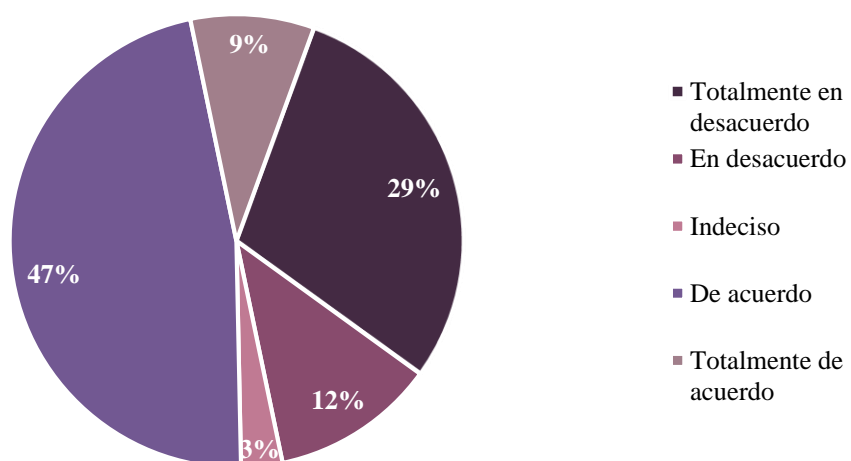


Figura 21. Pregunta mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 22 muestra que para la pregunta mi jefe inmediato me notifica si estoy ejecutando bien o mal mi compromiso, el 29% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 9% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 29% expresó estar indeciso, sin embargo el 27% dijo estar de acuerdo, por último, el 6% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran las proporciones de los que estuvieron totalmente en desacuerdo y los indecisos fue igual.

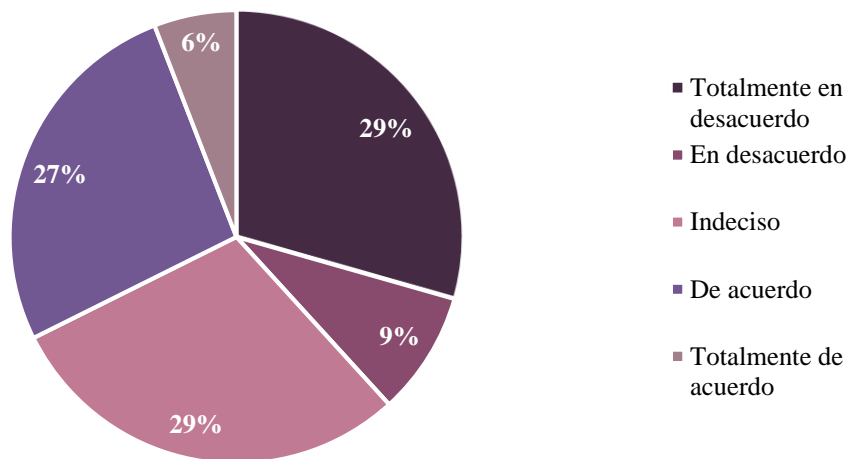


Figura 22. Pregunta mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 23 muestra que para la pregunta proporciono cuidado a los informados que expresan mis jefes, el 3% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, ningún trabajador manifestó estar en desacuerdo, de igual manera nadie expresó estar indeciso, sin embargo el 68% dijo estar de acuerdo en que proporciona atención a los comunicados que formulan sus jefes, por último, el 26% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

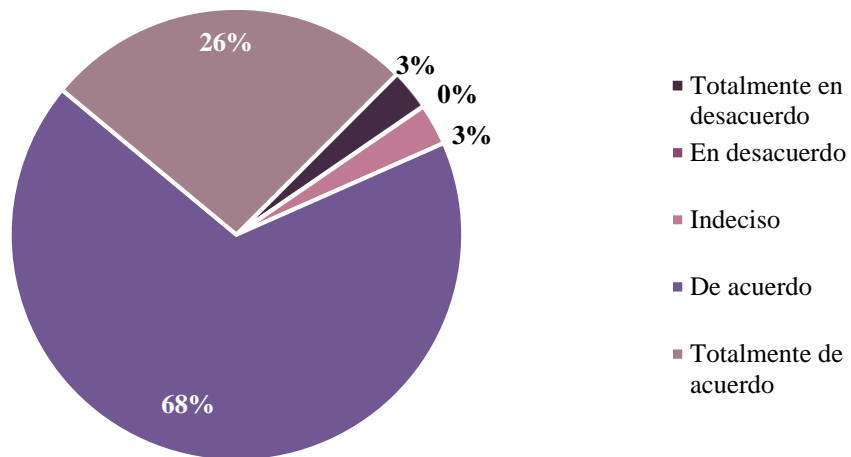


Figura 23. Pregunta presta atención a los comunicados que emiten mis jefes.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 24 muestra que para la pregunta existe solidaridad entre colegas, el 24% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 6% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 35% expresó estar indeciso, sin embargo el 29% dijo estar de acuerdo en que existe solidaridad entre colegas, por último, el 6% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría de los trabajadores estuvo indeciso.

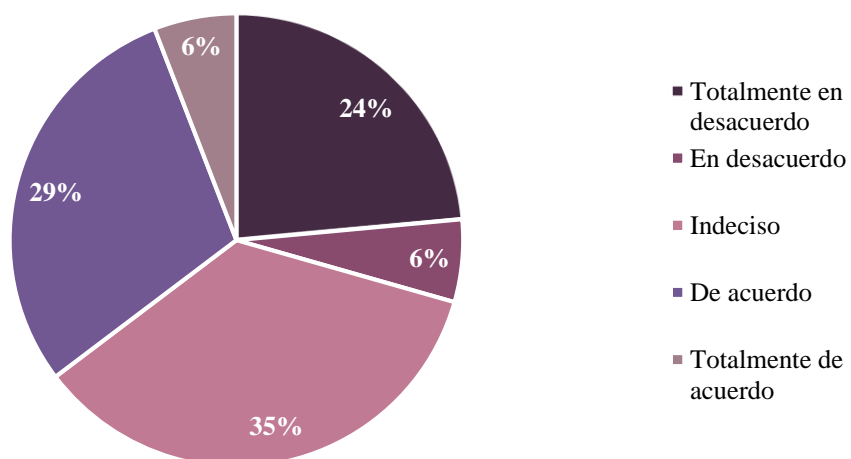


Figura 24. Pregunta existe solidaridad entre colegas.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 25 muestra que para la pregunta las otras áreas o servicios me favorecen cuando las requiero, el 29% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 9% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 15% expresó estar indeciso, sin embargo el 41% dijo estar de acuerdo en que las otras áreas prestan su ayudan, por último, el 6% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

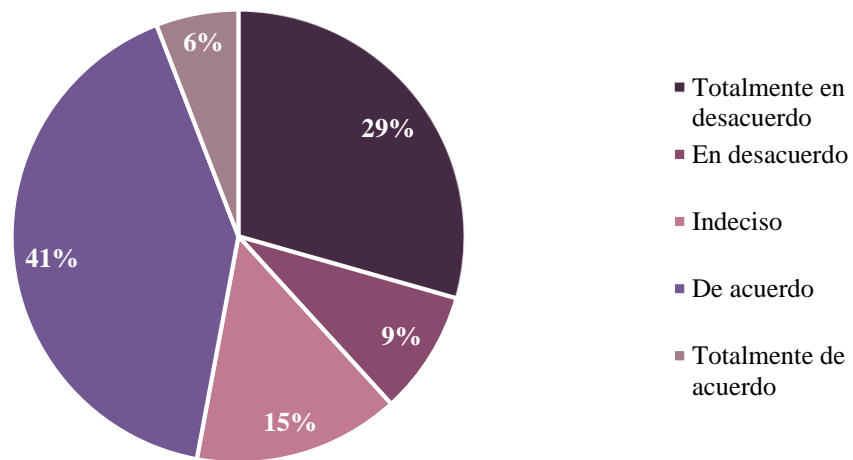


Figura 25. Pregunta las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito. Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 26 muestra que para la pregunta percibo buen trato en el centro de salud, el 23% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 6% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 18% expresó estar indeciso, sin embargo el 41% dijo estar de acuerdo en que percibe un buen trato, por último, el 12% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

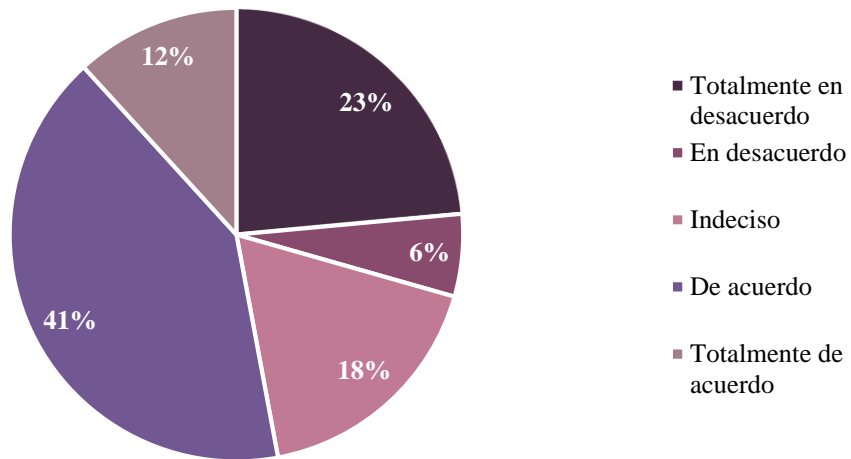


Figura 26. Pregunta percibo buen trato en el centro de salud.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 27 muestra que para la pregunta el centro de salud me permite dar lo mejor de lo que se hacer, el 29% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 12% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 9% expresó estar indeciso, sin embargo el 32% dijo estar de acuerdo, por último, el 18% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

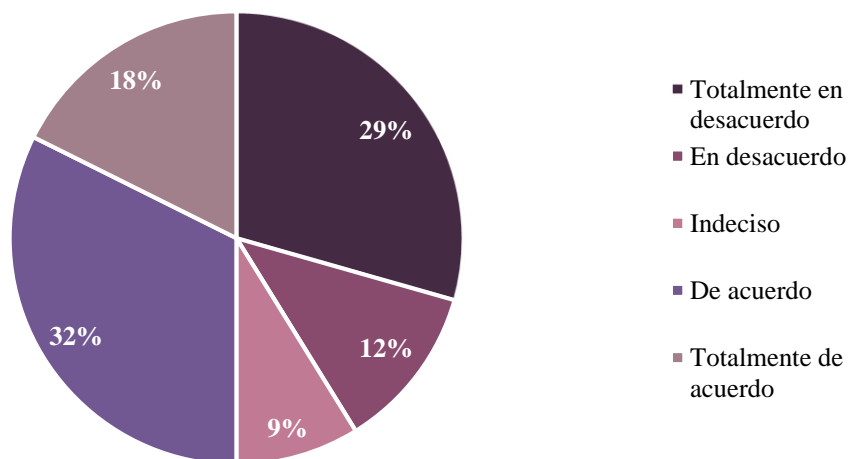


Figura 27. Pregunta el centro de salud me permite dar lo mejor de lo que se hacer.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 28 muestra que para la pregunta se busca constantemente fomentar un clima laboral agradable, ninguno de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, de la misma forma ningún trabajador manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 29% expresó estar indeciso, sin embargo el 65% dijo estar de acuerdo en que se busca un clima laboral agradable, por último, el 6% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

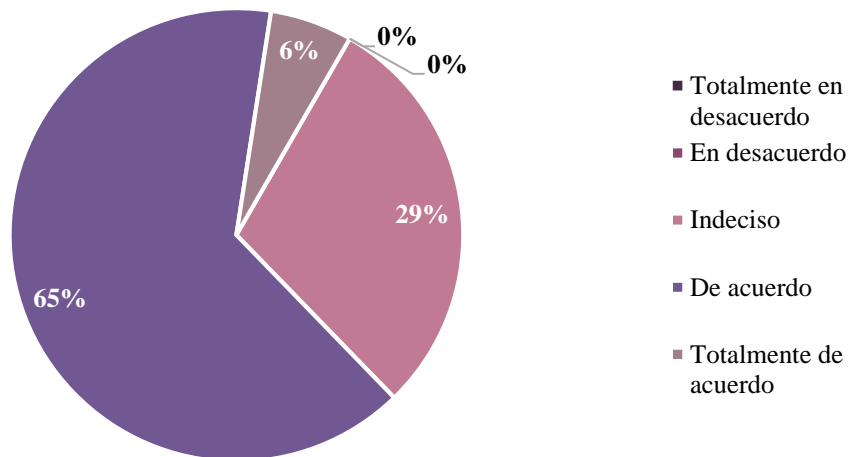


Figura 28. Pregunta se busca constantemente fomentar un clima laboral agradable. Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 29 muestra que para la pregunta mi labor contribuye al éxito y desarrollo del centro de salud, ninguno de los encuestados estuvo totalmente en desacuerdo, de la misma manera ningún trabajador manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 3% expresó estar indeciso, sin embargo el 73% dijo estar de acuerdo en que su labor ayuda al desarrollo del centro de salud, por último, el 24% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo totalmente en desacuerdo.

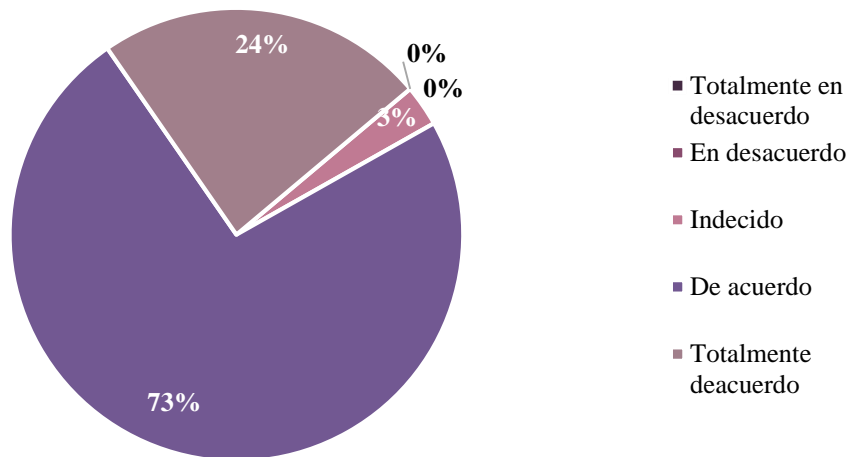


Figura 29. Pregunta mi labor contribuye al éxito y desarrollo del centro de salud.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 30 muestra que para la pregunta mantengo buen ánimo durante mis labores, ninguno de los encuestados estuvo totalmente en desacuerdo o desacuerdo, mientras que el 12% expresó estar indeciso, sin embargo el 59% dijo estar de acuerdo en que mantiene un buen ánimo en el trabajo, por último, el 29% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

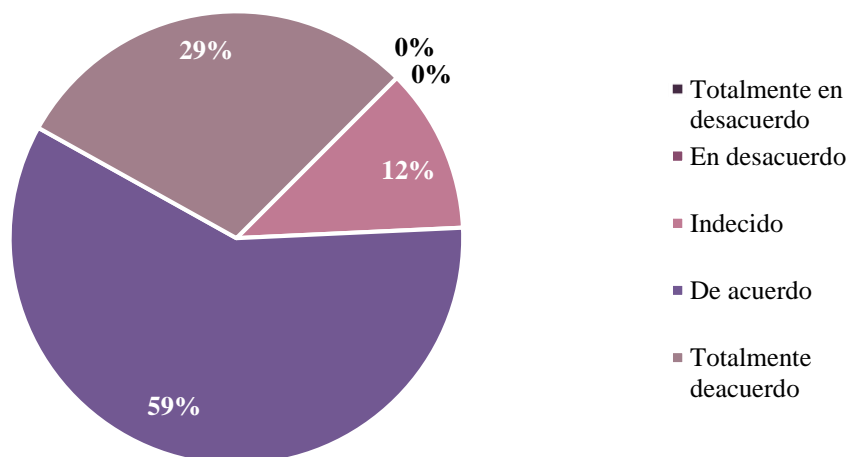


Figura 30. Pregunta mantengo buen ánimo durante mis labores.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 31 muestra que para la pregunta soy consciente de mis errores, ninguno de los trabajadores estuvieron totalmente en desacuerdo o desacuerdo, mientras que el 3% expresó estar indeciso, sin embargo el 71% dijo estar de acuerdo en que es consciente de sus errores, por último, el 26% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

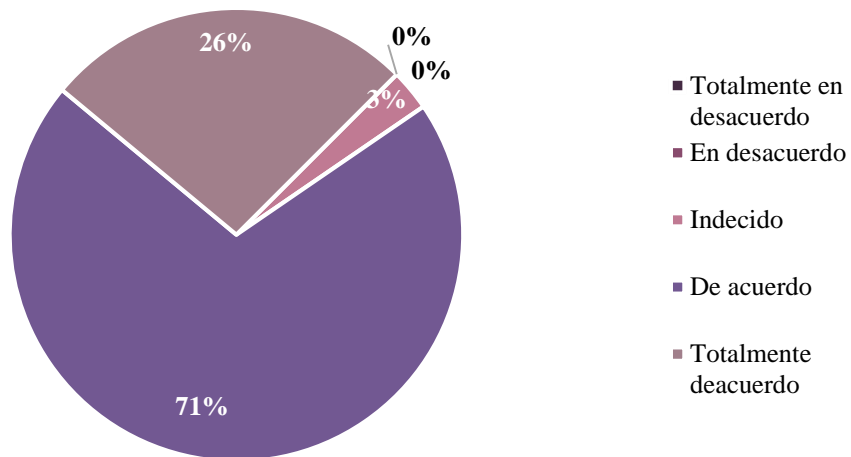


Figura 31. Pregunta soy consciente de mis errores.
Fuente: Cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral - 2020.

SATISFACCIÓN LABORAL

Significación tarea

La figura 32 muestra que para la pregunta el trabajo que hago es justo para mi manera de ser, ninguno de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo o en desacuerdo, mientras que el 6% expresó estar indeciso, sin embargo el 56% dijo estar de acuerdo en que su trabajo es justo para su manera de ser, por último, el 38% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

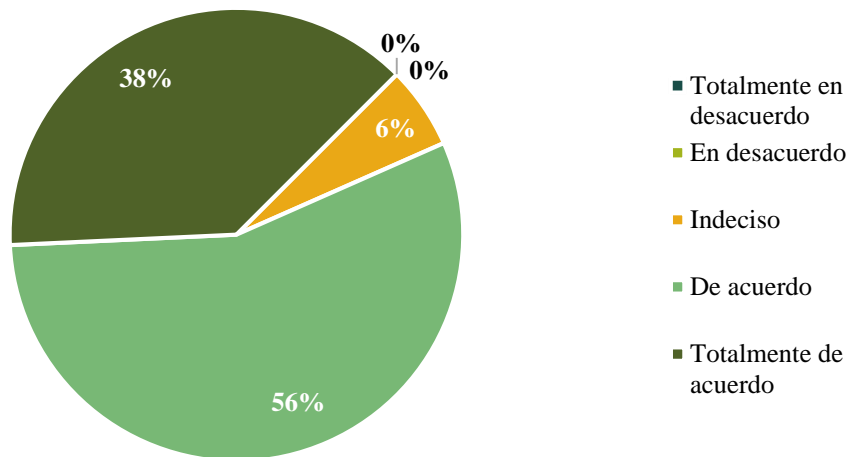


Figura 32. Pregunta siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 33 muestra que para la pregunta me siento valioso con la labor que ejecuto, ninguno de los encuestados estuvo totalmente en desacuerdo o desacuerdo, de la misma manera ningún trabajador manifestó estar indeciso, sin embargo el 56% dijo estar de acuerdo en que se siente productivo con la labor que efectúa, por último, el 44% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

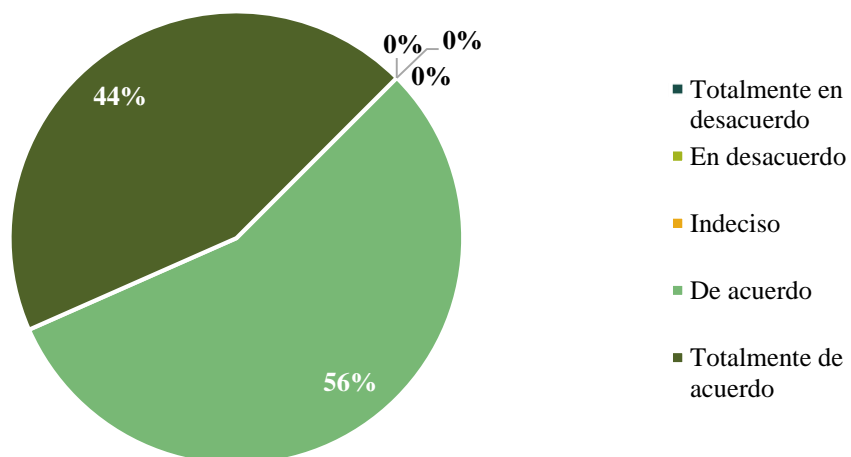


Figura 33. Pregunta me siento útil con la labor que realizo. Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 34 muestra que para la pregunta me complace los resultados de mi trabajo, ninguno de los encuestados estuvo totalmente en desacuerdo o en desacuerdo, mientras que el 6% expresó estar indeciso, sin embargo el 44% dijo estar de acuerdo en que les complace los resultados de su trabajo, por último, el 50% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo totalmente de acuerdo.

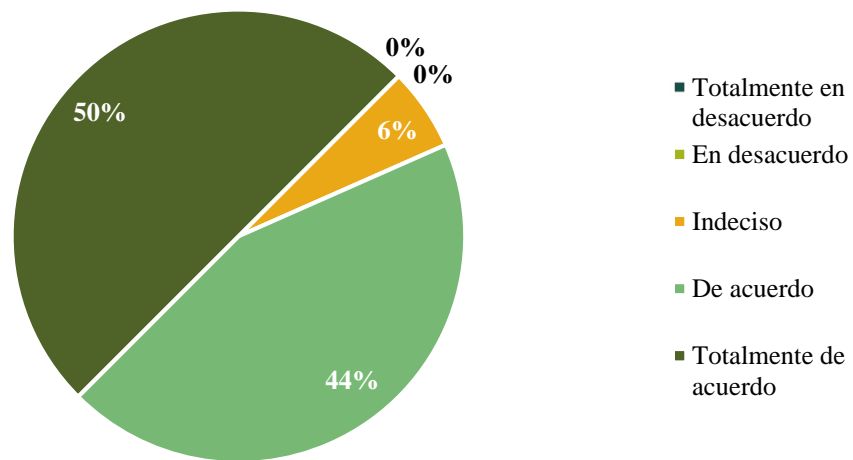


Figura 34. Pregunta me complace los resultados de mi trabajo.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 35 muestra que para la pregunta mi trabajo me hace sentir realizado como persona, ninguno de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo o desacuerdo, mientras que el 9% expresó estar indeciso, sin embargo el 47% dijo estar de acuerdo en que su trabajo los hace sentir realizados a nivel personal, por último, el 44% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

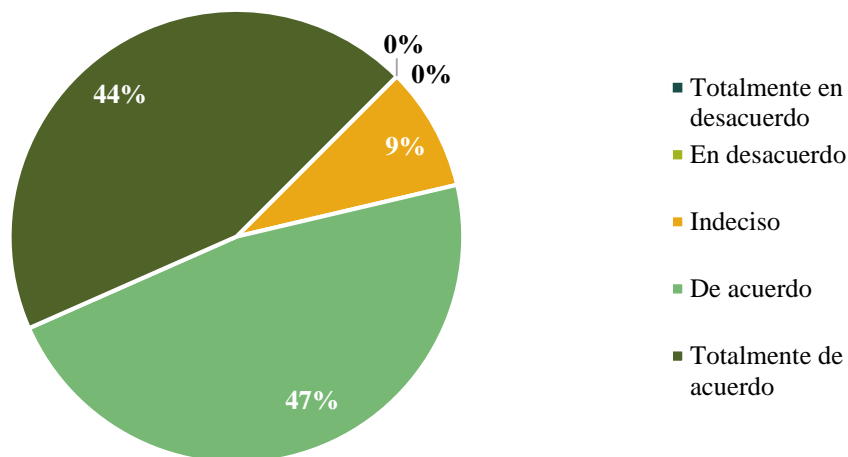


Figura 35. Pregunta mi trabajo me hace sentir realizado como persona.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 36 muestra que para la pregunta me gusta el trabajo que realizo, el ninguno de los encuestados estuvo totalmente en desacuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 3% expresó estar indeciso, sin embargo el 47% dijo estar de acuerdo en que le gusta el trabajo que realiza, por último, el 50% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo totalmente de acuerdo.

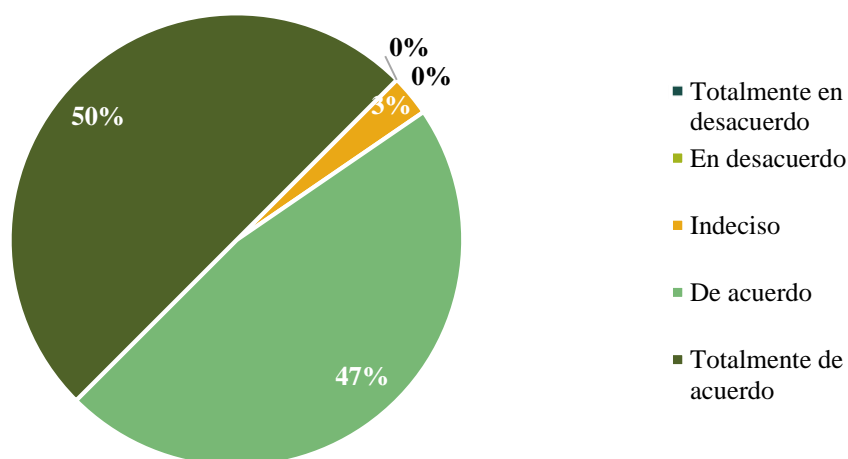


Figura 36. Pregunta me gusta el trabajo que realizo.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 37 muestra que para la pregunta haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo, el 56% dijo estar de acuerdo, el 44% dijo estar totalmente de acuerdo, mientras que ninguno de los encuestados manifestó estar en total desacuerdo, en desacuerdo ni indeciso en que el trabajo que realiza los hace sentir bien. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

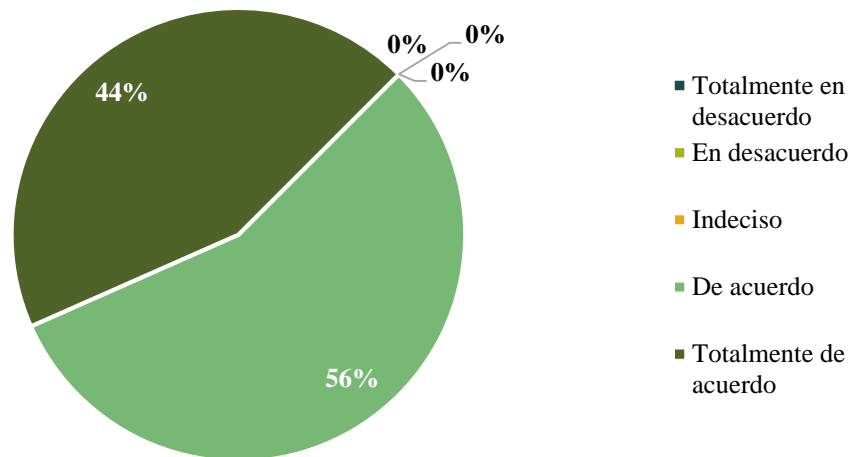


Figura 37. Pregunta haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 38 muestra que para la pregunta me gusta la actividad que realizo, ninguno de los encuestados mostró que estaba totalmente en desacuerdo, desacuerdo ni indeciso, sin embargo el 56% dijo estar de acuerdo en que le gusta la actividad que realiza, por último, el 44% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo totalmente en desacuerdo.

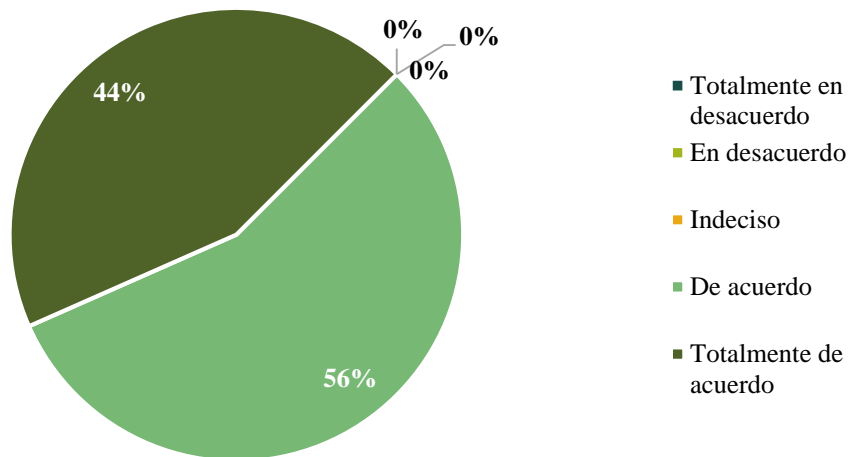


Figura 38. Pregunta me gusta la actividad que realizo.
Fuente: Cuestionario, 2020.

Condiciones de trabajo

La figura 39 muestra que para la pregunta el orden de los ambientes y materiales me facilita la realización de mi trabajo, el 23% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 6% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 9% expresó estar indeciso, sin embargo el 47% dijo estar de acuerdo en que el orden le facilita la realización de su trabajo, por último, el 15% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

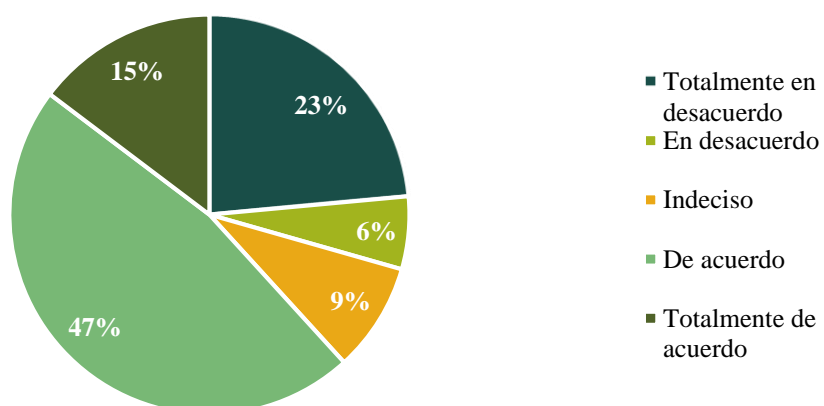


Figura 39. Pregunta el orden de los ambientes y materiales me facilita la realización de mi trabajo.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 40 muestra que para la pregunta el ambiente donde trabajo es confortable, el 15% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 9% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 17% expresó estar indeciso, sin embargo el 44% dijo estar de acuerdo en que ambiente es confortable, por último, el 15% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

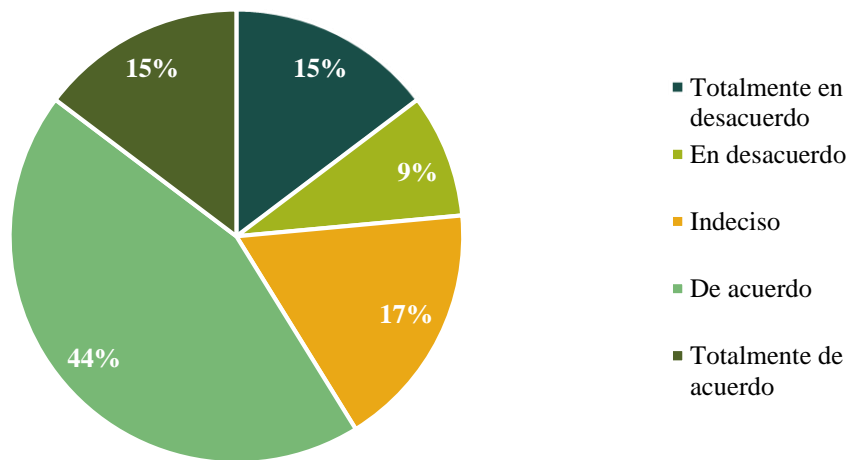


Figura 40. Pregunta el ambiente donde trabajo es confortable.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 41 muestra que para la pregunta me disgusta mi horario, el 20% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 21% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 18% expresó estar indeciso, sin embargo el 29% dijo estar de acuerdo en que le disgusta su horario de trabajo, por último, el 12% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

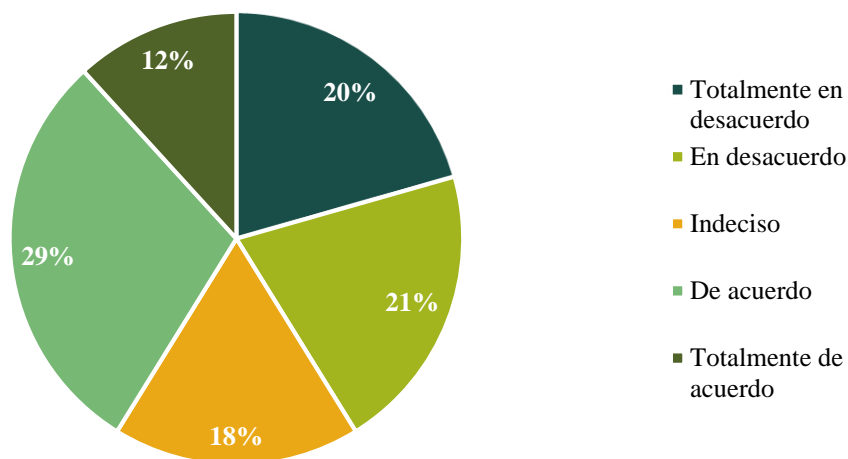


Figura 41. Pregunta me disgusta mi horario.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 42 muestra que para la pregunta llevarse bien con mi jefe, favorece la disposición del trabajo, el 6% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, ninguno de los trabajadores manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 6% expresó estar indeciso, sin embargo el 56% dijo estar de acuerdo en que llevarse bien con su jefe ayuda a la calidad del trabajo, por último, el 32% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

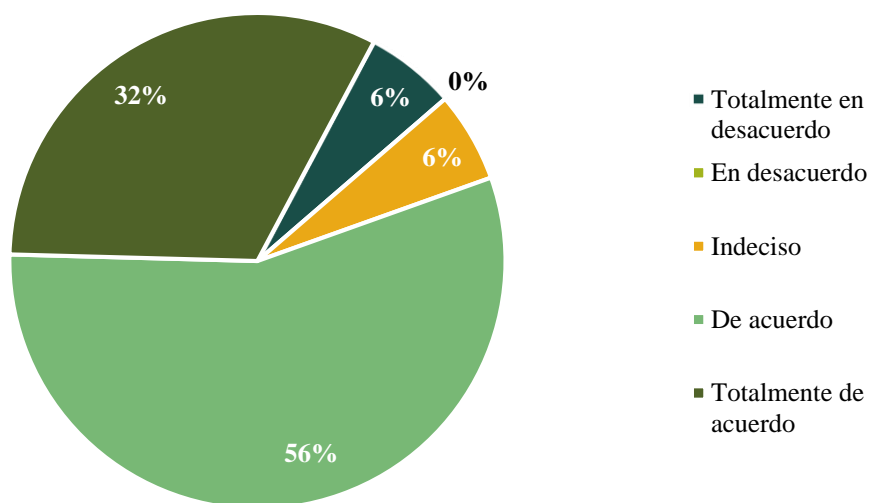


Figura 42. Pregunta llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 43 muestra que para la pregunta la conveniencia del ambiente de trabajo es extraordinario, el 23% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, ninguno de los trabajadores manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 15% expresó estar indeciso, sin embargo el 47% dijo estar de acuerdo en que la coyuntura del ambiente de trabajo es excepcional, por último, el 15% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

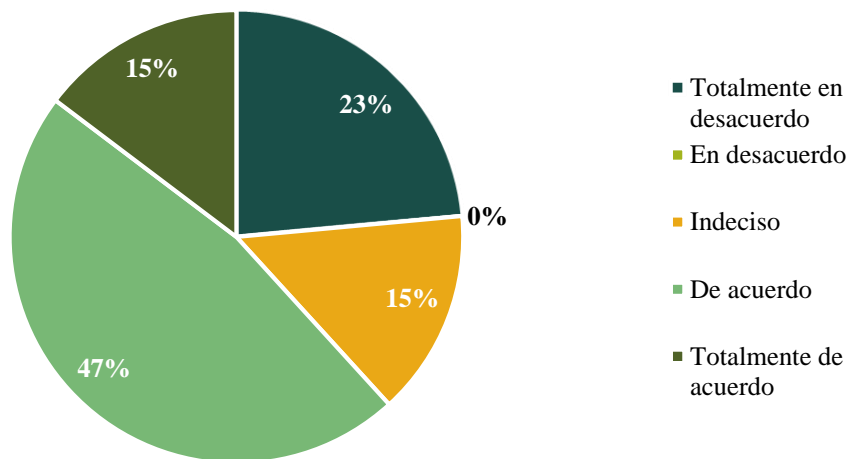


Figura 43. Pregunta la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 44 muestra que para la pregunta el horario de trabajo me resulta placentero, el 9% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 17% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 9% expresó estar indeciso, sin embargo el 56% dijo estar de acuerdo en que el horario le resulta cómodo, por último, el 9% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo de acuerdo.

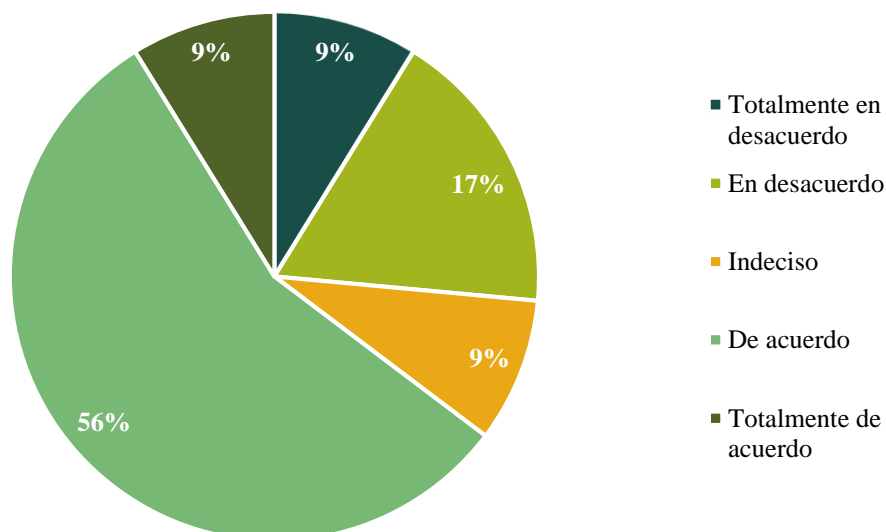


Figura 44. Pregunta el horario de trabajo me resulta cómodo.
Fuente: Cuestionario, 2020.

La figura 45 muestra que para la pregunta imperan molestias para un buen ejercicio de las gestiones diarias, el 29% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 18% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 24% expresó estar indeciso, sin embargo el 29% dijo estar de acuerdo en que existen incomodidades para un buen desempeño, por último, ninguno de los encuestados dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la proporción de totalmente en desacuerdo y de acuerdo son iguales.

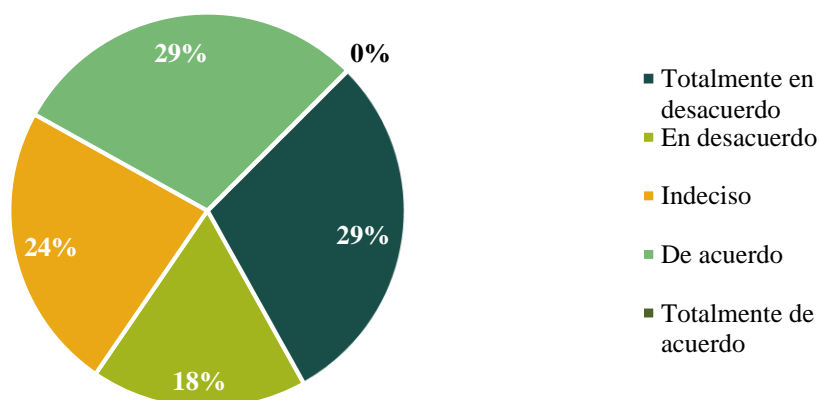


Figura 45. Pregunta existen molestias para un buen desempeño de las labores diarias.
Fuente: Cuestionario, 2020.

Reconocimiento personal y/o social

La figura 46 muestra que para la pregunta las tareas que efectúo son vistas como algo sin jerarquía, el 35% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, el 26% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 15% expresó estar indeciso, sin embargo el 18% dijo estar de acuerdo en que las tareas que realiza son observadas como algo sin validez, por último, el 6% dijo estar totalmente de acuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo totalmente en desacuerdo.

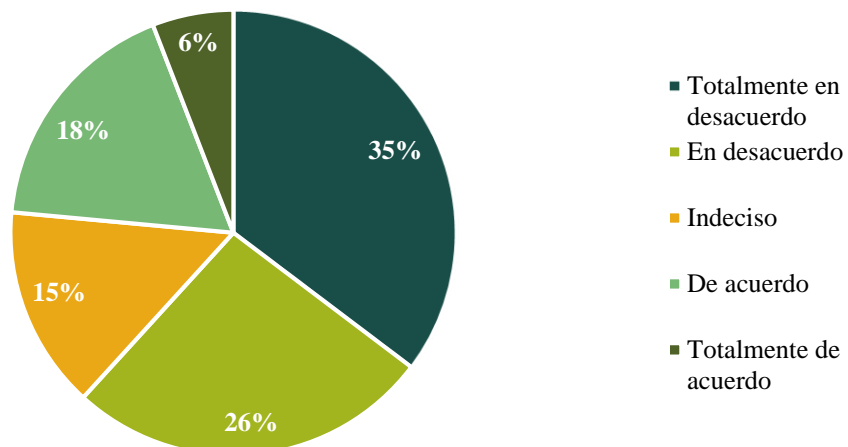


Figura 46. Pregunta las tareas que realizo son percibidas como algo sin importancia. Fuente: Cuestionario, 2020.

Beneficios económicos

La figura 47 muestra que para la pregunta el sueldo que tengo es excesivo, ninguno de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo, de acuerdo ni indeciso, sin embargo el 79% dijo estar totalmente en desacuerdo en que el sueldo que percibe es excesivo, por último, el 21% dijo estar en desacuerdo. Los resultados para esta pregunta muestran que la mayoría estuvo totalmente en desacuerdo.

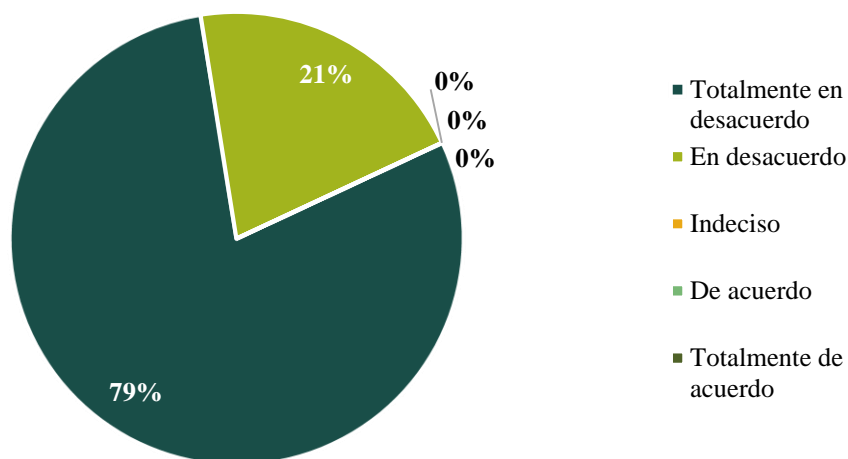


Figura 47. Pregunta el sueldo que tengo es excesivo.
Fuente: Cuestionario, 2020.

5.2 Contrastación de hipótesis

El primer paso para poder realizar la contrastación de hipótesis que la presente investigación se planeó fue seleccionar que medida de relación emplear teniendo en cuenta las características de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a los trabajadores del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín. Se observó que el número de encuestas totales con las que se trabajó fueron 34, además las variables fueron ordinales. Para determinar si las variables tenían una distribución normal se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk, la cual se emplea para datos menores a 50 observaciones, el resultado de esta prueba se puede observar en la tabla 2, para cada una de las dimensiones la significancia es menor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis que plantea esta prueba de que los datos siguen una distribución normal. Con estas características la prueba idónea para poder establecer las relaciones entre la satisfacción laboral y el clima organizacional es la correlación de Spearman.

Tabla 2. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Shapiro-Wilk				
Variables		Estadístico	Grados de libertad	Significancia.
Clima organizacional	Potencial humano	0.894	34	0.003
	Diseño organizacional	0.830	34	0.000
	Cultura organizacional	0.875	34	0.001
Satisfacción laboral	Significación tarea	0.633	34	0.000
	Condiciones de trabajo	0.900	34	0.004
	Reconocimiento personal y/o social	0.854	34	0.000
	Beneficios económicos	0.498	34	0.000

Elaboración propia

Los resultados de la correlación de Spearman para las variables satisfacción laboral y el clima organizacional se puede observar en la tabla 3, notándose que existe una correlación alta y positiva con un coeficiente de 0.677. Este coeficiente es estadísticamente significativo con un nivel de significancia del 99%, en base a estos resultados se rechaza la hipótesis nula que plantea la investigación “No Existe relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020” por lo cual ha hallado evidencia a favor de la hipótesis alterna “Si existe relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020”

Tabla 3. Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

		Satisfacción laboral
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	0.677**
	Significancia	0.000
	Número de observaciones	34

* p-value >0.05, ** p-value >0.01

Elaboración propia

Para la contrastación de las hipótesis específicas se tiene los resultados de la tabla 4, que muestra la correlación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración el género de los trabajadores del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín. En el caso de las mujeres existe una correlación positiva y estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 99% entre las variables en estudio, el coeficiente de 0.638 establece que esta correlación es alta. En cuanto a los varones los resultados muestran que existen una correlación muy alta con un coeficiente de correlación de 0.861 con un nivel de confianza del 99%. En base a estos resultados se rechaza la primera hipótesis específica que planeó la investigación “No existe relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral tomando en consideración el género del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020. Hallando evidencia a favor de la hipótesis alterna “Si existe relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral tomando en consideración el género del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020”.

Tabla 4. Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral considerando el género

			Satisfacción laboral
Clima organizacional	Mujer	Coefficiente de correlación	0.638**
		Significancia	0.003
		Número de observaciones	19
	Varón	Coefficiente de correlación	0.861**
		Significancia	0.000
		Número de observaciones	15

* p-value >0.05 ** p-value >0.01

Elaboración propia

Para la contrastación de las hipótesis específicas se tienen los resultados de la tabla 5, que muestra la correlación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración la edad de los trabajadores del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín. En el caso de los trabajadores que tienen edad entre 24 a 35 años existe una correlación positiva y estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 99% entre las variables en estudio, el coeficiente de 0.703 establece que esta correlación es alta. En cuanto a los trabajadores que tienen edad entre 36 a 47 años los resultados muestran que existen una correlación alta con un coeficiente de correlación de 0.693 con un nivel de confianza del 99%. Por último, para los trabajadores con edad entre 48 a 61 años el coeficiente hallado resultó no ser significativo estadísticamente. En base a estos resultados se rechaza la segunda hipótesis específica de forma parcial que planeó la investigación “No existe relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral tomando en consideración la edad del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020”. Hallando evidencia a favor parcialmente de la hipótesis alterna “Si existe relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

tomando en consideración la edad del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020”.

Tabla 5. Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral consideración la edad

		Satisfacción laboral	
Clima organizacional	Edad de 24 a 35 años	Coefficiente de correlación	0.703**
		Significancia	0.003
		Número de observaciones	15
	Edad de 36 a 47 años	Coefficiente de correlación	0.693**
		Significancia	0.006
		Número de observaciones	14
	Edad de 48 a 61 años	Coefficiente de correlación	0.530
		Significancia	0.358
		Número de observaciones	5

* p-value >0.05 ** p-value >0.01

Elaboración propia

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Contreras (11) encontró en su investigación que los factores sociodemográficos como el género no influyen en el clima organizacional en el caso de las enfermeras, mientras que Plascencia et al. (12) hallaron que las mujeres mostraron una mayor satisfacción laboral media en comparación a los varones. En el caso de la presente investigación los resultados mostraron que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es más alta para los varones con un coeficiente de 0.861 mientras que para las mujeres la relación entre estas variables mostró un coeficiente de 0.638.

Plascencia et al. (12) hallaron que para el caso de los trabajadores menores de 30 años la mayoría tenía una satisfacción laboral media, mientras que los trabajadores de mayores de 40 años hasta los 49 años su satisfacción laboral fue mayor. En cuanto a los trabajadores de mayores de 50 años su satisfacción laboral fue aún mayor, por lo que encontró una mayor edad se relacionaba con una mayor satisfacción laboral. En contraste los resultados hallados para el personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, mostró que a medida que la edad de los trabajadores aumenta, la correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional disminuye, para los trabajadores de 24 a 35 años la correlación entre las variables en estudio fue de 0.703, los trabajadores con edad de 36 a 47 años este coeficiente fue de 0.693, por último, para los trabajadores de 48 a 61 años esta relación fue no significativa estadísticamente.

Huamán et al. (6) encontró que existía una relación positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional

del Centro de Salud de Ascensión con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.274, en esa misma línea Gutierrez et al. (7) hallaron que existe una relación ($\rho=0.231$) positiva y significativa con un nivel de confianza del 99% entre la satisfacción laboral y el clima organizacional para el personal profesional de enfermería. Apancho et al. (8) también hallaron que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el clima organizacional para el caso de las Enfermeras de Cirugía y centro quirúrgico en Hospital Regional Honorio Delgado. Los resultados de estas investigaciones se contrastan con lo hallado para el caso del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín mostrando que existe una relación positiva y estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 99%, el coeficiente hallado fue de 0.677, siendo el más alto en comparación a las otras investigaciones.

CONCLUSIONES

1. En vista del objetivo general de la investigación se concluye que existe en relación entre la satisfacción laboral y el clima laboral para el caso del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.677 la relación entre estas variables fue alta y positiva con un nivel de confianza del 99%. En base a estos resultados se puede concluir que si aumenta la satisfacción laboral del personal asistencial de dicho centro de salud también mejora el clima organizacional.
2. Tomando en consideración el primer objetivo específico, el género del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional fue más alta en el caso de los varones con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.861 en comparación con las mujeres que obtuvieron un coeficiente de correlación de 0.638. Por ello se concluye que en el caso de los trabajadores varones una mejor satisfacción laboral mejora el clima organizacional en comparación a las mujeres.
3. Por último, con respecto al segundo objetivo específico, analizando las edades de los trabajadores del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, se obtuvo que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional para los grupos de edades de 24 a 35 años y de 36 a 47 años; sin embargo, para el grupo de edad de 48 a 61 años la relación entre las variables estudiadas fue no significativa. En base a estos resultados se puede concluir que a medida que aumenta la edad de los trabajadores la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional disminuye, pero aún sigue siendo positiva.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las autoridades del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín tener de referencia la presente investigación como guía para el fortalecimiento de la satisfacción laboral del personal asistencial mediante una gestión con liderazgo innovador teniendo en consideración el desarrollo del capital humano, lo cual traerá consigo una personal más comprometido y valorado.
2. Se plantea como recomendación que en el centro de salud pueda evaluar periódicamente el clima laboral con el fin de poder conocer cuáles son los puntos en los cuales se tiene un espacio de mejora, con el fin de poder brindar una atención de calidad a la población de Iscozacín.
3. Se recomienda que se pueda incentivar el trabajo en equipo, de la misma manera la planeación de actividades extra laborales que mejoren la cooperación, la integración y la comunicación entre el personal del Centro de Salud Fátima Patel, con el fin de fomentar y fortalecer las relaciones entre los compañeros, a fin de que este factor se sostenga como un elemento generador de satisfacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud. Compendio Estadístico: Información de Recursos Humanos del Sector Salud, Perú 2013-2018. Compendio estadístico. Lima: Ministerio de Salud, Dirección General de Personal de la Salud; 2019. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/10896.pdf>.
2. Diario Gestión. Perú tiene 12.8 médicos por cada 10,000 habitantes, muy abajo de países OCDE. 2019 Jul 31: p. <https://gestion.pe/peru/peru-12-8-medicos-10-000-habitantes-abajo-paises-ocde-236346-noticia/>.
3. Ministerio de Salud. Estado nutricional en el Perú por etapas de vida; 2012-2013. 2016..
4. Castillo F. Asociación de Egresados y Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú. [Online].; 2019. Disponible en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2019/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>.
5. Muñoz S, Coll B, Torrent Q, Linares P. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios: Atención primaria. Science Direct [Internet]. 2016 [citado 14 Nov 2019]; 37(4):209-214. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-influencia-del-clima-laboral-satisfaccion-13085951>
6. Huamán G, Ramos C. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud Ascensión. Tesis de pregrado. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de Enfermería; 2016. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/442/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200048.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
7. Gutierrez G, Payano C. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la clínica san juan de dios, Lima 2018. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud; 2018. Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2361/TITULO%20-%20PAYANO%20-%20GUTIERREZ.pdf>.

8. Apancho P, Tapia D. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, hospital regional Honorio Delgado. Tesis de pregrado. Arequipa: Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa, Facultad de Enfermería; 2016. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2357/ENaoccgk.pdf>.
9. Rivera I. Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del personal asistencial del centro quirurgico en el Hospital Felix Mayorca Soto de Tarma. Tesis de pregrado. Tarma: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Posgrado; 2016. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5287/River_ri.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
10. Cortés N. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2019. Tesis de pregrado. Xalapa: Universidad Veracruzana; 2019. Disponible en: <https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>.
11. Contrerás M. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención. Tesis de pregrado. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería; 2018. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/43104/1/33104241.2013.pdf>.
12. Plascencia C, Pozos R, Preciado S, Vásquez G. Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México. Revista Cubana de Salud y Trabajo [Internet]. 2016 [citado 14 Nov 2019]; 17(2):42-46. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst162g.pdf>
13. Romero R. La satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud como un factor de calidad. Tesis de maestría. Xalapa: Instituto de Salud Pública, Instituto de Salud Pública; 2018. Disponible en:

<https://es.scribd.com/document/199994317/RAFAEL-ROMERO-ARIAS-Tesis-Satisfaccion-Laboral-en-Salud>.

14. Ministerio de Salud. Documento técnico metodología para el estudio del clima organizacional del Ministerio de Salud. 623rd ed. Lima; 2018.
15. Lewin K, Lippitt R, White R. Averigua el comportamiento agresivo en "clima sociales" creados experimentalmente. Revista de psicología. 2018; 10(2).
16. Chiavenato I. Comportamiento organizacional México: Mc Graw Hill; 2019.
17. Anzola O. Una mirada de la cultura corporativa Bogotá: Universidad Externado de Colombia; 2018.
18. García S. Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Colombia: Cuadernos de administración; 2019.
19. Pavón L, Gogeochea T. La importancia de la administración en salud. Revista Médica de la Universidad Veracruzana [Internet]. 2016 [citado 11 Dic 2019]; 4(1): 13-16. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=28682>
20. Tito H, Arauz C. El clima laboral y la satisfacción de los colaboradores del instituto nacional materno perinatal. Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor San Marcos [Internet]. 2018 [citado 10 Dic 2019]; 18(36): 39-61. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11737>
21. Pérez T. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonia Peruana. Tesis de pregrado. Iquitos: Universidad Nacional de La Amazonia Peruana; 2018.
22. Amorós E. Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Biblioteca Virtual Eumednet. 2017.

23. Tapia M, Ramírez R, Islas G. Satisfacción laboral en enfermeras del Hospital de Oncología Centro Médico Nacional Siglo XXI IMSS. *Enfermería*. 2019; 4(6).
24. Álvarez S. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3149>.
25. Palma S. Teoría e investigación en Psicología. Tesis de pregrado. Universidad Ricardo Palma; 2016.
26. Luthans F. Comportamiento organizacional. Undécima ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2018.
27. Chiavenato I. Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Décima ed. Bogotá: McGraw-Hill; 2017.
28. Baena G. Metodología de la investigación. Tercera ed. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria; 2017.
29. Carrasco S. Metodología de la investigación científica Lima: Editorial San Marcos; 2019.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración el generó del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020? ¿Cuál es la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración la edad del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020? 	<p>Objetivo General: Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración el generó del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020. Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración la edad del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020. 	<p>Hipótesis General: Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020. Ha: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración el generó del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020. Ha: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración el generó del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020. Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración la edad del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020. Ha: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tomando en consideración la edad del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020.</p>	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Potencial Humano Diseño organizacional Cultura de organización <p>Variable 2: Satisfacción Laboral</p> <p>Dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Significación de la tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal Beneficios económicos 	<p>Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental- transversal</p> <p>Población y Muestra: 34 trabajadores Técnicas e instrumentos: Encuesta - cuestionario de encuesta Técnicas de procesamiento de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estadística descriptiva. Estadística inferencial coeficiente de correlación de Spearman. SPSS versión 25 <p>Las figuras de gráficos estadísticos, entre ellos el histograma de frecuencias y distribución de proporciones que sirvió para visualizar e interpretar los resultados.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE/ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍNDICE DE RESPUESTA
CLIMA ORGANIZACIONAL	“Son las diversas percepciones que tienen los miembros de una organización y son compartidas entre y por ellos, respecto a su trabajo, el ambiente físico con el que cuentan para trabajar, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y las diversas regulaciones que afectan a dicho trabajo” (26)	POTENCIAL HUMANO	Innovación Liderazgo Recompensa Confort	11 (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11)	Ordinal	Totalmente de acuerdo
		DISEÑO ORGANIZACIONAL	Estructura Comunicación organizacional Toma de decisiones Remuneración	8 (12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19)		De Acuerdo
		CULTURA DE ORGANIZACIÓN	Motivación Identidad Conflicto y cooperación	8 (20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27)		Indeciso
VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL	“Actitud hacia el trabajo, permite saber cuan agradable o no le resulta al trabajador la actividad laboral en la cual se desempeña. Permite detectar cuan satisfecho se encuentra con respecto a ciertos factores como: significación de la tarea, reconocimiento personal y/o social, condiciones de trabajo y beneficios económicos”. (27)	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	Importancia de las tareas realizadas: Esfuerzo Realización personal Equidad	7 (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7)	Ordinal	En Desacuerdo
		CONDICIONES DE TRABAJO	Ambiente Horario Relaciones interpersonales	7 (8, 9, 10, 11, 12, 13, 14)		Totalmente de acuerdo
		RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	Reconocimiento económico o moral	1 (15)		De Acuerdo
		BENEFICIOS ECONÓMICOS	Remuneración Incentivos	1 (16,)		Indeciso
						Totalmente en desacuerdo

Anexo 3: Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL



La encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

DATOS DEMOGRÁFICOS Edad: (___) Sexo: (F) (M)

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

ÍTEMS		5	4	3	2	1
POTENCIAL HUMANO						
1	El Centro de Salud está en constante innovación.					
2	Mis colegas toman iniciativas para la solución de problemas.					
3	Las nuevas ideas de mis colegas son consideradas fácilmente.					
4	El Centro de Salud es flexible y se adapta a los cambios.					
5	Tengo el soporte de mi jefe cuando lo necesito.					
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del Centro de Salud.					
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor un trabajo.					
8	Mi desempeño se evalúa de forma imparcial.					

9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
11	La limpieza de los ambientes es adecuada.					
DISEÑO ORGANIZACIONAL						
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
13	El Centro de Salud acepta mis opiniones en la toma de decisiones.					
14	Hay comodidad con el salario que percibo.					
15	Mi remuneración es equivalente a mi labor.					
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
17	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.					
18	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
19	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
CULTURA ORGANIZACIONAL						
20	Existe solidaridad entre colegas.					
21	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					
22	Percibo buen trato en el Centro de Salud.					
23	El Centro de Salud me permite dar lo mejor de lo que sé hacer.					
24	Se busca constantemente fomentar un clima laboral agradable.					
25	Mi labor contribuye al éxito y desarrollo del Centro de Salud.					
26	Mantengo buen ánimo durante mis labores.					
27	Soy consciente de mis errores.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

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

ÍTEMS	5	4	3	2	1
SIGNIFICACIÓN TAREA					
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.				
2	Me siento útil con la labor que realizo.				
3	Me complace los resultados de mi trabajo.				
4	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.				
5	Me gusta el trabajo que realizo.				
6	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.				
7	Me gusta la actividad que realizo.				
CONDICIONES DE TRABAJO					
8	El orden de los ambientes y materiales me facilita la realización de mi trabajo.				
9	El ambiente donde trabajo es confortable.				
10	Me disgusta mi horario.				
11	Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo.				
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.				
13	El horario de trabajo me resulta cómodo.				
14	Existen incomodidades para un buen desempeño de las				

	labores diarias.				
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
15	Las tareas que realizo son percibidas como algo sin importancia.				
BENEFICIOS ECONÓMICOS					
16	El sueldo que tengo es excesivo.				

Anexo 4: Confiabilidad y validez del instrumento

La forma más apropiada de verificar el grado de estabilidad y consistencia interna del instrumento (Cuestionario del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral) es el Alfa de Cronbach.

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_T^2} \right]$$

Donde:

K : El número de ítems

$\sum \sigma_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

σ_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Análisis de confiabilidad:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.969	20

Según el estadístico de confiabilidad obtenido (0.969) podemos afirmar que el instrumento a ser aplicado al personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín es altamente confiable.

Anexo 5: La data de procesamiento de datos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Edad	35	30	45	37	46	56	61	34	48	29	30	31	46	24	34	38
Género	f	f	f	f	m	f	m	f	f	f	m	m	m	f	m	m
Pregunta 1	4	4	4	2	3	4	4	1	1	4	2	4	3	4	3	2
Pregunta 2	4	2	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	3
Pregunta 3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	4	4	4	3	4	3	3
Pregunta 4	4	3	3	4	1	4	4	1	1	4	3	4	4	4	4	1
Pregunta 5	5	3	4	3	1	3	4	1	1	5	1	4	4	5	5	3
Pregunta 6	4	4	3	4	1	4	3	1	1	5	4	4	3	5	5	3
Pregunta 7	3	2	3	3	1	3	5	1	1	4	1	1	2	4	5	1
Pregunta 8	4	4	4	3	1	4	3	1	1	5	2	4	2	4	5	3
Pregunta 9	4	2	3	3	1	3	5	1	1	3	2	1	3	4	3	2
Pregunta 10	5	2	5	3	2	4	5	1	1	5	2	3	4	4	5	2
Pregunta 11	5	4	5	3	4	4	4	1	1	4	3	3	2	4	5	5
Pregunta 12	5	2	4	3	1	4	4	1	1	5	3	5	4	4	4	3
Pregunta 13	5	3	4	3	2	3	4	1	1	4	3	4	3	4	3	3
Pregunta 14	5	3	3	3	4	4	4	1	1	4	2	5	3	4	4	1
Pregunta 15	4	2	2	3	4	4	3	1	1	2	2	5	3	4	3	1
Pregunta 16	5	2	4	4	3	2	4	4	1	4	2	1	4	4	4	5
Pregunta 17	5	3	2	4	1	4	5	1	1	4	4	4	4	4	4	2
Pregunta 18	4	2	2	3	1	4	3	1	1	5	3	3	4	4	4	3
Pregunta 19	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
Pregunta 20	3	2	3	4	4	4	5	1	1	4	2	3	3	4	3	3
Pregunta 21	3	2	1	4	3	4	5	1	1	4	2	4	4	4	3	4
Pregunta 22	4	3	4	4	4	2	5	1	1	4	4	3	3	4	4	5
Pregunta 23	4	2	4	4	1	4	4	1	1	5	2	5	3	4	5	2
Pregunta 24	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3
Pregunta 25	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
Pregunta 26	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5
Pregunta 27	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
Pregunta 1	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5
Pregunta 2	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
Pregunta 3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5
Pregunta 4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5
Pregunta 5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
Pregunta 6	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
Pregunta 7	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
Pregunta 8	5	4	4	5	4	4	4	1	1	4	4	4	3	4	5	2
Pregunta 9	5	3	4	5	4	4	4	2	1	4	3	4	4	4	5	3
Pregunta 10	2	4	1	3	4	4	2	1	4	2	2	5	3	1	5	3
Pregunta 11	5	4	4	5	1	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3
Pregunta 12	5	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	4	3	4	5	5
Pregunta 13	5	2	4	3	4	4	3	1	4	4	4	2	4	4	5	2
Pregunta 14	2	4	2	4	4	4	3	1	1	3	2	4	3	1	4	3
Pregunta 15	2	4	2	5	4	3	2	1	1	1	4	4	3	1	2	2
Pregunta 16	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1

	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
Edad	32	38	40	28	42	48	50	28	27	38	42	28	34	31	40	35	42	32
Género	f	m	m	f	f	m	m	m	f	f	m	f	m	f	f	f	m	f
Pregunta 1	1	1	4	2	3	1	3	4	1	1	1	4	2	4	3	4	3	2
Pregunta 2	1	1	3	4	4	1	3	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3
Pregunta 3	1	1	3	4	3	1	3	5	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3
Pregunta 4	1	1	3	4	1	1	3	4	1	1	1	4	3	4	4	4	4	1
Pregunta 5	1	1	4	3	1	1	3	4	1	1	1	5	1	4	4	5	5	3
Pregunta 6	1	1	3	4	1	1	4	3	1	1	1	5	4	4	3	5	5	3
Pregunta 7	1	1	3	3	1	1	3	5	1	1	1	4	1	1	2	4	5	1
Pregunta 8	1	1	4	1	1	1	4	4	1	1	1	5	2	4	2	4	5	3
Pregunta 9	1	1	1	3	1	1	3	5	1	1	1	3	2	1	3	4	3	2
Pregunta 10	1	1	5	3	2	1	4	5	1	1	1	5	2	3	4	4	5	2
Pregunta 11	1	1	5	3	4	1	4	4	1	1	1	4	3	3	2	4	5	5
Pregunta 12	1	1	4	3	1	1	4	4	1	1	1	5	3	5	4	4	4	3
Pregunta 13	1	1	4	3	2	1	3	4	1	1	1	4	3	4	3	4	5	3
Pregunta 14	1	1	1	3	4	1	4	4	1	1	1	4	2	5	3	4	4	1
Pregunta 15	1	1	1	3	4	1	4	3	1	1	1	2	2	5	3	4	3	1
Pregunta 16	1	1	3	4	3	1	3	4	4	4	1	4	2	1	4	4	4	5
Pregunta 17	1	1	2	4	1	1	4	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	2
Pregunta 18	1	1	2	3	1	1	4	3	1	1	1	5	3	3	4	4	4	3
Pregunta 19	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
Pregunta 20	1	1	3	4	4	1	4	5	1	1	1	4	3	3	3	4	3	3
Pregunta 21	1	1	1	4	3	1	4	5	1	1	1	4	2	4	4	4	3	4
Pregunta 22	1	1	4	4	3	1	2	5	1	1	1	4	4	3	3	4	4	5
Pregunta 23	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	1	5	3	5	3	4	5	2
Pregunta 24	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
Pregunta 25	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4
Pregunta 26	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5
Pregunta 27	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5
Pregunta 1	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
Pregunta 2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
Pregunta 3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5
Pregunta 4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5
Pregunta 5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5
Pregunta 6	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
Pregunta 7	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
Pregunta 8	1	1	4	5	4	1	4	4	1	1	1	4	4	3	3	4	5	2
Pregunta 9	1	1	4	5	4	1	4	4	2	2	1	4	3	3	4	4	5	3
Pregunta 10	4	4	1	3	4	4	4	2	1	1	4	2	2	5	3	1	5	3
Pregunta 11	4	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3
Pregunta 12	1	1	4	4	4	1	4	3	1	1	1	4	4	3	3	4	5	5
Pregunta 13	4	4	4	3	4	4	4	2	1	1	4	4	4	2	4	4	5	2
Pregunta 14	1	1	2	4	4	1	4	2	1	1	1	3	2	3	3	1	4	3
Pregunta 15	1	1	2	5	4	1	3	2	1	1	1	1	4	3	3	1	2	2
Pregunta 16	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Anexo 6: Consentimiento informado

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN : Universidad Peruana Los Andes Huancayo - Perú

INVESTIGADOR : YESENIA ELI, CAMARENA VELIZ

PROYECTO : CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD
FÁTIMA PATEL – ISCOZACÍN, 2020

Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente participar en la investigación titulada **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD FÁTIMA PATEL – ISCOZACÍN, 2020”**, a cargo del estudiante Bach. YESENIA ELI, CAMARENA VELIZ de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo - Perú. Se me ha explicado, que el propósito del estudio es “establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020”.

A la cual seré sometida (o). Comprendo perfectamente que el propósito de la investigación es determinar el “establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Fátima Patel – Iscozacín, 2020”.

Se me ha explicado que la encuesta no tendrá repercusión en mi persona.

El personal que realizara la encuesta es un personal calificado.

Firmo el documento señalado con la información brindada con la finalidad del trabajo y ser sometido a la encuesta y que la información obtenida se manipulará con confidencialidad y sólo con fines científicos, que en ningún caso será publicado mi nombre o mi identificación



Para cualquier información adicional sobre el proyecto puedo llamar al Asesor

DE ELABORACION TESIS MG. HARID LEONOR ROMERO^S al teléfono 959400934

Apellidos y Nombres	VELIZ BOLAÑOS CLAUDIO DANIEL
DNI:	40534439
Firma:	
Fecha:	13 - AGOSTO - 2020



HUELLA

DIGITAL



Carta de Presentación al Director - Micro Red de Salud Iscozacín

CARTA DE PRESENTACIÓN

Iscozacín, 13 de Agosto del 2020

Dr. DANIEL CLOUDIO VELZ VOLANES

Director de la Microred de Salud Iscozacín

Presente. -



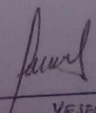
Estimado Director de la Microred de Salud de Iscozacín. Reciba usted un saludo cordial y a la vez el agrado de presentar a la Bachiller Yesenia Eli Camarena Veliz de la **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**, quien desea ejecutar el proyecto de investigación titulado **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD FÁTIMA PATEL – ISCOZACÍN, 2020”**

Dicho proyecto tiene como objetivo determinar relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín,

Por tal motivo, agradeceré a usted se brinde las facilidades al estudiante en proporcionarle las facilidades para realizar la aplicación de una entrevista a pacientes del área de nutrición.

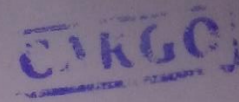
Reconocidos por su alto espíritu de colaboración, me suscribo de usted.

Atentamente,



YESENIA E. CAMARENO VELIZ
Apellidos y Nombres
DNI 70425712

Carta de Presentación al Jefe de Recursos Humanos - Micro Red de Salud Iscozacín



CARTA DE PRESENTACIÓN

Iscozacín, 13 de Agosto del 2020

Dr. EDERSON HENRIQUE ISAIAS

Jefe de Recursos Humanos de la Microred de Salud Iscozacín

Presente. -

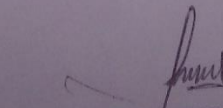
Estimado Director de la Microred de Salud de Iscozacín. Reciba usted un saludo cordial y a la vez el agrado de presentar a la Bachiller Yesenia Eli Camarena Veliz de la **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**, quien desea ejecutar el proyecto de investigación titulado **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD FÁTIMA PATEL – ISCOZACÍN, 2020"**

Dicho proyecto tiene como objetivo determinar relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín,

Por tal motivo, agradeceré a usted se brinde las facilidades al estudiante en proporcionarle las facilidades para realizar la aplicación de una entrevista a pacientes del área de nutrición.

Reconocidos por su alto espíritu de colaboración, me suscribo de usted.

Atentamente,



YESENIA E. CAMARENA VELIZ
Apellidos y Nombres
DNI 70425712

Anexo 7: Fotos de la ampliación del instrumento

Foto N°1: Panorama de la Micro red - Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín.



Foto N°2: presentación al Director de la Micro red - Centro de Salud Fátima Patel – Iscozacín.



Foto N°3: Encuesta del instrumento al personal asistencial - técnico de enfermería



Foto N°4: Encuesta del instrumento al personal de salud de medicina



Foto N°5: Encuesta del instrumento al personal de salud de psicología



Foto N°6: Encuesta del instrumento al personal de salud de enfermería



Foto N°7: Encuesta del instrumento al personal de salud de obstetricia



Foto N°8: Encuesta del instrumento al personal de salud de laboratorio



Foto N°9: Encuesta del instrumento al personal de salud de farmacia

