

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



TESIS

**"CLIMA ORGANIZACIONAL Y FACTORES ASOCIADOS A
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TRABAJADOR ASISTENCIAL,
ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS GENERALES DEL CENTRO DE
SALUD METROPOLITANO, 2022".**

Para optar por el título profesional de Médico Cirujano

PRESENTADO POR:

Antuanet Stephany Contreras Ramos

ASESOR:

Dra. Jessica Quiroz Carrasco

TACNA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a mis queridos padres, Christian Contreras Arpasi y Elsa Ramos Casas, por su constante sacrificio y apoyo a lo largo de mi carrera profesional.

A mi abuelito Mateo, mi total gratitud por creer en mí y motivarme a seguir adelante frente a cualquier adversidad.

Y a todos mis familiares y amigos por su apoyo incondicional en mi formación como persona y académicamente.

ÍNDICE

RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
1 EL PROBLEMA.....	9
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	12
2 REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	13
2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	13
2.1.1 INTERNACIONALES.....	13
2.1.2 NACIONALES.....	17
2.1.3 LOCALES.....	23
2.2 MARCO TEÓRICO.....	24
2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	24
2.2.2 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	29
2.2.3 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN SALUD.....	33
2.2.4 FACTORES ASOCIADOS A SATISFACCIÓN LABORAL.....	35
3 HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	38
3.1 HIPÓTESIS.....	38
3.2 VARIABLES.....	38
3.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	38
4 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
4.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	42
4.2 ÁMBITO DE ESTUDIO.....	42
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
4.3.1 Población.....	43
4.4 TÉCNICA Y FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43

4.4.1	TÉCNICA.....	43
4.4.2	INSTRUMENTOS (ver anexos).....	44
5	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS.....	47
5.1	PROCEDIMIENTO DE RECOJO DE DATOS	47
5.2	PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	47
5.3	CONSIDERACIONES ÉTICAS	48
	RESULTADOS	49
	DISCUSIÓN.....	67
	CONCLUSIONES	71
	RECOMENDACIONES	72
	BIBLIOGRAFÍA.....	73
	ANEXOS.....	76

RESUMEN

Estudio que identifica los principales factores asociados al clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales, administrativos y servicios generales del centro de salud Metropolitano en el año 2022.

Material y métodos: Estudio observacional de corte transversal, tipo prospectivo y nivel relacional. Se trabajó con el total trabajadores (n=77). Se utilizó dos cuestionarios validados por el Ministerio de Salud del Perú para medir el clima organizacional y satisfacción laboral.

Resultados: Del total de participantes se encontró que el 29.9% era de 50 a 59 años, el 68.8% eran de sexo femenino, el 42.9% era soltero. Predominó 1 a 2 personas en carga familiar. El 33.8% tenía más de 20 años de servicio. Se observó una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral ($p:0.00$) con un nivel de correlación de Pearson de 0.853. Los principales factores sociodemográficos asociados al clima y satisfacción laboral fueron el tiempo de servicio y condición laboral ($p:0.005$).

Conclusiones: Existe una alta asociación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El nivel de satisfacción laboral es explicado hasta en un 85.3% por el clima organizacional.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral

ABSTRACT

Study that identifies the main factors associated with organizational climate and job satisfaction in the care, administrative and general service workers of the Metropolitan health center in the year 2022.

Material and methods: Observational, cross-sectional, prospective, relational, cross-sectional study. We worked with the total number of workers (n=77). Two questionnaires validated by the Peruvian Ministry of Health were used to measure organizational climate and job satisfaction.

Results: Of the total number of participants, 29.9% were between 50 and 59 years of age, 68.8% were female, 42.9% were single. There was a predominance of 1 to 2 family members. 33.8% had more than 20 years of service. A significant relationship was observed between organizational climate and job satisfaction ($p:0.00$) with a Pearson correlation level of 0.853. The main sociodemographic factors associated with organizational climate and job satisfaction were length of service and employment status ($p:0.005$).

Conclusions: There is a high statistically significant association between organizational climate and job satisfaction. The level of job satisfaction is explained up to 85.3% by the organizational climate.

Key words: organizational climate, job satisfaction

INTRODUCCIÓN

El principal recurso dentro de las instituciones son sus miembros, es decir los trabajadores, ellos deben ejercer su cargo en un ambiente saludable que cuente con relaciones interpersonales basadas en el respeto. Esto favorecería en el compromiso del trabajador hacia el sistema de organización, asimismo genera una identificación con las metas propuestas de la institución y así trabajar arduamente para cumplirlas.

Es fundamental conocer el clima organizacional de nuestro centro laboral ya que nos permite alcanzar los objetivos planteados por los directivos pues al tener un ambiente laboral adecuado o favorable el rendimiento y desempeño de los trabajadores mejora considerablemente.(1)

Si las organizaciones fomentan un ambiente bueno y divertido hacen que en el trabajador se genere un bienestar físico y mental durante las horas de trabajo que desarrolla diariamente. Esto impacta de manera positiva la satisfacción laboral de manera individual y colectiva, promocionando y difundiendo la confianza y complicidad entre compañeros de trabajo ocasionando resultados gratos para la gestión e incluso para el trabajador mismo.(2)

El Instituto Nacional de Salud (2008) reafirma mediante un documento técnico que un clima laboral positivo o negativo, tarde o temprano tendrá un efecto bueno o malo dependiendo de la percepción de los miembros de su organización, es decir que esta cause un impacto en la propia satisfacción laboral del trabajador. También menciona que con un clima organizacional adecuado se incentiva el desarrollo de su cultura de organización, dentro de ellas destacan principalmente sus valores, creencias, conductas, comportamientos y expectativas en colección y no de forma individual.(3)

Desde el punto de vista de salud pública, cada día los trabajadores de salud asistenciales y administrativos atienden una cantidad innumerable de pacientes que deberían satisfacerse con el servicio que se les brinda. Sin embargo, observamos que eso no sucede ya que usualmente el mismo personal de salud asistencial y administrativo no tiene un entorno laboral favorable el cual no le

permite dar un servicio de calidad. La gestión quizá sea uno de los principales factores que afecten el clima organizacional causando un efecto en la productividad de los miembros de la organización.

Esta investigación propone medir el clima organizacional y encontrar una asociación significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales, administrativos y de servicios generales del centro de salud Metropolitano de la ciudad de Tacna.

CAPÍTULO I

1 EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El clima organizacional sea positivo o no influye considerablemente en la organización del centro laboral, esta generalmente depende de la percepción de sus trabajadores. Algunas consecuencias positivas si encontráramos un clima favorable serían: sentimiento de logro, innovación, productividad, identidad con la institución, entre otros.(4)

La comprensión y el conocimiento de la satisfacción laboral según el Ministerio de Salud se considera un factor principal en la gestión y desarrollo tanto de las instituciones como de las empresas debido al impacto que se genera en su relación con el comportamiento organizacional y su cultura de calidad. Reflejando un éxito en la calidad de atención si existe una satisfacción laboral favorable.(5)

Por otro lado, el tesista Carranza Cubas según sus resultados obtenidos manifiesta que las 35 correlaciones calculadas tuvieron un predominio positivo, sin embargo esto nos sugiere que el clima organizacional y la satisfacción laboral no son variables independientes sino que se correlacionan entre sí influyendo una sobre otra.(6)

El siguiente estudio realizado en México, permitió reconocer como se conforma el clima organizacional y su estrecha relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la salud. Demuestra que en las instituciones dedicadas a salud existe una necesidad de disponibilidad de recursos, igualdad de beneficios y una mejor remuneración, ya que estas son las dimensiones que obtuvieron más clima por mejorar.

Además, se identificó una asociación de nivel moderado entre las dos variables (clima organizacional y satisfacción laboral) lo que implica que hay otros factores que influyen en la percepción estructural del trabajador como en su grado de satisfacción. En cuanto al puesto de trabajo entre personal médico y de enfermería, se obtuvo como resultado un clima organizacional saludable y una muy buena satisfacción laboral por el lado de enfermería. Sin embargo por parte de los médicos asistentes se observó un clima organizacional por mejorar y una satisfacción laboral menor.(7)

Asimismo, a nivel nacional en el estudio de Del Rio Mendoza et al se encontró un puntaje promedio de 164 para el clima organizacional en un hospital de Ica, es decir que había un clima por mejorar en el 74.7% de los trabajadores.(8)

Lo anteriormente expuesto refuerza la necesidad de proponer más investigaciones relacionadas al clima organizacional y satisfacción laboral en el ámbito de salud. Ya que en los trabajos mencionados se observa una afectación en el desempeño del personal de salud tanto a nivel laboral como también perjudica el bienestar físico y mental.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los principales factores asociados al clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales, administrativos y de servicios generales del centro de salud Metropolitano, 2022?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los principales factores asociados al clima organizacional y la satisfacción laboral en el trabajador asistencial, administrativo y servicios generales del centro de salud Metropolitano, 2022.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Identificar los principales factores sociodemográficos y laborales en los trabajadores asistencial, administrativo y servicios generales del centro de salud Metropolitano, 2022.
- b. Cuantificar el clima organizacional en el trabajador asistencial, administrativo y servicios generales del centro de salud Metropolitano, 2022.
- c. Medir la satisfacción laboral en el trabajador asistencial, administrativo y servicios generales del centro de salud Metropolitano, 2022.
- d. Medir el nivel de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral según las principales características sociodemográficas y laborales en los trabajadores asistencial, administrativo y servicios generales del centro de salud Metropolitano, 2022.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Con el presente trabajo se buscó evaluar los diferentes factores sociolaborales y variables del clima organizacional que puedan influenciar en la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de un establecimiento de la Red de Salud de Tacna. Asimismo, identificó oportunidades de mejora en el clima organizacional del establecimiento y de los niveles de satisfacción laboral. Según el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) “se debería medir estas variables mediante las diversas dimensiones anualmente para así mejorar el ambiente laboral y tener una mejor calidad de atención hacia los pacientes”. Este proyecto ayudó al establecimiento de salud estimulando la elaboración de un plan de intervención que modifique los factores negativos identificados aportando una herramienta actualizada y validada por el sistema en la mejora del clima organizacional. Además, se podría replicar el estudio en los demás establecimientos de La Red con la metodología aquí propuesta y que no hayan realizado una evaluación de su clima organizacional. Por lo tanto, este estudio afectaría positivamente en la productividad del servidor, en especial generando un impacto positivo en la gestión de la red de salud Tacna. Una limitación que presentó el estudio fue el sesgo de información, el cual fue controlado mediante reuniones de sensibilización y el anonimato de en la aplicación del cuestionario.

CAPÍTULO II

2 REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1 INTERNACIONALES

Vatani et al en su trabajo “Safety climate and related factors in rehabilitation nurses of hospitals in Iran” refiere que el clima de seguridad es una idea común del personal que indica las actitudes de las personas hacia la seguridad y la prioridad de la seguridad en el trabajo. La evaluación del clima de seguridad es uno de los métodos para medir las condiciones de seguridad en esta ocupación. Evalúa el clima de seguridad de las enfermeras de rehabilitación que trabajan en hospitales en Teherán. Estudio transversal que se llevó a cabo en 140 enfermeras de rehabilitación seleccionadas de todos los hospitales y clínicas de Teherán en 2019. Para recopilar los datos requeridos, se utilizó un cuestionario de dos partes. La primera parte estaba relacionada con los factores demográficos y la segunda parte (22 declaraciones). Mide el clima de seguridad utilizando el cuestionario de evaluación del clima de seguridad de las enfermeras. Los datos recopilados fueron analizados utilizando la prueba t independiente, ANOVA, Kruskal-Wallis y la prueba U de Mann-Whitney al nivel del 5%. Los resultados mostraron que la media total del clima de seguridad fue de $3,06 \pm 0,56$. De acuerdo con los resultados, se encontró una diferencia significativa entre la satisfacción positiva y negativa de las enfermeras con los

climas de seguridad (P-valor = 0,03), la comunicación con las enfermeras (P-valor = 0,01) y la actitud de los supervisores (P-valor = 0,02). Los resultados indicaron que el clima no se encontraba en un nivel aceptable. Por lo tanto, es esencial introducir cursos de capacitación (9)

Mendoza et al en su trabajo “Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud” refiere que la satisfacción vital puede predecir las enfermedades físicas que existen en una relación fuerte con la satisfacción laboral y con la edad, sin embargo, la relación entre las últimas variables aún se encuentra en discusión. En un hospital del sur de Chile se evaluó el impacto del clima organizacional y la satisfacción laboral sobre la satisfacción vital de 623 trabajadores, según su edad en rangos (20-29; 30-39; 40-49; 50-59 años), por un modelo de ecuaciones estructurales. Se genera un impacto positivo y directo sobre la satisfacción de vida de los trabajadores si se observa que el clima organizacional, influido por la satisfacción laboral, dicho impacto aumenta conforme la edad, en especial en el rango de 40 y 59 años. Si se deseara por parte de la gestión y sus directivos optimizar el clima organizacional así como la satisfacción laboral favorecerá en el bienestar de los trabajadores en su entorno laboral, y por tal motivo también en su satisfacción con la vida en general.(10)

Juarez-Adauta et al en su trabajo “Clima organizacional y satisfacción laboral” correlaciona el clima organizacional

y la satisfacción laboral en el personal de salud. Realizó un estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico, en las diferentes áreas de trabajo del Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social, dentro de él se encuentran médicos asistenciales, personal de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de ambos turnos. Conformado por una muestra aleatoria de 230 trabajadores. T de Student, Anova y coeficiente de correlación de Pearson son los métodos que se usaron para el análisis estadístico. Finalmente se encontró en los resultados una alta correlación positiva entre las dos variables, es decir satisfacción laboral y clima organizacional adecuado.(11)

Salgado et al en su investigación “Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile” refiere en la gestión de organizaciones sus principales variables son la satisfacción laboral y el clima organizacional. Los efectos adversos como el ausentismo, rotación profesional y aparición de disfunciones y enfermedades son factores que se evidencian cuando hay una insuficiencia en la gestión, esto genera un impacto en la organización, personal de salud y usuarios. Estudio analítico de corte transversal en dos Centros de Salud Familiar de una comuna en Chile con un total de 110 trabajadores. Se usó las escalas de Chiang et al. (2010) para la medición de clima organizacional y satisfacción laboral. Se utilizó la prueba Rho de Spearman para sondear correlaciones. Se presentó un nivel medio de satisfacción laboral ($3,32 \pm 0,93$) y clima organizacional ($3,45 \pm 0,83$) de un máximo de 5 en ambos

centros de salud. La dimensión que mostró el más bajo promedio general en satisfacción y clima organizacional fueron el ambiente físico ($2,80 \pm 0,93$) y el reconocimiento ($3,12 \pm 0,77$) respectivamente. Por otro lado, la satisfacción con que realiza su trabajo ($3,56 \pm 0,87$) y confianza ($3,66 \pm 0,88$) obtuvieron el promedio general más alto. La estadística fue significativa $0,636$ ($p \leq 0,001$) para la relación entre los puntajes globales de ambas escalas. Por lo tanto, un nivel de satisfacción laboral mayor se enlaza con un clima organizacional alto en los trabajadores del presente estudio.(12)

Córdoba, Natali en su trabajo “La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina año 2018” manifestó que las organizaciones de salud comparten sus diversas creencias y valores. El sistema nervioso de la institución está conformado por los valores de sus trabajadores que le dan vida gracias a su interacción. Por tal motivo, las variaciones que puedan ocurrir dentro de la institución son fundamentales. Es decir que es necesario que los cambios sean paralelos en cada trabajador, que previamente haya reuniones, información pertinente y encuentros de debates. El estudio tiene como objetivo comprender si la percepción de los trabajadores de salud genera una asociación entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral en el área de UCIN de la Maternidad Pública desarrollada en el año 2018.

Es un estudio exploratorio, descriptivo, de corte transversal. Las entrevistas semiestructuradas fueron la fuente de información, a través de una muestra no probabilística. Se utilizó el paquete de software NVivo 12 para un análisis inductivo. Después se realizó un proceso de reducción, segmentación, para unificar ideas y agruparlas en la categoría inicial correspondiente. Se reflejaron sentimientos de desmotivación en los resultados debido a la poca o nula valoración del trabajo, un clima laboral conflictuado y una pobre comunicación. Lo que nos demuestra que no importa que tan a gusto y conforme se encuentren con su trabajo, estos no tienen ningún grado de superación o desarrollo dentro de su centro de labores por lo tanto de cualquier forma causa insatisfacción en el trabajador. Para finalizar se concluye que la curva de insatisfacción a pesar del incremento de los recursos humanos y materiales ira creciendo, generando así niveles contrapuestos de satisfacción laboral.(13)

2.1.2 NACIONALES

Felipe et al en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal” determinó el enlace que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal de la ciudad de Trujillo - Perú. Fue un estudio de corte transversal, no experimental y descriptivo-correlacional. Se utilizó un instrumento estandarizado a 60 colaboradores, cuyo análisis de fiabilidad y confiabilidad arrojó un coeficiente

alfa de Cronbach de 0,969. Se analizó con la prueba estadística de Pearson y se obtuvo un resultado de 0,801 el cual nos demuestra una relación fuerte entre el Clima y Satisfacción laboral. Se deduce que, en los trabajadores del hospital estatal, existe una relación significativa entre las dimensiones clima institucional: estructura, autonomía, recompensa e identidad; con el bienestar laboral de los trabajadores de salud.(14)

Palacios Cárdenas et al en su trabajo “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del primer nivel de atención de la microrred Yugoslavia, Nuevo Chimbote, 2020” tuvo como objetivo demostrar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del primer nivel de atención de la Microrred Yugoslavia, Nuevo Chimbote 2020. Estudio de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, corte transversal, descriptivo correlacional. Representado por una población de 52 enfermeras; la encuesta fue la técnica que se llevó a cabo, se emplearon los cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral como instrumentos. Los resultados que se obtuvieron fue que el nivel de satisfacción laboral que perciben las enfermeras, el que predomina es el bajo grado con un 59.6% y el alto grado con 40.4%. Por otro lado, la percepción de las enfermeras sobre la variable clima organizacional tiene un predominio el nivel por mejorar con un 51.9%, un nivel saludable y no saludable con 34.6% y 13.5% respectivamente. Esto quiere decir que existe una significancia positiva entre la relación de la satisfacción

laboral y el clima organizacional de las enfermeras (0,569, $p < 0,001$), dentro de ellas las dimensiones que demostraron un potencial más alto fueron diseño organizacional en la variable de clima organizacional y condiciones de trabajo en la variable satisfacción laboral con un valor de 0,559 ($p < 0,001$). En conclusión, el clima organizacional tiene una asociación significativa con la satisfacción laboral, es decir que la satisfacción laboral en las enfermeras es directamente proporcional a un clima organizacional adecuado o bueno.(15)

Fernandez Sivincha en su investigación “Factores relacionados al clima organizacional en médicos residentes de primer año del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza” refiere que una influencia positiva en los pacientes, trabajadores, organizaciones se puede dar debido a una impresión de un clima organizacional favorable y esto a la vez genera una disminución de costos por parte de la institución. Un clima organizacional no favorable se relaciona a un personal con problemas de salud comprometiendo la calidad de servicio mediante la posibilidad de cometer errores. En diversos estudios nacionales se plantea que debería mejorarse el clima organizacional. Sin embargo, son aceptables o buenos en otros hospitales de Arequipa. Esta investigación fue realizada en la ciudad de Arequipa en el Hospital Regional Honorio Delgado. Estudio de relación, prospectivo, observacional de corte transversal. Se aplicó el cuestionario para el clima organizacional versión 2 del Ministerio de Salud como instrumento y se usó en la

estadística la prueba chi cuadrado de Pearson. De los médicos residentes de primer año el 84.7% presentaron un clima organizacional por mejorar, un 10.2% como desfavorable y un 5.1% como favorable. El sexo, la universidad de procedencia, modalidad y estado civil fueron los factores que se asocian al clima organizacional. Se recomienda que para mejorar el clima organizacional se debería realizar un plan de intervención.(16)

Catacora Pomaleque y Rivera Villanueva en su trabajo "Estrés y satisfacción laboral del personal de salud durante pandemia. Microred Andagua, Castilla - Arequipa, 2021" refiere que la satisfacción y el estrés laboral son fundamentales en el confort del personal de salud, influyendo así en la calidad de atención de los usuarios. Por tal motivo, el siguiente estudio tiene como objetivo reconocer el impacto que generó la pandemia sobre las variables mencionadas, asimismo proporcionar a la Microred una información actualizada y válida con el fin de crear un plan que fomente una adecuada satisfacción laboral en el personal de salud. Estudio descriptivo, corte transversal, enfoque cuantitativo y diseño correlacional. La encuesta fue el método que se utilizó para la recolección de información y el cuestionario de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud como instrumento. Para la otra variable (satisfacción laboral) se utilizó el cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), consta de 4 dimensiones. Tuvo como población a 48 profesionales de salud, donde los resultados demostraron

un nivel bajo de estrés laboral en el 58.3% y un nivel de estrés laboral alto presente en el 41.6%. Por otro lado, se obtuvo un nivel de insatisfacción laboral en un 39.6% y un nivel promedio de 54.2%. Se concluyó que hay una significancia estadística ($P = 0.009$).⁽¹⁷⁾

Castillo Saavedra et al en su investigación “Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una Microred de Perú” afirma que, en un establecimiento de salud, el gerente es el que dirige y ejecuta integralmente las acciones en su centro de labor, por lo que, una influencia muy importante entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la clase de liderazgo que pueda manejar sobre sus servidores. Su objetivo fue determinar la relación entre el liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud que comprenden una Microred de Perú. Se realizó una investigación descriptiva de corte transversal y nivel correlacional en los trabajadores de una Microred de la ciudad de Huaraz, Perú. Los dos cuestionarios que se usaron tienen validez y confiabilidad acorde a la población seleccionada para la recolección de datos. Para el análisis se utilizó el estadígrafo de Spearman (r_s) con un nivel de significancia del 5%. La población total estuvo conformada por 88 trabajadores, dentro de ellos se encontró un liderazgo transaccional en el 54.5% y un liderazgo transformacional alto y bajo con 55.7%. En cuanto al nivel de liderazgo de la gerencia de la Microred se encontró un grado medio con un 50%, y un 68.2% en el clima organizacional por mejorar. El coeficiente de

Correlación de Spearman (r_s) demostró una asociación positiva y con significancia entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional ($r_s = 0,644$; $p = 0,000$) y transformacional ($r_s = 0,660$; $p = 0,000$). En conclusión, se demostró que hay una significancia positiva entre los tipos de liderazgo y el clima organizacional de los trabajadores de la Microred, así pues, a mayor liderazgo, mejor clima organizacional. (18)

2.1.3 LOCALES

Chávez Laquita en su trabajo “Características asociadas a clima organizacional y satisfacción laboral en personal médico asistencial de la Microred Cono Norte de La Red De Salud De Tacna. 2019”. Su objetivo fue identificar las características asociadas al clima organizacional y satisfacción laboral en personal médico asistencial de la Microred Cono Norte de La Red de Salud de Tacna 2019. Desarrolló un estudio de tipo observacional, de corte transversal y prospectivo; nivel de investigación correlacional. Dentro de la Microred Cono Norte la muestra fue de 43 médicos asistenciales. Se demostró que del total de médicos el 67.4% siente un favorable clima organizacional y como desfavorable el 32.6%. De los trabajadores el puntaje promedio fue de 53.54 (51.94 - 55.13). Del personal médico asistente el 62.8% se obtiene un moderado nivel de satisfacción; por otro lado, la insatisfacción moderada y severa obtuvo un porcentaje de 34.9% y 2.3% respectivamente. Concluyendo que existe una significativa asociación entre el clima organización y el nivel de satisfacción laboral (p:0.00). Fundamentalmente las variables que más relación presentaron fue la percepción del entorno laboral (p:0.00) y la percepción de relación con compañeros de trabajo (p:0.00).(19)

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

Se define como las sensaciones que se comparten por los integrantes de una organización en relación a su trabajo, el lugar físico, las relaciones interpersonales que sucedan en él y las diferentes situaciones formales e informales que puedan afectar dicho trabajo.

2.2.1.1 IMPORTANCIA

El estudio del clima organizacional, nos facilita conocer, en forma estructurada y científica, las percepciones de las personas sobre su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el propósito de generar un plan y/o proyecto que nos permitan vencer prioritariamente los factores negativos que se encuentren y que perjudiquen el compromiso y la productividad del recurso humano.

El desarrollo del estudio de clima organizacional es altamente complejo ya que requiere un proceso que parte de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por ese motivo varias agrupaciones reconocen la importancia del factor humano, por ello es indispensable contar con instrumentos para medir el clima organizacional periódicamente.

Al estimar el Clima Organizacional se obtendrá una realidad individual de cada centro laboral, entonces se podrá proponer una intervención

mediante planes o programas y así tener una evaluación de la situación actual y su posterior seguimiento ya sistematizado.

2.2.1.2 CARACTERÍSTICAS

Son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan y desarrollan sus miembros,

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales,
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos y el desempeño de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas, planes de gestión, etc.)

2.2.1.3 VARIABLES

a) Potencial humano:

Constituido por los usuarios internos de la organización, conformado individual y grupalmente. Las personas son consideradas seres vivos, que razonan y tienen sentimientos que forman parte del sistema social, y éstas tienen metas por alcanzar.

b) Diseño Organizacional (Estructura):

Las organizaciones según Chester 1. Bernard, son "Un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". La estructura de la organización está conformada por cuatro aspectos en común: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una Jerarquía de autoridad.

c) **Cultura de la Organización:**

Es la agrupación de creencias, valores y normas de los miembros de la organización. Ésta se va adaptando a la coyuntura que se pueda experimentar por causas externas o internas de la dinámica organizacional. Puede convertirse en eficiente o ineficiente dependiendo de la relación interpersonal que se establecieron desde un inicio.

2.2.1.4 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Son las características capaces de ser evaluadas en una organización y que generan impacto en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, es conveniente conocer las once dimensiones a ser medidas:

- **Comunicación:** Son las formas de comunicación que hay en la organización, es decir la simplicidad de que los trabajadores expresen sus reclamos a los directivos.

- Conflicto y cooperación: Hace alusión al grado de colaboración que se observa entre los trabajadores cuando ejercen su labor día a día y en la ayuda logística y humana que éstos perciben de la dirección.
- Confort: Son los esfuerzos que realiza la organización para promover un ambiente físico sano y grato.
- Estructura: Representa la sensación que tienen los trabajadores de la organización sobre de la cantidad de normas, procedimientos, trámites y otras dificultades que deben afrontar en el enfrentados en el desarrollo de su labor. Además, son las medidas burocráticas que propone la organización contra la libertad del ambiente de trabajo de manera desorganizada o informal.
- Identidad: Es el sentimiento de propiedad a la organización y que es fundamental su participación dentro del grupo de trabajo. En otras palabras, tener las mismas metas personal y conjuntamente como organización.
- Innovación: Se refiere al cambio que se tenga que experimentar de manera voluntaria alterando la forma usual de hacer las cosas.
- Liderazgo: Generalmente es accionada por los jefes, es la fuerza que se ejerce para generar resultados en la institución. Es

particular de cada dirección y permuta de acuerdo a la coyuntura.

- **Motivación:** Son las condiciones que impactan en la intensidad de la labor del usuario interno. Agrupación de expectativas e intenciones en su sistema organizacional. Es la actitud natural de los trabajadores frente a estímulos del medio de trabajo.
- **Recompensa:** Es la actitud que toma la organización frente a la calidad de trabajo del usuario interno, es decir la premiación o castigo; principalmente se incentiva al empleado a realizar su labor de manera adecuada y mejorar en caso sea necesario.
- **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- **Toma de decisiones:** Evalúa la información facilitada y utilizada en los diferentes niveles de jerarquía sobre las decisiones que se toman internamente en la institución.

2.2.1.5 BENEFICIOS DE LA MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

- Posibilita tener información validada y de confiabilidad acerca de cómo funciona la organización.
- Insta un promedio valorizado del Clima Organizacional y equipara el clima entre sus diversas dimensiones de la Organización de Salud para desarrollar el Benchmarking interno,

con el objetivo de usar las prácticas más adecuadas dentro del sistema de salud como organización.

- Se considera un instrumento muy útil y fundamental ya que diagnostica la calidad de organización en salud y su posterior mejora de funciones.
- Vigilar el plan y/o proyecto que se vaya a accionar para perfeccionar el clima organizacional y así evaluarlo en diferentes ocasiones.
- Permite identificar la raíz de los problemas, de estrés o de no satisfacción que afecten la organización causando actitudes negativas.
- Ofrece datos a la gerencia y/o dirección que les indica originar proactividad ante la coyuntura que se pueda presentar.
- Descubre los factores positivos y negativos asociados al clima organizacional.
- Precisa y genera actos que funcionen en mejoría de la organización mediante planes de intervención.
- Permite conocer los factores específicos y así influir un cambio durante la intervención para perfeccionarla.
- Fomenta las competencias de comunicación y participación entre sus usuarios internos.(4)

2.2.2 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

2.2.2.1 INSTRUMENTO “EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN SALUD POR SEGREDO” (ECOSS)

El cuestionario consta de dos partes, la primera de información general de los individuos y la segunda de los ítems que permiten evaluar las variables en estudio. Se considera un instrumento simple, que se puede aplicar y comprender fácilmente para los miembros de la institución. Se utilizó el instrumento (ECOS-S) en diferentes estudios desarrollados durante el periodo de elaboración y validación de este. Por ejemplo, en “Estrategia metodológica para evaluar el clima organizacional en instituciones de salud” que fue desarrollada por la autora que dirige el trabajo en cuestión, donde se demuestra que es un instrumento factible, simple y comprensible. Se demuestra así en los resultados que hay una discriminación entre el ambiente laboral y los niveles de clima organizacional, concluyendo que si se obtienen puntajes altos se considera favorable y si por el contrario son puntajes bajos se considera inadecuado o en riesgo. (20)

2.2.2.2 ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO)

El objetivo de este instrumento es identificar un parámetro generalizado para la percepción que tienen los individuos sobre el sistema organizacional individual y colectivo. Además de proporcionar información retrospectiva sobre el

desarrollo del comportamiento organizacional se quiere dar la oportunidad de crear un plan que cambie la actitud y conducta de los trabajadores, así como su diseño estructural generando un impacto en sus diferentes subsistemas.

En EDCO hay subescalas que valoran características específicas del clima organizacional como son:

- Relaciones interpersonales
- Estilo de dirección
- Sentido de pertenencia
- Retribución
- Disponibilidad de recursos
- Estabilidad
- Claridad y coherencia en la dirección.
- Valores colectivos

Los ítems están compuestos de manera que el miembro pueda expresar un juicio o afirmación relacionada al clima organizacional mediante una escala valorativa de uno a cinco puntos.(21)

2.2.2.3 INSTRUMENTO CCOV (Cuestionario de Clima Organizacional Validado)

El instrumento original CCOV que fue elaborado en Chile en un contexto de salud sectorial, tiene un índice de Kurtois al 5 %, es decir significativo, asimismo una medida de adecuación Kaiser-

Meyer-Olkin (KMO) alto (0,92056) más una prueba de esfericidad de Bartlett significativa (1%). En el aspecto de confiabilidad el cuestionario demostró un Alfa de Cronbach de 0,902126 y un Omega de McDonald's de 0,820738. En la medida de sus dimensiones, cuenta con 27 preguntas plasmadas en 4 factores llamados:

- F1: gestión interna integrado por 10 ítems con una varianza explicada de 35,7%,
- F2: estabilidad laboral que reúne 3 ítems con una varianza explicada de 18,9%,
- F3: tensión interna y desarrollo profesional conformado por 8 ítems con una varianza explicada de 6,6% y
- F4: organización y desarrollo que reúne 6 ítems con una varianza explicada de 5,4%.

Para finalizar, el instrumento original se organizó en dos bloques. El primer bloque tiene 27 preguntas donde los usuarios respondieron usando la escala Likert de 5 puntos, dónde las preguntas casi en su totalidad se encuentran expresadas positivamente, sin perjudicar ninguna en expresiones negativas; el número se considera imparcial. El segundo bloque recogió la información sociodemográfica de cada participante. (22)

2.2.3 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN SALUD

El instrumento de satisfacción del Personal de salud tiene el fin de recoger información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente laboral y que generalmente causan la satisfacción o insatisfacción en relación a la expectativa de la organización y lo que percibe de ella.

2.2.3.1 METODOLOGÍA

Para lograr el objetivo se aplicará una encuesta abierta y de manera anónima dirigida al personal de salud del establecimiento, para su diseño se han correlacionado las dimensiones de la calidad y sus correspondientes atributos y estándares establecidos para el primer nivel de atención.

El instrumento en cuestión está conformado por una primera parte de información general acerca de los trabajadores (condición de trabajo, establecimiento de procedencia, grupo ocupacional, tiempo de servicios y área de trabajo).

La segunda parte es el instrumento en sí, aquí se extenderán los ítems a valorar dependiendo de los factores considerados. Para culminar, una tercera parte que sirve para recaudar comentarios descritos por el usuario interno de manera explícita.

Conformado por 25 preguntas, que recogen los principales elementos para establecer el grado de satisfacción, además que es un número adecuado y ágil para la pronta respuesta de los miembros. Los instrumentos propuestos fueron validados previamente con éxito para evaluar la satisfacción del personal de salud en su centro de labor.

2.2.3.2 ASPECTOS CONSIDERADOS EN LA ENCUESTA

- a. Trabajo actual: Área seleccionada para que el trabajador cumpla su rol asignado, nos permite medir el nivel de autonomía, la diversidad de habilidades, y cómo se identifica con su puesto o labor que realiza.
- b. Trabajo en general: son los conocimientos aplicados por el miembro que lo relaciona con la totalidad del personal en servicio, se considera también el carácter estructural general y la particularidad de la organización del trabajo.
- c. Interacción con el jefe inmediato: se refiere a cómo se interactúa en los equipos que se puedan conformar, por ejemplo; líder-colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.
- d. Oportunidades de progreso: son los posibles contextos en los que se aprovecha a subir de nivel es decir el grado de superación del

trabajador mediante la capacitación y desarrollo.

- e. Remuneraciones e incentivos: son las diferentes formas de reconocimiento que el establecimiento proporciona mediante pagos o premios.
- f. Interrelación con sus compañeros de trabajo: es el grado de relación interpersonal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área durante el desarrollo de sus labores.
- g. Ambiente de trabajo: grado de pertenencia del usuario a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización.(5)

2.2.4 FACTORES ASOCIADOS A SATISFACCIÓN LABORAL

Herzberg (1959) definió la teoría de dos factores conocida también como la teoría de la motivación-higiene. Nos demuestra la relación de dos factores con los niveles de satisfacción e insatisfacción laboral, dichos factores son:

- a) Higiénicos o extrínsecos, son los que guardan asociación con la insatisfacción porque dependen del ambiente que los rodea y las condiciones en que se desempeña su rol de trabajo; además estos factores no se encuentran bajo control del trabajador, y
- b) Motivacionales o intrínsecos, son los que se relacionan con el grado de satisfacción dependiendo

del cargo que tenga y la particularidad de las tareas a ejecutar por el trabajador. Por otro lado, estos factores si se encuentran bajo el control del trabajador.

El salario, la organización y la seguridad son elementos influenciados por la coyuntura del trabajo, es decir que se encuentran dentro de los factores higiénicos. Por ende, estos no dependen del trabajador, entonces generaría un grado de insatisfacción. Por el contrario; el contenido de la tarea, el compromiso y los frutos generados se engloban dentro de los factores motivacionales ya que forman parte del mismo campo laboral. Y que pudiendo controlarlos promete un nivel de satisfacción adecuado.

En fin, si se cuenta con un clima laboral favorable, retribución aprobada, sensación de seguridad, beneficios y seguro social, etc. Efectuando los factores higiénicos me asegura tener un personal satisfecho, sin embargo, esto no quiere decir que haya asociación con tener un grado adecuado de satisfacción laboral. Por el contrario, al realizar los factores higiénicos, más la promoción de factores de motivación como lo son: las recompensas obtenidas en el centro de labor por parte de la dirección o de manera individual o colectiva por parte de los compañeros, incremento de la versatilidad y dificultad de los roles encomendados, promociones en la empresa, etc; afianzan grados de satisfacción laboral ideales. Según el proceso analítico pretendido por Herzberg (1959) ambos factores unidos entre sí pueden proporcionar satisfacción, esto dependerá de las características independientes de cada usuario interno, como son: género, grupo etario, estado civil, grado de instrucción, entre otros.

Por ejemplo, habría una diferencia de satisfacción entre el personal asistencial y administrativo por los factores antes

mencionados. Por tanto se hallaría una discrepancia en las necesidades a satisfacer de los factores higiénico/motivacionales de las usuarias femeninas en relación con la contraparte masculina, o en los trabajadores de edad diferente, concluyendo que las necesidades son individualizadas para cada persona.(23)

CAPÍTULO III

3 HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales, administrativos y de servicio del centro de salud Metropolitano.

3.2 VARIABLES

3.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	INDICADOR	CATEGORÍA	ESCALA
Edad	Se medirá en años cumplidos registrados en ficha laboral	<ol style="list-style-type: none">20 a 29 años30 a 39 años40 a 49 años50 a 59 años60 a más	Ordinal
Sexo	Características fenotípicas externas determinadas por género	<ol style="list-style-type: none">FemeninoMasculino	Nominal
Estado civil	Condición conyugal o de pareja	<ol style="list-style-type: none">Soltero(a)Casada (o)ConvivienteSeparada(o)Divorciado(a)Viudo	Nominal

Carga familiar	Número de personas bajo responsabilidad financiera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ninguna 2. 1 a 2 personas 3. 3 a 4 personas 4. 5 a más 	Ordinal
Tiempo de servicio	Meses o años de servicio en el establecimiento C.S. Metropolitano	<ol style="list-style-type: none"> 1. < de 6 meses 2. 7 a 11 meses 3. 1 a 5 años 4. 6 a 10 años 5. 11 a 20 años 6. Más de 20 años 	Ordinal
Profesión/grupo ocupacional	Grupo profesional, técnico, administrativo de servicio al que pertenece	<ol style="list-style-type: none"> 1. Médico 2. Odontólogo 3. Obstetra 4. Enfermera 5. Psicólogo 6. Asistente social 7. Biólogo 8. Químico farmacéutico 9. Técnico de enfermería 10. Técnico de farmacia 11. Técnico administrativo 12. Técnico de transporte 	Nominal

		13. Servicio de mantenimiento y limpieza	
Remuneración del sistema de salud	Remuneración referida por entrevista	<ol style="list-style-type: none"> 1. < de 1000 nuevos soles 2. 1001 a 2500 n.s 3. 2501-5000 n.s 4. 5001 a 7500 n.s 	Ordinal
Otra responsabilidad laboral	Son las demás condiciones laborales que el trabajador tiene en forma remunerada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solo MINSA 2. 1 ingreso adicional externo 3. 2 ingresos adicionales externos 4. 3 o más 	Ordinal
Modalidad de contrato	Relación laboral con la institución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ley 276 nombrados 2. Ley 276 contratados 3. CAS 4. Locación de servicios 5. Otros 	Nominal
Rotación de servicio	Condición de rotaciones en últimos 6 meses	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No 	Nominal

Percepción de relación con compañeros	Percepción general de la relación interpersonal con compañeros de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy buena 2. Buena 3. Mala 4. Muy Mala 	Nominal
Clima organizacional	<p>Se medirá por dimensiones usando el instrumento de Clima Organizacional(4)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. cultura de la organización 2. diseño organizacional 3. potencial humano 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buen Clima Organizacional (>Media +1DE) 2. Regular clima Organizacional: (Media±1 DE) 3. Mal Clima Organizacional: (<Media -1DE) 	Nominal
Satisfacción laboral	<p>Se medirá por dimensiones usando el instrumento de satisfacción laboral (24)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones de trabajo 2. Interacción de los Jefes 3. Bienestar de los trabajadores 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alta (93-125) 2. Media (59-92) 3. Baja (25-58) 	Ordinal

CAPÍTULO IV

4 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Estudio observacional de corte transversal, prospectivo en el campo de la Salud Pública y gestión de servicios de salud que pertenece a la línea de investigación EPMH-02. Estudio de nivel relacional.

4.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

El ámbito de estudio fue el centro de salud Metropolitano el cual fue fundado el 26 de mayo de 1995, éste se ubica en Villa Magisterial s/n en el distrito de Tacna, actualmente se encuentra en la categoría de nivel I-3 a cargo de un Gerente. Cuenta con diferentes servicios como Medicina, obstetricia, odontología, psicología, laboratorio, atención integral del niño, atención de Tópico, farmacia y servicio social.(25)



4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.3.1 Población

Se trabajó con el total de los trabajadores de salud del establecimiento, de toda modalidad o relación laboral, con un tamaño de 77 personas, según criterios de inclusión y exclusión.

La unidad de análisis fue el trabajador de salud asistencial, administrativo y de servicio del Centro de Salud Metropolitano.

4.3.1.1 Criterios de inclusión

- a. Trabajador asistencial y administrativo
- b. Nacionalidad peruana
- c. De toda edad y de ambos sexos
- d. De toda modalidad contractual

4.3.1.2 Criterios de exclusión

- a. Trabajadores bajo modalidad laboral remota
- b. El trabajador que no desee participar del estudio
- c. Al gerente del establecimiento de salud
- d. Trabajador con menos de 30 días de tiempo de servicio

4.4 TÉCNICA Y FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1 TÉCNICA

Entrevista personalizada con desarrollo de cuestionario estructurado validado para el país en servicio.

4.4.2 INSTRUMENTOS (ver anexos)

a) Cuestionario de clima organizacional

El instrumento consta de 3 variables que se dividen en 11 dimensiones las cuales nos permite evaluar la percepción del entorno laboral y las condiciones de trabajo. Se trata de 34 enunciados, 28 de los cuales miden las 11 dimensiones y 6 que pertenecen a la escala “Lie” o escala de sinceridad.(4)(26)

Ficha Técnica de la variable clima organizacional:

- Técnica: encuesta
- Instrumento: cuestionario
- Autor: MINSA
- Año: 2011
- Objetivo: determinar el tipo de clima de la organización
- Contenido: 28 ítems
- Modo de Categorización:
 1. Buen Clima Organizacional ($>Media + 1DE$)
 2. Regular clima Organizacional: ($Media \pm 1 DE$)
 3. Mal Clima Organizacional: ($<Media - 1DE$)

Los puntos de corte para determinar las categorías fueron:

- Mal clima organizacional: 34 a 79.55
- Regular clima organizacional: 79.56-107.19
- Buen clima organizacional: 107.20 a 136

b) Escala de satisfacción laboral Minsa-Perú

El instrumento ha sido construido por el MINSA, en base al marco de los Lineamientos de Política sectoriales, siendo aprobado como sistema de Gestión de la Calidad en diciembre del año 2001, El cual se establece los principios, bases conceptuales y objetivos para su aplicación orientando a los esfuerzos por mejorar la calidad en salud (MINSA/DGSP/DESS/DGCA, 2002)
(5)

Ficha técnica:

- Nombre del Instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral.
- Autor: MINSA
- Tipo de instrumento: Cuestionario.
- Objetivo: Evaluar la satisfacción laboral del personal, en sus dimensiones de: Dimensión Condiciones de Trabajo, Dimensión Interacción de los jefes, Dimensión Bienestar de los Trabajadores
- Población: Trabajadores administrativos.
- Número de ítem: 25 (Agrupados)
- Aplicación: Directa
- Tiempo de administración: 30 minutos
- Normas de aplicación: El Trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto a la interrogante planteada.
- Categorías:

Alta (93-125)
Media (59-92)

Baja (25-58)

Se determinó los puntos de corte para nuestra muestra con 1DE):

- Baja satisfacción laboral: 22 a 61.31
- Nivel medio de satisfacción laboral: 61.32 a 90.60
- Alto nivel de satisfacción laboral. 90.61 a 110

CAPÍTULO V

5 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS

5.1 PROCEDIMIENTO DE RECOJO DE DATOS

La aplicación del instrumento de recolección de datos fue de tipo estructurado adaptado y validado para el Perú(5)(4) y se aplicó una validación interna mediante Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.9 para el instrumento de clima organizacional y de 0.9 para el cuestionario de satisfacción laboral.

Los instrumentos contemplan:

- Items en escala likert
- Formato de registro estructurado personalizado
- Auto administrado con supervisión del investigador.

Se procedió con los siguientes pasos:

- a. Solicitud de autorización de la Gerencia del C.S. Metropolitano (anexos)
- b. Reunión de sensibilización a los responsables de servicios en el establecimiento
- c. Levantamiento de la información en forma personalizada con cada trabajador en formato impreso
- d. Consolidación de las respuestas en formato informatizado

5.2 PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

Se elaboraron tablas de contingencia de múltiple entrada en formato Word. La base de datos fue digitalizada en formato Excel y exportada para el análisis al software SPSS 21. Se obtuvo los puntajes por cada instrumento a los cuales se le determinó las

medidas de tendencia central (Media y Desviación Estándar) así como el análisis bivariado con el uso de la prueba Chi cuadrada y valor p significativo menor de 0.05 para variables asociadas. Los valores consolidados de los instrumentos de clima organizacional y satisfacción laboral fueron contrastados mediante variables continuas utilizando los estadísticos de r de Pearson para análisis de correlación en variable de escala continua y la prueba de Spearman para determinar relación en escala categórica. Los cálculos fueron con un nivel de error no mayor a 5% mediante la determinación del valor p no mayor de 0.05.

5.3 CONSIDERACIONES ÉTICAS

El proyecto fue aprobado por dictaminador institucional correspondiente de la Universidad. Se contó con la aprobación del Comité de Ética de la Universidad Privada de Tacna.

Todos los trabajadores fueron informados sobre la importancia del estudio, solicitando su participación voluntaria.

Se guardó absoluta confidencialidad de la identidad de las personas abordadas, a los cuales se les asignó un código de proceso. Para tal fin el levantamiento de la información fue totalmente anónima.

Los resultados fueron absolutamente científicos, cuidando la confidencialidad de los participantes.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS

TABLA 01

**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DE LAS PRINCIPALES
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL TRABAJADOR
ASISTENCIAL, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS GENERALES
DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, 2022**

		n	%
EDAD	20 a 29 años	16	20.8%
	30 a 39 años	13	16.9%
	40 a 49 años	17	22.1%
	50 a 59 años	23	29.9%
	60 a más	8	10.4%
	Total	77	100.0%
SEXO	Femenino	53	68.8%
	Masculino	24	31.2%
	Total	77	100.0%
ESTADO CIVIL	Soltero	33	42.9%
	Casado	29	37.7%
	Conviviente	9	11.7%
	Separado	3	3.9%
	Divorciado	3	3.9%
	Viudo	0	0.0%
Total	77	100.0%	
CARGA FAMILIAR	Ninguno	21	27.3%
	1 a 2 personas	35	45.5%
	3 a 4 personas	17	22.1%
	5 a más	4	5.2%
	Total	77	100.0%

En la tabla 1 podemos observar la distribución de frecuencia de las principales características sociodemográficas observadas en el trabajador asistencial, administrativo y de servicios generales del Centro de Salud Metropolitano, el

cual pertenece a la Red de salud Tacna. En el año 2022, se observó que el 29.9% tenía entre 50 a 59 años seguido de un 22.1% entre 40 a 49 años y un 20.8% con 20 a 29 años, principalmente. Según el sexo femenino, se notó un predominio con un 68.8%, en comparación a los varones que tuvo una frecuencia de 31.2%. Según el estado civil el 42.9% tenía la condición de soltero, seguido de un 37.7% de casados. Según carga familiar el 45.5% tenía a su cargo económico de 1 a 2 personas, seguido de un 27.3% sin ninguna carga familiar. Observamos también que un 22.1% manifestaba tener a cargo económicamente de 3 a 4 personas.

TABLA 02
DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DE LAS PRINCIPALES
CARACTERÍSTICAS LABORALES DEL TRABAJADOR
ASISTENCIAL, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS GENERALES
DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, 2022

		n	%
TIEMPO DE SERVICIO	< de 6 meses	16	20.8%
	7 a 11 meses	8	10.4%
	1 a 5 años	10	13.0%
	6 a 10 años	11	14.3%
	11 a 20 años	6	7.8%
	Más de 20 años	26	33.8%
	Total	77	100.0%
REMUNERACIÓN	< de 1000 n.s. (*)	16	20.8%
	1001 a 2500 n.s.	15	19.5%
	2501 a 5000 n.s.	39	50.6%
	5001 a 7500 n.s.	7	9.1%
	Total	77	100.0%
OTROS INGRESOS	Solo MINSA	55	71.4%
	1 ingreso adicional externo	18	23.4%
	2 ingresos adicionales externos	4	5.2%
	3 o más ingresos externos	0	0.0%
	Total	77	100.0%
CONDICIÓN LABORAL	Ley 276 (nombrado)	45	58.4%
	Ley 276 (contratado)	1	1.3%
	CAS	14	18.2%
	Locación de Servicios	1	1.3%
	Otros	16	20.8%
	Total	77	100.0%
ROTACIÓN EN EL ÚLTIMO AÑO	Si	40	51.9%
	No	37	48.1%
	Total	77	100.0%

(*) nuevos soles

En la tabla 2 podemos observar la distribución de frecuencia de las principales características laborales del trabajador asistencial, administrativo y de servicios generales del Centro de Salud Metropolitano. Según el tiempo de servicio, el

33.8% de los trabajadores tenían más de 20 años laborando en la institución y un 20.8% menos de 6 meses. Podemos observar que ambos grupos, que son la mayoría, se encuentran en contraposición según el tiempo de servicio. Según la remuneración, el 50.6% tiene un ingreso económico del Ministerio de Salud de 2501 a 5000 soles seguido de un 19.5% de 1000 a 2500 soles, pero un 20.8% refiere ganar menos de 1000 soles. Según otros ingresos adicionales de apoyo económico, el 71.4 % refiere tener solo como ingreso remunerativo el procedente del MINSa y un 23.4 % refiere tener un ingreso adicional externo. Según la condición laboral el 58.4% se encuentra nombrado bajo la ley 276, seguido de un 18.2% que es personal contratado bajo el régimen CAS. Respecto a la posibilidad de tener rotaciones de servicio, el 51.9% refiere de que, si ha sido rotado en algún momento, pero un 48.1% que no ha recibido este beneficio laboral.

TABLA 03
DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL
DEL TRABAJADOR ASISTENCIAL, ADMINISTRATIVO Y DE
SERVICIOS GENERALES DEL CENTRO DE SALUD
METROPOLITANO, 2022

GRUPO OCUPACIONAL	n	%
Médico	7	9.1%
Odontólogo	2	2.6%
Obstetra	8	10.4%
Enfermera (o)	15	19.5%
Psicólogo (a)	2	2.6%
Asistente Social	1	1.3%
Biólogo (a)	3	3.9%
Químico Farm.	1	1.3%
Tec. Enfermería	17	22.1%
Tec. Farmacia	1	1.3%
Tec. Administrativo	3	3.9%
Tec. Transporte	1	1.3%
Mantenimiento/Limpieza	2	2.6%
Inter. Psicología	4	5.2%
Inter. Odontología	7	9.1%
Inter. Medicina	3	3.9%
Total	77	100.0%

En la tabla 03 se puede observar la distribución de frecuencia según grupo ocupacional del trabajador asistencial, administrativo y de servicios generales del Centro de Salud Metropolitano en el año 2022, donde el 22.1% estuvo representado principalmente por técnicos de enfermería, seguido por un 19.5% de enfermeras (os) y de un 10.4% de obstetras. El personal médico represente el 9.1% del total de trabajadores.

TABLA 04

**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DE LA PERCEPCIÓN DE LA
RELACIÓN CON COMPAÑEROS DE TRABAJO DEL TRABAJADOR
ASISTENCIAL, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS GENERALES
DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, 2022**

		n	%
PERCEPCIÓN DE RELACIÓN CON COMPAÑEROS	Muy Buena	25	32.5%
	Buena	52	67.5%
	Mala	0	0.0%
	Muy mala	0	0.0%
	Total	77	100.0%

En la tabla 04 se puede observar la percepción de los trabajadores en relación a sus compañeros de trabajo donde el 67.5% manifiesta que es buena la relación entre sus pares laborales, seguida de un 32.5% que la considera muy buena y en ninguno de los trabajadores se encontró una mala percepción.

TABLA 05

**MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
EN EL TRABAJADOR ASISTENCIAL, ADMINISTRATIVO Y DE
SERVICIOS GENERALES DEL CENTRO DE SALUD
METROPOLITANO, 2022**

		N	%
CLIMA ORGANIZACIONAL	Malo	12	15.6%
	Regular	56	72.7%
	Bueno	9	11.7%
	Total	77	100.0%

	Media	Máximo	Mínimo	Error típico de la media
PUNTAJE CLIMA ORGANIZACIONAL	93.38	129.00	53.00	1.58

En la tabla 05 podemos observar la medición de la percepción del clima organizacional mediante la aplicación de un instrumento de medición del clima del Ministerio de Salud validado para el Perú actualmente vigente para los centros de salud de primer y segundo nivel. En el grupo de estudio donde se aplicó el cuestionario se logró identificar que el 72.7% del personal percibía un clima organizacional regular seguido de un 15.6% como malo, solo 11.7% calificaba como bueno o positivo. El promedio de puntaje observado es de 93.38, que alberga un puntaje máximo de 136, se observó valores mínimos que llegaron a 53 con una desviación estándar de 1.58

TABLA 06

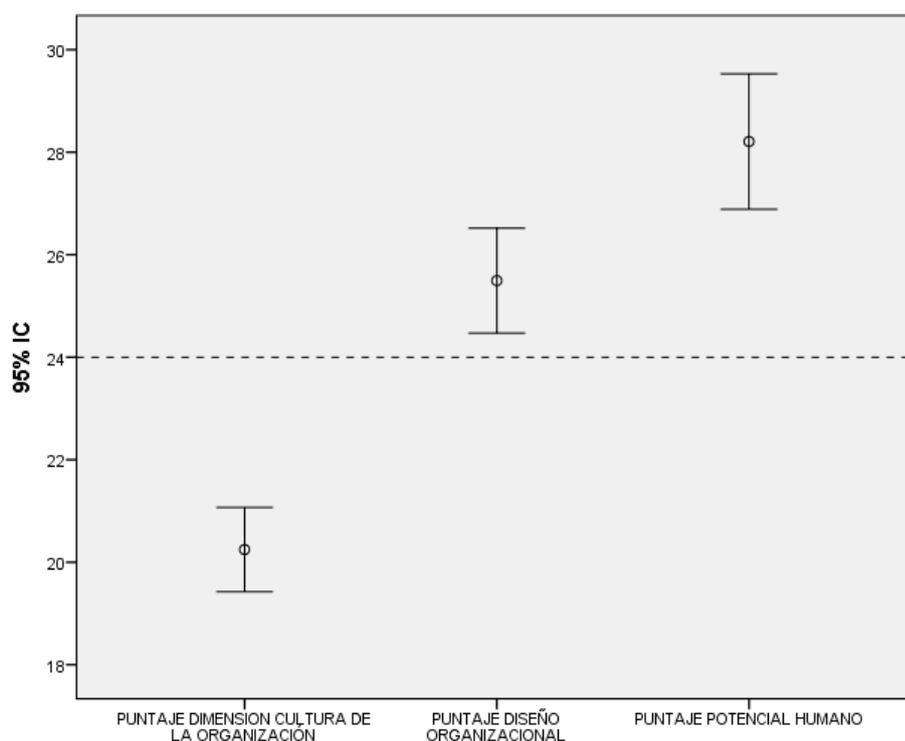
**MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
SEGÚN DIMENSIONES EN EL TRABAJADOR ASISTENCIAL,
ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS GENERALES DEL CENTRO
DE SALUD METROPOLITANO, 2022**

		n	%
DIMENSIÓN CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Mala	12	15.6%
	Regular	54	70.1%
	Buena	11	14.3%
	Total	77	100.0%
DIMENSIÓN DISEÑO ORGANIZACIONAL	Mala	8	10.4%
	Regular	59	76.6%
	Buena	10	13.0%
	Total	77	100.0%
DIMENSIÓN POTENCIAL HUMANO	Mala	12	15.6%
	Regular	55	71.4%
	Buena	10	13.0%
	Total	77	100.0%

En la tabla 06 distribución de frecuencia de la medición de percepción del clima organizacional según sus 3 dimensiones: cultura de la organización, diseño organizacional y potencial humano. El 70.1% de la dimensión cultural percibía el clima como regular, el 15.6% como malo. Según la dimensión de diseño organizacional el 76.6% también se encontraba en un nivel regular y el 10.4% en nivel malo, solo un 13% lo consideraba como bueno. Según la dimensión potencial humano el 71.4% estaba en un nivel regular seguido de un 15.6% como malo. En las tres dimensiones estaba marcadamente comprometido el clima organizacional, oscilando este entre regular y malo.

GRÁFICO 01

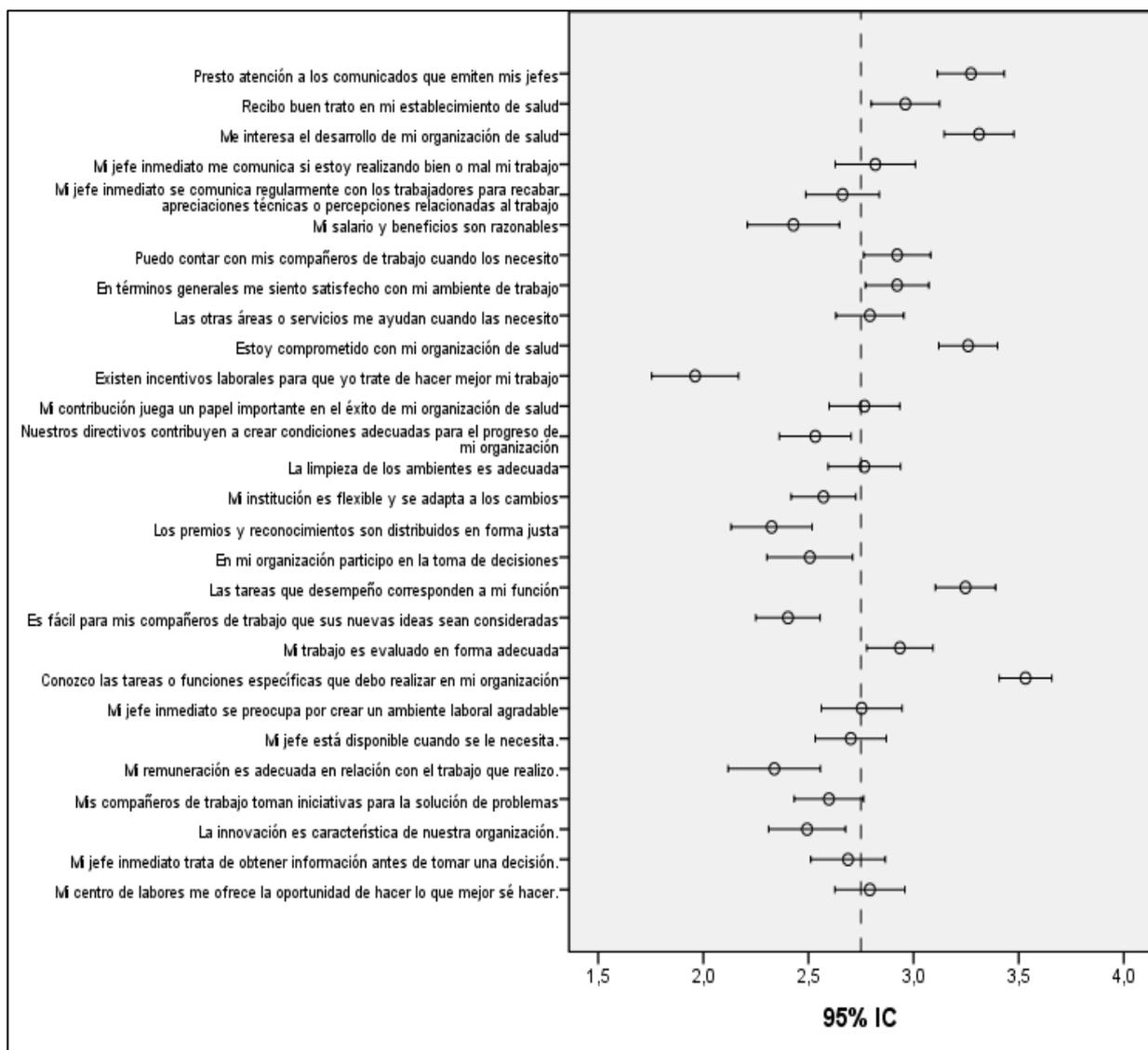
TENDENCIA COMPARATIVA SEGÚN DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL TRABAJADOR ASISTENCIAL, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS GENERALES DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, 2022 (INTERVALO CONFIANZA DEL 95%)



El gráfico 01 presenta la tendencia comparativa de las tres dimensiones de clima organizacional con un intervalo de confianza del 95%. Si el estudio lo repitiéramos 100 veces en 100 muestras diferentes observaríamos la misma tendencia que se presenta en el gráfico 01. Podemos afirmar que existe una alta diferencia significativa entre los puntajes de dimensión cultural y los de diseño organizacional y potencial humano. Podemos evidenciar que la percepción en la dimensión cultura de la organización es la más comprometida y esta se diferencia marcadamente de estas otras dos (diseño organizacional y potencial humano).

GRÁFICO 02

IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL (INTERVALO CONFIANZA DEL 95%)



En la gráfica 02 se puede observar la tendencia de los ítems considerados en la medición del clima organizacional. En el podemos identificar 9 oportunidades de mejora donde 7 de ellas podrían considerarse como oportunas de modificación siendo estas: “inexistencia de incentivos”, “los directivos no contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización”, “la institución no es flexible y no se adapta al cambio”, “los premios y reconocimientos no son

distribuidos de forma justa”, “en la organización no se participa en la toma de decisiones”, “en la organización no es fácil que los compañeros de trabajo sus nuevas ideas sean consideradas” y “la innovación no es una característica de la organización”. No se han considerado como oportunidades de mejora la modificación del salario o remuneración ya que no se encuentra al alcance de la gestión.

TABLA 07
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TRABAJADOR
ASISTENCIAL, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS GENERALES
DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, 2022

		n	%
SATISFACCIÓN LABORAL	BAJA	14	18.2%
	MEDIA	55	71.4%
	ALTA	8	10.4%
	Total	77	100.0%

	Media	Máximo	Mínimo	Error típico de la media
PUNTAJE SATISFACCIÓN LABORAL	75.96	107.00	42.00	1.67

En la tabla 07 podemos observar la distribución de frecuencia en la medición de satisfacción laboral percibida por el trabajador en el Centro de Salud Metropolitano. Podemos observar que el 71.4% manifiesta una satisfacción laboral media, seguido de un 18.2% como baja, solo el 10.4% refiere un nivel de satisfacción alto. El puntaje promedio alcanzado fue de 75.96 de un total de 110, con un mínimo de 42 y un máximo de 107.

TABLA 08

**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LA SATISFACCIÓN LABORAL
EN EL TRABAJADOR ASISTENCIAL, ADMINISTRATIVO Y DE
SERVICIOS GENERALES DEL CENTRO DE SALUD
METROPOLITANO, 2022**

		SATISFACCIÓN LABORAL								p
		BAJA		MEDIA		ALTA		Total		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Malo	7	58.3%	5	41.7%	0	0.0%	12	100.0%	0.000
	Regular	7	12.5%	49	87.5%	0	0.0%	56	100.0%	
	Bueno	0	0.0%	1	11.1%	8	88.9%	9	100.0%	
	Total	14	18.2%	55	71.4%	8	10.4%	77	100.0%	

En la tabla 08 podemos observar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral percibida por los trabajadores. Podemos afirmar que el clima organizacional influye en los niveles de satisfacción laboral ($p=0.000$). Tales así que en el grupo que consideró como malo el clima ($n=12$), el 58.3% manifestaba un nivel de satisfacción laboral baja, en el grupo con un clima organizacional regular ($n=56$) el 87.5% consideraba un nivel de satisfacción laboral media y en el grupo que considera el clima organizacional como bueno ($n=9$), el 88.9% manifestó un nivel de satisfacción laboral alto. Podemos afirmar que, a mayor nivel de clima organizacional, mayor nivel de satisfacción laboral.

TABLA 09

MEDICIÓN DE LA CORRELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TRABAJADOR ASISTENCIAL, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS GENERALES DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, 2022

		PUNTAJE CLIMA ORGANIZACIONAL	PUNTAJE SATISFACCIÓN LABORAL
PUNTAJE CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	.853
	Sig. (bilateral)		.000
	N	77	77
PUNTAJE SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	.853	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	77	77

		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.682**
		N	.000
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	77
		Sig. (bilateral)	.682**
		N	1.000
			.000
			77
			77

En la tabla 09 se muestra las mediciones de la correlación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral. En el primer caso, como escala continua (correlación de Pearson) nos permite identificar el coeficiente de correlación, encontrándose un valor de 0.853, donde un “valor r” por encima de 0.8 se considera como una correlación alta o fuerte. Podría interpretarse que si mejoramos el clima organizacional podríamos mejorar la satisfacción laboral en un 85.3%. o dicho de otra manera podríamos decir que la satisfacción laboral depende del clima organizacional hasta en un 85.3%, lo que consideramos como bastante elevado. En el segundo caso y en escala categórica se puede encontrar un Rho de Spearman de 0.682 considerada también alta.

TABLA 10
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES
SEGÚN CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL TRABAJADOR
ASISTENCIAL, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS GENERALES
DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, 2022

		CLIMA ORGANIZACIONAL								p
		Malo		Regular		Bueno		Total		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
EDAD	20 a 29 años	1	8.3%	13	23.2%	2	22.2%	16	20.8%	0.145
	30 a 39 años	2	16.7%	7	12.5%	4	44.4%	13	16.9%	
	40 a 49 años	1	8.3%	14	25.0%	2	22.2%	17	22.1%	
	50 a 59 años	5	41.7%	17	30.4%	1	11.1%	23	29.9%	
	60 a más	3	25.0%	5	8.9%	0	0.0%	8	10.4%	
	Total	12	100.0%	56	100.0%	9	100.0%	77	100.0%	
SEXO	Femenino	8	66.7%	38	67.9%	7	77.8%	53	68.8%	0.824
	Masculino	4	33.3%	18	32.1%	2	22.2%	24	31.2%	
	Total	12	100.0%	56	100.0%	9	100.0%	77	100.0%	
ESTADO CIVIL	Soltero	1	8.3%	26	46.4%	6	66.7%	33	42.9%	0.248
	Casado	8	66.7%	19	33.9%	2	22.2%	29	37.7%	
	Conviviente	1	8.3%	7	12.5%	1	11.1%	9	11.7%	
	Separado	1	8.3%	2	3.6%	0	0.0%	3	3.9%	
	Divorciado	1	8.3%	2	3.6%	0	0.0%	3	3.9%	
	Viudo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
	Total	12	100.0%	56	100.0%	9	100.0%	77	100.0%	
CARGA FAMILIAR	Ninguno	2	16.7%	17	30.4%	2	22.2%	21	27.3%	0.157
	1 A 2 personas	3	25.0%	26	46.4%	6	66.7%	35	45.5%	
	3 a 4 personas	5	41.7%	11	19.6%	1	11.1%	17	22.1%	
	5 a más	2	16.7%	2	3.6%	0	0.0%	4	5.2%	
	Total	12	100.0%	56	100.0%	9	100.0%	77	100.0%	
TIEMPO DE SERVICIO	< de 6 meses	1	8.3%	13	23.2%	2	22.2%	16	20.8%	0.045
	7 a 11 meses	0	0.0%	5	8.9%	3	33.3%	8	10.4%	
	1 a 5 años	0	0.0%	7	12.5%	3	33.3%	10	13.0%	
	6 a 10 años	2	16.7%	8	14.3%	1	11.1%	11	14.3%	
	11 a 20 años	2	16.7%	4	7.1%	0	0.0%	6	7.8%	
	Más de 20 años	7	58.3%	19	33.9%	0	0.0%	26	33.8%	
	Total	12	100.0%	56	100.0%	9	100.0%	77	100.0%	
REMUNERACIÓN	< de 1000 n.s.	1	8.3%	14	25.0%	1	11.1%	16	20.8%	0.462
	1001 a 2500 n.s.	4	33.3%	8	14.3%	3	33.3%	15	19.5%	
	2501 a 5000 n.s.	6	50.0%	28	50.0%	5	55.6%	39	50.6%	
	5001 a 7500 n.s.	1	8.3%	6	10.7%	0	0.0%	7	9.1%	
	Total	12	100.0%	56	100.0%	9	100.0%	77	100.0%	
OTROS INGRESOS	Solo MINSA	7	58.3%	42	75.0%	6	66.7%	55	71.4%	0.71
	1 ingreso adicional externo	4	33.3%	12	21.4%	2	22.2%	18	23.4%	
	2 ingresos adicionales externos	1	8.3%	2	3.6%	1	11.1%	4	5.2%	
	3 o más ingresos externos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
	Total	12	100.0%	56	100.0%	9	100.0%	77	100.0%	
CONDICIÓN LABORAL	Ley 276 (nombrado)	11	91.7%	32	57.1%	2	22.2%	45	58.4%	0.003
	Ley 276 (contratado)	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	1	1.3%	
	CAS	0	0.0%	9	16.1%	5	55.6%	14	18.2%	
	Locación de Servicios	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%	1	1.3%	
	Otros	1	8.3%	14	25.0%	1	11.1%	16	20.8%	
	Total	12	100.0%	56	100.0%	9	100.0%	77	100.0%	
ROTACIÓN	Si	5	41.7%	32	57.1%	3	33.3%	40	51.9%	0.307
	No	7	58.3%	24	42.9%	6	66.7%	37	48.1%	
	Total	12	100.0%	56	100.0%	9	100.0%	77	100.0%	
PERCEPCIÓN DE RELACIÓN CON COMPAÑEROS	Muy Buena	2	16.7%	18	32.1%	5	55.6%	25	32.5%	0.169
	Buena	10	83.3%	38	67.9%	4	44.4%	52	67.5%	
	Mala	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
	Muy mala	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
	Total	12	100.0%	56	100.0%	9	100.0%	77	100.0%	

En la tabla 10 podemos observar las variables sociodemográficas y laborales probablemente asociadas al clima organizacional. Se pudieron identificar a tiempo de servicio ($p:0.045$) y condición laboral ($p:0.003$), principalmente.

TABLA 11
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES
SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TRABAJADOR
ASISTENCIAL, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS GENERALES
DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, 2022

		SATISFACCIÓN LABORAL								p
		BAJA		MEDIA		ALTA		Total		
		N	%	n	%	n	%	n	%	
EDAD	20 a 29 años	2	14.3%	13	23.6%	1	12.5%	16	20.8%	0.101
	30 a 39 años	1	7.1%	8	14.5%	4	50.0%	13	16.9%	
	40 a 49 años	2	14.3%	13	23.6%	2	25.0%	17	22.1%	
	50 a 59 años	8	57.1%	14	25.5%	1	12.5%	23	29.9%	
	60 a más	1	7.1%	7	12.7%	0	0.0%	8	10.4%	
	Total	14	100.0%	55	100.0%	8	100.0%	77	100.0%	
SEXO	Femenino	9	64.3%	38	69.1%	6	75.0%	53	68.8%	0.87
	Masculino	5	35.7%	17	30.9%	2	25.0%	24	31.2%	
	Total	14	100.0%	55	100.0%	8	100.0%	77	100.0%	
ESTADO CIVIL	Soltero	4	28.6%	24	43.6%	5	62.5%	33	42.9%	0.427
	Casado	5	35.7%	22	40.0%	2	25.0%	29	37.7%	
	Conviviente	4	28.6%	4	7.3%	1	12.5%	9	11.7%	
	Separado	0	0.0%	3	5.5%	0	0.0%	3	3.9%	
	Divorciado	1	7.1%	2	3.6%	0	0.0%	3	3.9%	
	Viudo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
	Total	14	100.0%	55	100.0%	8	100.0%	77	100.0%	
CARGA FAMILIAR	Ninguno	5	35.7%	15	27.3%	1	12.5%	21	27.3%	0.603
	1 A 2 personas	4	28.6%	25	45.5%	6	75.0%	35	45.5%	
	3 a 4 personas	4	28.6%	12	21.8%	1	12.5%	17	22.1%	
	5 a más	1	7.1%	3	5.5%	0	0.0%	4	5.2%	
	Total	14	100.0%	55	100.0%	8	100.0%	77	100.0%	
TIEMPO DE SERVICIO	< de 6 meses	3	21.4%	12	21.8%	1	12.5%	16	20.8%	0.026
	7 a 11 meses	1	7.1%	4	7.3%	3	37.5%	8	10.4%	
	1 a 5 años	0	0.0%	7	12.7%	3	37.5%	10	13.0%	
	6 a 10 años	1	7.1%	9	16.4%	1	12.5%	11	14.3%	
	11 a 20 años	3	21.4%	3	5.5%	0	0.0%	6	7.8%	
	Más de 20 años	6	42.9%	20	36.4%	0	0.0%	26	33.8%	
	Total	14	100.0%	55	100.0%	8	100.0%	77	100.0%	
REMUNERACIÓN	< de 1000 n.s.	3	21.4%	13	23.6%	0	0.0%	16	20.8%	0.367
	1001 a 2500 n.s.	4	28.6%	8	14.5%	3	37.5%	15	19.5%	
	2501 a 5000 n.s.	5	35.7%	29	52.7%	5	62.5%	39	50.6%	
	5001 a 7500 n.s.	2	14.3%	5	9.1%	0	0.0%	7	9.1%	
	Total	14	100.0%	55	100.0%	8	100.0%	77	100.0%	
OTROS INGRESOS	Solo MINSA	8	57.1%	41	74.5%	6	75.0%	55	71.4%	0.257
	1 ingreso adicional externo	4	28.6%	13	23.6%	1	12.5%	18	23.4%	
	2 ingresos adicionales externos	2	14.3%	1	1.8%	1	12.5%	4	5.2%	
	3 o más ingresos externos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
	Total	14	100.0%	55	100.0%	8	100.0%	77	100.0%	
CONDICIÓN LABORAL	Ley 276 (nombrado)	10	71.4%	33	60.0%	2	25.0%	45	58.4%	0.004
	Ley 276 (contratado)	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	1	1.3%	
	CAS	1	7.1%	8	14.5%	5	62.5%	14	18.2%	
	Locación de Servicios	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	1	1.3%	
	Otros	3	21.4%	13	23.6%	0	0.0%	16	20.8%	
	Total	14	100.0%	55	100.0%	8	100.0%	77	100.0%	
ROTACIÓN	Si	8	57.1%	30	54.5%	2	25.0%	40	51.9%	0.269
	No	6	42.9%	25	45.5%	6	75.0%	37	48.1%	
	Total	14	100.0%	55	100.0%	8	100.0%	77	100.0%	
PERCEPCIÓN DE RELACIÓN CON COMPAÑEROS	Muy Buena	4	28.6%	17	30.9%	4	50.0%	25	32.5%	0.527
	Buena	10	71.4%	38	69.1%	4	50.0%	52	67.5%	
	Mala	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
	Muy mala	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
	Total	14	100.0%	55	100.0%	8	100.0%	77	100.0%	

En la tabla 11 podemos observar las principales características sociodemográficas y laborales asociadas a satisfacción laboral identificándose también el tiempo de servicio ($p=0.026$) y condición laboral ($p=0.004$) como asociadas, principalmente.

CAPÍTULO VII

DISCUSIÓN

Una investigación sobre la correlación entre clima laboral y satisfacción laboral es muy común en sociedades modernas y determina el éxito de una institución. Es muy necesario realizar estudios con estas variables de gestión pues permite conocer el estado real del desarrollo de dicha empresa. Con los estudios de gestión organizacional se podría evitar pérdida de recursos y prevenir efectos adversos que pueda poner en riesgo el desarrollo de las actividades de la institución.(27) En la sociedad actual donde prima el conocimiento, las características de contar con un entorno competitivo, dinámico y complejo; el conocimiento y la innovación son una oportunidad para lograr un desarrollo adecuado en un mundo globalizado y contemporáneo.(28)

Vatani et al refiere que el clima de seguridad es una idea común del personal que indica las actitudes de las personas hacia la seguridad en el trabajo.(9) Mendoza et al afirma que la gestión y sus directivos optimizan ese clima organizacional, así como la satisfacción laboral de los trabajadores.(10) Palacios Cárdenas et al encontró que las dimensiones que demostraron un potencial más alto fueron diseño organizacional en la variable de clima organizacional y condiciones de trabajo en la variable satisfacción laboral.(15) Córdoba, Natali manifestó que las organizaciones de salud comparten diversas creencias y valores que influyen en ese clima organizacional.(13) Además, Fernandez Sivincha refiere que un clima organizacional favorable genera una disminución de costos por parte de la institución.(16) Catacora Pomaleque y Rivera Villanueva refiere que la satisfacción y el estrés laboral influyen en la calidad de atención de los usuarios.(17)

Vatani refiere que la evaluación del clima de seguridad es uno de los mejores métodos para medir las condiciones de trabajo en una institución.(9) En nuestro estudio se realizó una investigación que constaba de dos variables de interés, el

clima organizacional y su relación con la satisfacción en un grupo de trabajadores de un establecimiento del 1er. nivel de atención. Se encontró una relación significativa entre clima y satisfacción laboral, Además se encontraron oportunidades de mejora donde destaca principalmente la falta de innovación y de incentivos por parte de la gestión. Entre las dimensiones de clima organizacional, destacó un nivel medio a bajo principalmente en las dimensiones de potencial humano y diseño organizacional.

Vatani et al de acuerdo con sus resultados, encontró una asociación entre la satisfacción y clima organizacional(9). Mendoza et al evaluó el impacto del clima organizacional y la satisfacción laboral. Evidenció que la satisfacción laboral se encuentra influenciada por la edad.(10) Fernandez Sivincha afirma que el sexo, la procedencia y estado civil fueron los factores que se asocian al clima organizacional. Estas variables son muy difícil de modificar.(16) Juarez-Adauta et observó una alta correlación positiva entre las dos variables, a mayor nivel de clima organizacional mayor satisfacción laboral de los trabajadores.(11) Salgado et al refiere que un nivel de satisfacción laboral mayor se enlaza con un clima organizacional alto en los trabajadores.(12) Felipe et al determinó el enlace que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal de la ciudad de Trujillo - Perú. y demuestra una relación fuerte entre el Clima y Satisfacción laboral. Se deduce que, en los trabajadores del hospital estatal, existe una relación significativa entre las diferentes dimensiones del clima institucional.(14) Palacios Cárdenas et al también demostró la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento del primer nivel de atención en la ciudad de Chimbote. Esto quiere decir que existe una significancia positiva entre la relación de la satisfacción laboral y el clima organizacional de las enfermeras.(15) Salazar et al identificó una correlación positiva entre la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en sus 182 trabajadores de salud.(7)

En nuestro estudio los factores sociodemográficos y laborales estadísticamente significativamente asociados a clima organizacional y satisfacción laboral fueron condición laboral ($p: 0.045$ y 0.026 respectivamente) y tiempo de servicio ($p:0.003$ y 0.004 respectivamente).

Salgado et al refiere que los efectos adversos como el ausentismo, rotación profesional son factores que se evidencian cuando hay una insuficiencia en la gestión. Identificó como oportunidades de mejora, el ambiente físico y el reconocimiento.(12) Córdoba, Natali sugiere que las reuniones, información pertinente y encuentros de debates con los trabajadores mejoran la relación del clima organizacional y satisfacción laboral.(13)

Catacora Pomaleque y Rivera Villanueva obtuvo un nivel de satisfacción laboral de insatisfacción en el 39.6% y un nivel medio de 54.2%.(17) Castillo Saavedra et al encontró un coeficiente de Correlación de Spearman (r) de 0,644; concluyendo que hay una significancia positiva entre los tipos de liderazgo y el clima organizacional de los trabajadores.(18) Chávez Laquita en Tacna, identifica las características asociadas al clima organizacional y satisfacción laboral y concluye que existe una significativa asociación entre el clima organización y el nivel de satisfacción laboral ($p:0.00$). Fundamentalmente las variables que más relación presentaron fue la percepción del entorno laboral ($p:0.00$) y la percepción de relación con compañeros de trabajo ($p:0.00$). (19)

En nuestro estudio encontramos niveles medios a bajos en las dos variables estudiadas, con una correlación de Pearson de 0.853 considerada alta. Además, al contrastar la correlación como variables categóricas (clima organizacional y satisfacción laboral) se encontró un Rho de Spearman de 0.682.

Se sugiere optimizar las estrategias, especialmente en las oportunidades de mejora y realizar un plan de intervención de corto y mediano plazo utilizando instrumentos como el que proponemos en nuestra investigación. Esta mejora se daría mediante una buena práctica laboral como iniciativa ya planteada por el MINSA en su RM N°626-2015 que tiene como objetivo generar condiciones

laborales que fomenten clima adecuado y el incremento del rendimiento como grupo.(29)

Se podría comparar nuestros resultados frente a resultados de otros establecimientos de la Microred y así realizar un “benchmarking” positivo que optimice el esfuerzo desplegado en todo el personal de la Microred.

CONCLUSIONES

- a. Se encontró como principales factores sociodemográficos un predominio en el sexo femenino de un 68.8%, la edad en rango de 50 a 59 años con un 29.9%, según el estado civil un 42.9% refirió estar soltero y un 45.5% manifestó tener una carga familiar de 1 a 2 personas. En los factores laborales se encontró que un 33.8% tiene un tiempo de servicio mayor a 20 años, según la remuneración el 50.6% tiene un sueldo entre 2501 a 5000 nuevos soles, en cuanto a otra responsabilidad laboral el 71.4% manifestó tener un solo trabajo, en la condición laboral encontramos que el 58.4% es personal nombrado mediante la ley 276, también se registró que un 51.9% tiene la posibilidad de rotar por diferentes servicios y un 67.5% manifestó tener una buena relación con sus compañeros.
- b. En cuanto a la medición del clima organizacional se encontró que el 72.7% manifestó un nivel regular, seguido de un 15.6% como un nivel malo y solo un 11.7% con un nivel bueno de clima organizacional.
- c. En la medición de la satisfacción laboral, se demostró un predominio en el nivel medio con un 71.4% del total de trabajadores, seguido con un 18.2% en el nivel bajo de satisfacción y un 10.4% con un nivel alto.
- d. Existe una asociación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud en estudio ($p: 0,000$). Existe una correlación alta (R de Pearson:0.853)
- e. Se identificó como principales factores sociodemográficos y laborales asociados a clima organizacional y satisfacción laboral al tiempo de servicio ($p<0.05$) y la condición laboral ($p<0.05$), en ambos casos.

RECOMENDACIONES

- a. Se debería desarrollar un plan de intervención en los 7 puntos de mejora expuestos, es decir dar incentivos al personal por su labor bien hecha por parte de la gestión, generando así un clima organizacional adecuado que influya positivamente en la satisfacción laboral.
- b. Medir anualmente el clima organizacional y satisfacción laboral con los instrumentos validados y confiables presentados en esta investigación, para así cada vez tener menos oportunidades de mejora que puedan modificarse y creando un clima y satisfacción laboral favorables para el trabajador.
- c. Involucrar a los demás establecimientos de la Red de salud de Tacna para así tener una evaluación fidedigna de su clima y satisfacción laboral que pueda beneficiar al trabajador y también poder aprender conjuntamente el uno del otro generando un impacto que favorecerá positivamente en las variables en estudio.
- d. Aplicar la estrategia de buenas técnicas para mejora del clima organizacional propuesto por el Ministerio de Salud en el año 2015.(29)

BIBLIOGRAFÍA

1. RRHHDigital. Un adecuado clima laboral, clave para mejorar la productividad empresarial tras la pandemia del COVID-19 [Internet]. 2021 [citado 24 de abril de 2022]. Disponible en: <http://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/148055/Un-adeecuado-clima-laboral-clave-para-mejorar-la-productividad-empresarial-tras-la-pandemia-del-COVID-19>
2. Ruiz JV. ¿Felicidad en el entorno laboral? Si, es posible [Internet]. 2022 [citado 24 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.gndiario.com/entorno-laboral-feliz-mchaus>
3. Mamani Phocco FD. Clima organizacional y satisfaccion laboral en los trabajadores del Centro De Salud “Carlos Protzel” - Comas 2021. Univ Nac Federico Villarreal [Internet]. 2021 [citado 3 de junio de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5476>
4. Ministerio de Salud del Perú. Metodología para el estudio del clima organizacional V.02 [Internet]. 2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
5. Ministerio de Salud del Perú. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIO INTERNO [Internet]. 2002 [citado 22 de abril de 2022]. Disponible en: https://issuu.com/dr.ppach/docs/encuesta_de_satisfacci_n_usuario_interno
6. Carranza Cubas C. Clima laboral y su influencia en la satisfacción del personal de salud que labora en el servicio de hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz, 2015. Univ César Vallejo [Internet]. 2017 [citado 24 de abril de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16686>
7. Ángel-Salazar EM del, Fernández-Acosta CA, Santes-Bastián MC, Fernández-Sánchez H, Zepeta-Hernández D, Ángel-Salazar EM del, et al. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enferm Univ.* septiembre de 2020;17(3):273-83.
8. Rio-Mendoza JRJD, Munares-Lovaton A, Montalvo-Valdez H. Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Rev Médica Panacea* [Internet]. 2013 [citado 3 de junio de 2022];3(1). Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/87>
9. Vatani J, Arami M, Khanikosarkhizi Z, Shahabi Rabori MA, Khandan M, Dehghan N, et al. Safety climate and related factors in rehabilitation nurses of hospitals in Iran. *Work Read Mass.* 2021;68(1):189-96.
10. Mendoza R. Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud*. 2018;18(36):18-36.

11. Juárez-Adauta S. Clima organizacional y satisfacción laboral. 2012;50(3):307-14.
12. Salgado. MA, Giacomozzi. AM, Salgado. MA, Giacomozzi. AM. Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. Rev Médica Risaralda. diciembre de 2019;25(2):157-66.
13. Córdoba NS. La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina año 2018. 1 de julio de 2020 [citado 11 de abril de 2022]; Disponible en: <http://rehip.unr.edu.ar/xmlui/handle/2133/18892>
14. Felipe G, Aguilar P, Becerra A, Lara D, Jesús G, Zavaleta H. Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. SCIÉENDO. 27 de septiembre de 2018;21(3):369-74.
15. Palacios Cárdenas JM. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del primer nivel de atención de la Microrred Yugoslavia, Nuevo Chimbote, 2020. Repos Inst - UCV [Internet]. 2020 [citado 11 de abril de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63910>
16. Fernandez Sivincha JG. Factores relacionados al clima organizacional en médicos residentes de primer año del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Univ Nac San Agustín Arequipa [Internet]. 2020 [citado 11 de abril de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10878>
17. Catacora Pomaleque MK, Rivera Villanueva DL. Estrés y satisfacción laboral del personal de salud durante pandemia. Microred Andagua, Castilla - Arequipa, 2021. Univ Nac San Agustín Arequipa [Internet]. 2021 [citado 11 de abril de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/13233>
18. Castillo Saavedra EF, Medina Reyes MA, Bernardo Trujillo JV, Reyes Alfaro CE, Ayala Jara CI, Castillo Saavedra EF, et al. Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microrred de Perú. Rev Cuba Salud Pública [Internet]. junio de 2019 [citado 11 de abril de 2022];45(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662019000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
19. Chávez Laquita PA. Características Asociadas a Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Personal Médico Asistencial de la Microred Cono Norte de la Red de Salud de Tacna. 2019. Univ Priv Tacna [Internet]. 2019 [citado 11 de abril de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/978>
20. Segredo Pérez AM. Instrumento para la evaluación del clima

organizacional en salud. Rev Cuba Salud Pública. marzo de 2017;43:57-67.

21. Acero Y, Echeverri Lina M, Lizarazo S, Quevedo AJ, Sanabria B. Evaluación del clima laboral-Escala EDCO [Internet]. 2018. Disponible en: https://nanopdf.com/download/evaluacion-del-clima-laboral-escala-edco_pdf

22. Bustamante MA, Lapo M del C, Bustamante MA, Lapo M del C. Modelo sintetizado de cuestionario de clima organizacional para el sector salud en Chile y Ecuador. Inf Tecnológica. abril de 2022;33(2):37-48.

23. Zaldúa Gorozabel AB. Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del cantón Paján provincia de Manabí. 20 de febrero de 2018 [citado 24 de abril de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9830>

24. Vallejos Patiño. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres PDF Free Download [Internet]. <https://docplayer.es/93413688-Clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral-en-la-microred-de-salud-san-martin-de-porres-2017.html>. 2017 [citado 19 de abril de 2022]. Disponible en: <https://docplayer.es/93413688-Clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral-en-la-microred-de-salud-san-martin-de-porres-2017.html>

25. RedTacna [Internet]. [citado 19 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.redsaludtacna.gob.pe/microredes/metropolitana#n3>

26. Rojas Muñoz JP. El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016. Repos Inst - UCV [Internet]. 2017 [citado 20 de abril de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9079>

27. Ortiz Serrano P, Cruz García L. Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. Psicol Para América Lat [Internet]. julio de 2008 [citado 31 de mayo de 2022];(13):0-0. Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-350X2008000200017&lng=pt&nrm=iso&tlng=es

28. Anibal C, Vaca M, Nieves J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. 2015;11.

29. Ministerio de Salud del Perú. Manual de Buenas Prácticas para la mejora del Clima Organizacional [Internet]. 2015. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/193605-626-2015-minsa>

ANEXOS

INSTRUMENTO DE CARACTERÍSTICAS SOCIOLABORALES

Edad:

Sexo:

Femenino ()

Masculino ()

Estado civil:

Soltero(a) ()

Casada (o) ()

Conviviente ()

Separada(o) ()

Divorciado(a) ()

Viudo ()

Carga familiar:

Ninguna ()

1 a 2 personas ()

3 a 4 personas ()

5 a más ()

Tiempo de servicio:

< de 6 meses ()

7 a 11 meses ()

1 a 5 años ()

6 a 10 años ()

11 a 20 años ()

Más de 20 años ()

Profesión/grupo ocupacional:

Remuneración del sistema de salud:

< de 1000 nuevos soles	()
1001 a 2500 n.s	()
2501-5000 n.s	()
5001 a 7500 n.s	()

Otra responsabilidad laboral:

Solo MINSA	()
1 ingreso adicional externo	()
2 ingresos adicionales externos	()
3 o más	()

Modalidad de contrato:

Ley 276 nombrados	()
Ley 276 contratados	()
CAS	()
Locación de servicios	()
Otros	()

Rotación de servicio:

Sí	()
No	()

Percepción de relación con compañeros:

Muy buena	()
Buena	()
Mala	()
Muy Mala	()

INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del Clima Organizacional,

Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud,

Antes de responder, considerar lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.
- Asegúrese de responder todos los enunciados.
- Responder, posicionándose en alguna de las opciones que se presentan. encerrando con un circulo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación
- La información será recogida y analizada por el equipo técnico de clima organizacional de su organización,

ÍTEMS	NUNCA	A VECES	FRECUEN- TEMENTE	SIEMPRE
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	4
Me río de bromas.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas	1	2	3	4

para la solución de problemas				
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
Las cosas me salen perfectas	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Estoy sonriente	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
Mi institución es flexible y se adapta a los cambios	1	2	3	4
La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4

Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
Cometo errores	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	4
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
He mentado	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4

INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Preg.	¿Qué apreciación tiene usted de su centro laboral?	Puntaje				
Trabajo actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	1	2	3	4	5
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	1	2	3	4	5
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	1	2	3	4	5
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	1	2	3	4	5
Trabajo en general						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	1	2	3	4	5
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	1	2	3	4	5
Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5
9	Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	1	2	3	4	5
10	Los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	1	2	3	4	5
11	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	1	2	3	4	5
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	1	2	3	4	5

Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	1	2	3	4	5
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	1	2	3	4	5
Remuneraciones y incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	1	2	3	4	5
Interrelación con los compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	1	2	3	4	5
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	1	2	3	4	5
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	1	2	3	4	5
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independiente del cargo que ocupan.	1	2	3	4	5
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	1	2	3	4	5
22	El nombre y prestigio del establecimiento de salud Metropolitano es gratificante para mí.	1	2	3	4	5

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

AUTORIZACIÓN PARA ENCUESTAR A LOS TRABAJADORES

28 de abril de 2022

Solicitud: Autorización para ejecución de encuesta de tesis

Señor Gerente del Centro de Salud Metropolitano
Méd. Pedro Anibal Novoa Avalos

Yo, Antuanet Stephany Contreras Ramos, identificada con DNI 73072362, estudiante de Medicina Humana en la Universidad Privada de Tacna, deseo informar que soy Interna de Medicina en el Centro de Salud Metropolitano, y estoy bajo la supervisión de la Dra. Jessica Quiroz Carrasco.

Mi tema de investigación es "CLIMA ORGANIZACIONAL Y FACTORES ASOCIADOS A SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TRABAJADOR ASISTENCIAL, ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS GENERALES DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, 2022", para obtener el grado de título. En este sentido, deseo realizar encuestas para la recopilación de datos entre los trabajadores asistenciales, administrativos y servicios generales.

El objetivo principal de esta investigación es Identificar los principales factores asociados al clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores asistencial, administrativo y servicios generales del centro de salud Metropolitano, 2022.

Por lo tanto, le solicito que tenga la amabilidad de otorgar permiso para realizar encuestas en el centro de salud a su cargo. La información proporcionada por el personal en general, se mantendrá confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos.

Siendo todo de mi parte, me despido y espero su cordial respuesta,

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA
CENTRO DE SALUD METROPOLITANA
Dr. Pedro Anibal Novoa Avalos
MÉDICO GERENTE
CMP 29676


Antuanet Contreras Ramos
DNI 73072362

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.929	.925	34

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	90.58	176.062	.743	.925
Me río de bromas.	90.27	186.885	.173	.931
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	90.69	176.902	.649	.926
La innovación es característica de nuestra organización.	90.88	178.684	.543	.927
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	90.78	178.622	.608	.926
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	91.04	175.748	.559	.927
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	90.68	176.248	.720	.925
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	90.62	174.712	.698	.925
Las cosas me salen perfectas	90.83	187.405	.209	.930
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	89.84	185.370	.356	.929
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	90.44	178.145	.669	.926
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	90.97	179.815	.595	.927
Las tareas que desempeño corresponden a mi función	90.13	185.720	.285	.930
En mi organización participo en la toma de decisiones	90.87	176.825	.561	.927
Estoy sonriente	90.32	185.696	.230	.931

Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	91.05	174.997	.681	.925
Mi institución es flexible y se adapta a los cambios	90.81	178.948	.641	.926
La limpieza de los ambientes es adecuada	90.61	181.215	.452	.928
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	90.84	176.449	.700	.925
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	90.61	176.425	.713	.925
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	91.42	177.299	.533	.927
Cometo errores	91.32	193.406	-.194	.933
Estoy comprometido con mi organización de salud	90.12	181.841	.530	.927
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	90.58	182.693	.406	.929
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	90.45	177.278	.752	.925
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	90.45	178.672	.631	.926
Mi salario y beneficios son razonables	90.95	173.866	.637	.926
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	89.61	186.530	.288	.929
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	90.71	176.312	.689	.925
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	90.56	177.145	.590	.927
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	90.06	183.377	.360	.929
He mentido	91.78	194.122	-.193	.934
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	90.42	177.036	.708	.925
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	90.10	181.121	.500	.928

2. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estadísticos de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados		N de elementos	
.951	.951		22	
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Los objetivos y responsabilidades de mi puesto son claros	72.05	200.497	.449	.952
El trabajo en mi servicio está bien organizado.	72.26	200.063	.584	.950
En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	72.44	196.697	.672	.949
Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	72.61	194.241	.787	.948
Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	72.05	198.629	.567	.950
La institución me proporciona los recursos necesarios	72.47	195.436	.689	.949
En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	72.22	193.806	.826	.947
Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	72.75	196.978	.575	.951
Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan la innovación	72.75	195.030	.720	.949
Los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	72.56	195.697	.706	.949

Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	72.94	190.088	.792	.947
Los directivos hacen los esfuerzos para mantener informados a los trabajadores en asuntos que nos afectan	72.79	189.483	.820	.947
Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación	72.65	193.415	.762	.948
Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	72.52	193.806	.732	.948
Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	72.87	196.114	.511	.952
La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	72.90	190.989	.797	.947
Los compañeros de trabajo estamos dispuestos a ayudarnos	72.26	198.932	.556	.951
Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	72.71	194.312	.793	.948
Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	72.22	202.569	.504	.951
Creo que los trabajadores son tratados bien, independiente del cargo que ocupan.	72.61	191.557	.843	.947
El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel	72.78	192.701	.750	.948
El nombre y prestigio del establecimiento de salud Metropolitano es gratificante para mí.	71.77	207.313	.315	.953

CONSTANCIA POR EL COMITÉ DE ÉTICA

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	CODIGO: 102/FACSA/UI
	COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN		Hoja 1 de 1

CONSTANCIA

El que suscribe, presidente del comité institucional de ética en investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y FACTORES ASOCIADOS A SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TRABAJADOR ASISTENCIAL, ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS GENERALES DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, 2022”, ha sido evaluado y aprobado por nuestro comité, no habiéndose encontrado objeciones en dicho proyecto de acuerdo a los estándares propuestos. Dicho proyecto fue presentado por los investigadores (as) Antuanet Stephany Contreras Ramos

La fecha de aprobación tendrá vigencia desde el 30 de mayo del 2022 hasta el 30 de mayo del 2023.

Asimismo, le solicitamos hacer llegar el informe de ejecución del proyecto; e informará en caso necesario, los riesgos desfavorables, el rechazo de participación de los sujetos, el número de participantes enrolados y/o cualquier antecedente importante que se observe durante la ejecución de la investigación.

Tacna, 30 de mayo del 2022



Presidente
Comité Institucional de Ética en investigación