

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS:**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD PACHACUTEC  
CAJAMARCA - 2018.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. CERDÁN CHUQUIMANGO, HELEN YUDITH**

**ASESORA**

**M.Cs. DOLORES EVANGELINA CHÁVEZ CABRERA**

**CAJAMARCA –PERÚ**

**2019**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS:**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD PACHACUTEC  
CAJAMARCA - 2018.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. CERDÁN CHUQUIMANGO, HELEN YUDITH**

**ASESORA**

**M.Cs. DOLORES EVANGELINA CHÁVEZ CABRERA**

**CAJAMARCA -PERÚ**

**2019**

©Copyright

HELEN YUDITH CERDAN CHUQUIMANGO

Todos los Derechos Reservados

**CERDAN H. 2018. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del Centro de Salud Pachacutec Cajamarca – 2018/ Helen Yudith Cerdan Chuquimango/62 paginas**

Asesora: M.Cs Dolores Evangelina Chávez Cabrera

Disertación académica para optar Título profesional de Licenciada en Enfermería – UNC-2018

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE  
SALUD CENTRO DE SALUD PACHACUTEC CAJAMARCA 2018.**

**AUTORA:** HELEN YUDITH CERDAN CHUQUIMANGO

**ASESORA:** M.Cs. DOLORES EVANGELINA CHÁVEZ CABRERA

**JURADO EVALUADOR**

.....  
Dra. Mercedes Marleni Bardales Silva  
Presidenta

.....  
Dra. María Elena Bardales Urteaga  
Secretaria

.....  
Dra. Santos Angélica Moran Dioses  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación va dedicado a mis padres por sus esfuerzos que día a día se empeñaron en mí para darme un espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr metas y objetivos propuestos. A mis hermanos y amigos.

A los docentes que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación como una estudiante universitaria.

**Helen Yudith Cerdan Chuquimango**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser ejemplos de vida a seguir.

A mis amigas por confiar y creer en mí y haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencias que nunca olvidaré.

A todas las personas que con su iniciativa y apoyo fortalecieron en mí la idea de presentar hoy mi tesis, y en especial a mi Asesora M.Cs. DOLORES EVANGELINA CHÁVEZ CABRERA, quien colaboró en forma incondicional en la realización del presente.

**Helen Yudith Cerdan Chuquimango**

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |      |
|---|------|
| DEDICATORIA                               | VII  |
| AGRADECIMIENTO                            | VIII |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS                      | IX   |
| LISTA DE TABLAS                           | XI   |
| LISTA DE FIGURAS                          | XII  |
| LISTA DE ANEXOS                           | XIII |
| RESUMEN                                   | XIV  |
| ABSTRACT                                  | XV   |
| INTRODUCCIÓN                              | 16   |
| CAPÍTULO I                                | 17   |
| 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN              | 17   |
| 1.1. Planteamiento del problema           | 17   |
| 1.2. Formulación del problema             | 18   |
| 1.3. Justificación del estudio            | 18   |
| 1.4. Objetivo: general y específicos      | 18   |
| 1.4.1. Objetivo general                   | 18   |
| 1.4.2. Objetivos Específicos              | 18   |
| CAPÍTULO II                               | 19   |
| 2. MARCO TEÓRICO                          | 19   |
| 2.1. Antecedentes del estudio             | 19   |
| 2.1.1. Internacionales                    | 19   |
| 2.1.2. Nacionales                         | 20   |
| 2.1.3. Locales                            | 21   |
| 2.2. Bases teóricas                       | 22   |
| 2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL               | 22   |
| 2.2.1.1. Teorías del clima organizacional | 23   |
| 2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL               | 28   |
|   | IX   |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.2.1. Teorías de la satisfacción laboral          | 28 |
| 2.2.2.2. Dimensiones de satisfacción laboral         | 32 |
| 2.3. Hipótesis general y específica                  | 33 |
| 2.3.1. Hipótesis                                     | 33 |
| 2.4. Variables y matriz de operacionalización.       | 33 |
| CAPÍTULO III   | 35 |
| 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN                   | 35 |
| 3.1. Diseño y tipo de estudio                        | 35 |
| 3.1.1. El diseño                                     | 35 |
| 3.1.2. Tipo de investigación                         | 35 |
| 3.2. Población de estudio.                           | 35 |
| 3.3. Criterios de inclusión y exclusión              | 35 |
| 3.3.1. Criterios de inclusión                        | 35 |
| 3.3.2. Criterios de exclusión                        | 36 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 36 |
| 3.4.1. Técnicas                                      | 36 |
| 3.4.2. Instrumentos                                  | 36 |
| 3.4.3. Procesamiento y análisis de datos             | 36 |
| 3.5. Consideraciones éticas                          | 37 |
| CAPÍTULO IV  | 38 |
| RESULTADOS   | 38 |
| 4.1.1. Prueba de hipótesis general y específica      | 40 |
| 4.1.2. Discusión                                     | 43 |
| CONCLUSIONES   | 46 |
| RECOMENDACIONES                                      | 47 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS                           | 48 |
| ANEXOS   | 53 |

## LISTA DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1: El Clima Organizacional, dimensiones e indicadores del personal de salud centro de salud Pachacutec Cajamarca -2018.                                 | 38 |
| Tabla 2: Satisfacción Laboral dimensiones e indicadores del personal de salud centro de salud pachacutec Cajamarca-2018.                                      | 39 |
| Tabla 3: Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Pachacutec-Cajamarca 2018.                   | 40 |
| Tabla 4: Clima Organizacional según sus dimensiones liderazgo, motivación y comunicación del personal de salud del Centro de Salud Pachacutec-Cajamarca 2018. | 41 |
| Tabla 5: Satisfacción Laboral según sus dimensiones condiciones de trabajo y promociones del personal de salud del Centro de Salud Pachacutec-Cajamarca 2018. | 42 |

## **LISTA DE FIGURAS**

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Teoría de la motivación e higiene. | 29 |
| Figura 2: Teoría de las necesidades          | 30 |
| Figura 3: La jerarquía de las necesidades.   | 31 |

## LISTA DE ANEXOS

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Anexo A: | Instrumentos de recolección de datos           | 53 |
| Anexo B: | Matriz de Consistencias                        | 55 |
| Anexo C: | Consentimiento informado                       | 56 |
| Anexo D: | Permiso para realizar trabajo de investigación | 57 |
| Anexo E: | Prueba Piloto                                  | 58 |

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca – 2018; el tipo de estudio fue descriptivo, correlacional y de corte transversal; la población estuvo conformada por 50 profesionales de salud que laboran en dicha institución, que cumplían con el criterio de inclusión, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario tipo escala de Likert modificada para la variable clima organizacional y una escala nominal para la variable satisfacción laboral. Para el análisis de las variables se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23 y se obtuvo como resultado que existe relación considerable entre las variables: clima organizacional y satisfacción laboral, que de acuerdo al coeficiente de Pearson es 0.844 siendo el nivel de significancia menor que 0.05, las variables son directamente proporcionales, luego se corrobora que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Clima Organizacional y satisfacción Laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the health personnel working in the Pachacutec Cajamarca Health Center - 2018. The type of study was descriptive, correlational and cross-sectional; the population consisted of 50 health professionals who work in this institution, who met the inclusion criteria, the data collection technique was the survey and the instrument a Likert scale questionnaire modified for the organizational climate variable and a scale nominal for the variable labor satisfaction. For the analysis of the variables the statistical program SPSS version 23 was used and it was obtained as a result that there is a considerable relationship between the variables: organizational climate and job satisfaction, which according to the Pearson coefficient is 0.844, with the level of significance being less than 0.05. , the variables are directly proportional, then it is corroborated that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

**Keywords:** Organizational climate and job satisfaction

## INTRODUCCIÓN

Para llevar a cabo un trabajo eficiente, eficaz, de calidad el personal de salud que labora en el establecimiento de salud debe gozar de un clima organizacional adecuado el mismo que le permitirá al trabajador sentirse satisfecho para alcanzar una mayor productividad, el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca – 2018 que repercute en la salud del trabajador y por ende una productividad .

Por lo cual se realizó la presente investigación que consta de cuatro capítulos:

En el capítulo I incluye a todo lo que se refiere al problema de investigación y se brinda una perspectiva general del trabajo; planteando, describiendo y formulando el problema general; justificación del estudio, así como el objetivo general y los objetivos específicos.

En el capítulo II, se refiere al marco teórico lo cual establece los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, hipótesis, variables y la, matriz de operacionalización.

El capítulo III, se refiere a la metodología de la investigación. En donde hace referencia al diseño y al tipo de estudio, población de estudio, criterios de inclusión y exclusión, unidad de análisis, marco y tamaño muestral, técnicas e instrumentos de recolección de datos y consideraciones éticas.

El capítulo IV, presenta los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los trabajadores. Asimismo, la discusión que ha sido realizado en función a los objetivos.

También se presentan las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas revisadas y los anexos.

# CAPÍTULO I

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

El personal del Centro de Salud pachacutec que integra el equipo de salud presta servicios, a la persona(sana o enferma), familia y comunidad, está conformado por: médicos, obstetras, enfermeras(os), técnicos en enfermería, laboratoristas, farmacéuticos, y otros (1) y que en el desarrollo de actividades el clima organizacional no es el adecuado, toda vez que existe escasa comunicación falta de motivación y recompensa por parte de los directivos de la organización relaciones interpersonales deterioradas y otros (2). Que permiten que el personal no esté satisfecho en su centro laboral; repercutiendo en la atención a los usuarios.

Si nos ponemos a analizar que a nivel internacional la forma como se vienen llevando las instituciones públicas prestadoras de servicios de salud ha cambiado, en un entorno de calidad total y de ejecutar es gasto público con “calidad”, se requiere que todos los componentes que existen en una institución se conduzcan adecuadamente. En este orden de ideas, existen una serie de variables administrativas que deben conducirse o gestionarse adecuadamente; entre ellos tenemos la motivación, el liderazgo, el planeamiento, la gestión administrativa, el clima organizacional, la satisfacción laboral, los procesos logísticos; es decir, la tarea no es fácil si se quiere que todas estas variables repercutan una mejor prestación de los servicios. (3)

Podemos deducir que el clima organizacional, es una importante variable, está relacionado directamente con el personal (recurso humano) que labora en la institución. Igualmente, en relación a la satisfacción laboral, hay que tener presentes que, en una institución de salud, el personal que labora, ya sea asistencial o administrativo, nombrado o contratado, tiene derechos fundamentales, aspiraciones justas de desarrollo; y por ende esta variable administrativa, al igual que otras debe estar bien gestionada, para que contribuya a elevar la eficacia del trabajado. (4)

A nivel nacional y local en las instituciones públicas de salud se suele presentar un clima laboral inadecuado, donde las relaciones entre compañeros de trabajo son tensas que no les permiten interactuar armoniosamente; todo esto genera un impacto negativo

de insatisfacción que tienen los colaboradores en su centro de labores (5); es por esto que se desarrollará el presente trabajo de investigación, cuyo objetivo principal es Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca - 2018.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec – Cajamarca 2018?

## **1.3. Justificación del estudio**

Frente a la problemática encontrada se realizó la presente investigación con la finalidad de determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec – Cajamarca 2018, además los resultados obtenidos servirán para dar a conocer a las autoridades de salud para que éstos busquen alternativas viables en la solución de los problemas de los trabajadores que una vez atendidos ofrezcan alternativas de calidad a los usuarios que constituyen la demanda, asimismo servirá como fuente bibliográfica para las futuras investigaciones a fines al tema y también servirá como un aporte para la comunidad científica.

## **1.4. Objetivo: general y específicos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca - 2018.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Describir el clima organizacional según las dimensiones de liderazgo, motivación y comunicación del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca - 2018.
- Identificar la satisfacción laboral según las dimensiones de condiciones de trabajo y el sistema de promociones y ascensos del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca – 2018.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### 2.1.1. Internacionales

**Cifuentes R. Johana, Bogotá, Colombia 2012;** en la investigación titulada “Satisfacción laboral en Enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención,” se concluye que no se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se haya asignados. En general, los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. (6)

**Juárez, México 2012,** en la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud Instituto Mexicano del Seguro Social, Tlalnepantla de Baz”. se concluye que ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional. En la evaluación general se determinó un promedio de satisfacción laboral de 56.4 puntos, con desviación estándar de 9 puntos, que correspondió al nivel medio de su escala. Para clima organizacional su promedio general fue de 143.8 puntos, con desviación estándar de 24.4, que también correspondió al nivel medio de su escala. Ambos índices presentaron alta correlación positiva ( $r = 0.83$ ,  $p < 0.001$ ), es decir, que a mayor satisfacción laboral, mejor clima organizacional, debido a que los reactivos de la escala de satisfacción laboral forman parte de los reactivos para evaluar el clima organizacional. Finalmente, un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derecho habiente. (7)

**Villamil P. Olga N, Sánchez F. Wilfredo J 2013,** en la pesquisa “Influencia del clima organizacional sobre la Satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma”. Se concluyó que existe un 64% de influencia del clima organizacional sobre la satisfacción de los empleados de la Municipalidad de Choloma; con un coeficiente de correlación de Pearson entre las dos variables de estudio de +0.80. (8)

### 2.1.2. Nacionales

**Estela E, Puyo J.Tarapoto 2017**, En la investigación “relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto”. Los resultados indican que sí existe relación significativa ( $r = .403^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral. Además, se encontró que sí existe una relación significativa ( $r = .386^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y la dimensión calidad de servicio. Asimismo, se encontró que sí existe relación significativa ( $r = .349^{**}$ ;  $p < .001$ ) entre clima organizacional y la dimensión productividad. En paralelo se encontró que si existe una relación significativa ( $r = .477^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y la dimensión toma de decisiones. Al final se encontró que no existe relación significativa ( $r = .177^{ns}$ ;  $p < .092$ ) entre clima organizacional y la dimensión de conocimiento. Por lo tanto, se concluye que a mejor clima organizacional mayor desempeño laboral. (9)

**Vallejos M.San Martin de Porres 2017**, en el estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres”. Concluye que existe evidencia significativa para afirmar que el Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 representó una alta relación entre las variables (10)

**Aguilar ,Chachapoyas 2016**. en la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital regional “virgen de Fátima Chachapoyas”. se concluye que el 75,4% de profesionales presentan un clima organizacional bueno, el 12,3% perciben el clima organizacional como regular. Respecto la satisfacción laboral el 64,95 de los profesionales se encuentran satisfechos y solo el 15,8% indiferentes. Ambas variables fueron sometidas a las pruebas estadísticas no paramétrica chi2 y Pearson comprobándose la hipótesis de investigación que existe relación directa moderada entre ambas variables. (11)

**Pérez , Rivera, Amazonas 2013**. En la tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013”. Se concluye que existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel de satisfacción de los

trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013, con lo que queda demostrada la hipótesis planteada en dicha investigación. Por lo tanto, se logró ver que los trabajadores se involucran en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado, que se percibe fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales, y ven a la institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional. (12)

### **2.1.3. Locales**

**Tirado, Cajamarca 2016.** En la investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca – 2016”. El cual concluyó en que las dimensiones que generan un mal clima organizacional fueron: Involucramiento laboral, condiciones laborales, comunicación, supervisión y autorrealización están con una calificación por debajo del promedio, por lo que se les otorgó una calificación de malo, las dimensiones que generan una mayor insatisfacción laboral fueron: relación con la autoridad, condiciones físicas y/o ambientales, beneficios laborales y /o remunerativos y desarrollo personal, todas ellas están por debajo del promedio por lo que están con una calificación de malo. (13)

**Villanueva L, Cajamarca 2013.** En la investigación “Percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral- 2013”- Cajamarca, concluye que la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca fue calificada entre bueno y regular, de igual manera fue calificada la satisfacción laboral. La investigadora recomendó generar e implementar un programa de capacitación que incluya talleres, cursos de tipo general y específico lo cual permita que cada trabajador se actualice, responsabilice, y comprometa para cumplir con el trabajo asignado en los tiempos y forma establecida para la institución, así mismo recomendó generar mecanismos que permitan que los trabajadores se comprometan aún más con la institución ya que nunca será suficiente lo bueno que cada trabajador brinda en su trabajo y desarrollar un programa que coadyuve a que los trabajadores se comprometan a asistir a todos los cursos, talleres o pláticas que se les asigne en los

días y horarios establecidos, en el cual se otorgará diplomas y reconocimientos a través de la Unidad de Recursos Humanos. (14)

**Ruiz E, Reyes B, Suarez R. Provincia San Miguel – Cajamarca. 2014.** En la tesis titulada “Clima y satisfacción laboral en el personal docente y no docente de la I. E. N° 82753, distrito de Llapa, provincia San Miguel – Cajamarca, 2014”. En el cual se llegó a la conclusión que existe una alta y positiva relación entre el clima organizacional respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores, que permite inferir que a mejor clima organizacional que perciban los trabajadores, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución. Por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en una organización porque influye en la satisfacción laboral. (15)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL**

Clima Organizacional es el ambiente entre los miembros de la organización y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas, por lo tanto, se basa en los estados emocionales de los colaboradores, los mismos que son producto de la forma en que ellos perciben diversos aspectos dentro de su empresa, ya sea sobre la comunicación, el liderazgo de sus jefes, la motivación de los mismos, sus perspectivas de desarrollo, el reconocimiento que reciben o el sistema de compensaciones (16). también se refiere a propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Por ello, para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados además de hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño. (17)

De tal manera está compuesto por el personal, por la infraestructura física, también por los clientes y la relación de todos estos factores. (18) Por otra parte, Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. (17) Ministerio de Salud Perú: lo define como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen

lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (19)

La importancia del clima organizacional es de gran relevancia para la organización, ya que es uno de los factores claves que ayuda a cumplir las metas, la armonía entre el equipo de trabajo, puesto que conlleva a saber entenderse entre colaboradores, sobrellevando actitudes y comportamientos distintos en un mismo entorno. De tal forma que “un clima positivo favorece a una mejor motivación y por lo tanto un mayor desempeño por parte de los individuos de la organización”, así como se menciona que este aumenta tanto el compromiso como la lealtad de los trabajadores hacia la organización. (20)

De la misma manera plantea tres razones fundamentales en referencia a la importancia del clima organizacional estas son: a) evaluar el motivo de conflictos, insatisfacciones o causas de estrés, que se derivan en actitudes negativas dentro de la organización: b) crear y establecer un cambio administrativo, donde se identifique cuáles son los elementos que deberían ser intervenidos; y por último, c) mantener el desarrollo de la organización y prevenir problemas futuros que puedan llegar a presentarse. (21)

#### 2.2.1.1. Teorías del clima organizacional

##### **a. Teoría del clima organizacional según Litwin y Stringer**

Menciona que Litwin y Stringer son pioneros en dar concepto al clima organizacional en el año 1968. Los autores definieron al clima como un conjunto de factores del entorno laboral, susceptibles a la percepción y medición, de manera directa o indirecta por parte de los trabajadores que pertenecen y se desenvuelven en dicho entorno; pues esto llega a influir en el comportamiento y la motivación (22). Además, en su obra “motivación y clima organizacional” realizada en el 1968, explican el accionar del individuo basándose en la teoría de la motivación y el clima organizacional, en la cual expresaron que el clima organizacional posee diversas propiedades que se pueden medir y percibir. (23)

Mencionan en su investigación que el enfoque del instrumento construido por Litwin y Stringer es muy importante debido a que éste reconoce que el comportamiento de los colaboradores no es causado únicamente por factores de la

organización, sino que también por las percepciones que estos tienen en referencia a dichos factores. (24)

### **b. Teoría del clima organizacional de Likert**

Esta teoría del clima organizacional menciona que la conducta de los empleados se origina por el accionar administrativo y por las condiciones que estos llegan a percibir en la organización, según sus esperanzas, capacidades y valores; es decir, la percepción determina al clima organizacional. (25)

Consideró tres tipos de variables que son las que definen las características propias de una institución y que influyen en la percepción que tienen quienes laboran para ella, las cuales son: causales, intermedias y finales: a) Causales: llamadas independientes, establecen que la organización evoluciona tras el logro de resultados ejemplo: las decisiones, actitudes y competencias; por otra parte b) las Intermedias, establecen la situación dentro de la empresa siendo ésta reflejada con factores como: comunicación, motivación, toma de decisiones, etc. Por último, b) las Finales: siendo estas consecuencia o efecto de las antes mencionadas, este tipo de variables se orientan a resultados ejemplo: productividad, ganancias y pérdidas, etc. (26)

### **c. Teoría de McGregor**

Douglas McGregor es el creador de las teorías "Teoría X" y "Teoría Y". Son dos teorías contrapuestas de dirección; en la primera, los directivos consideran que los trabajadores sólo actúan bajo amenazas, y en la segunda, los directivos se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar. “Después de observar la manera en que los gerentes tratan con sus empleados, McGregor concluyó que la opinión de aquellos sobre la naturaleza humana se basa en un conjunto de premisas con las que moldean su comportamiento hacia sus subordinados (27)

#### **c.1. Teoría x**

Postula cuatro premisas de los gerentes:

1. A los empleados no les gusta el trabajo y, siempre que pueden, tratan de evitarlo.
2. Puesto que no les gusta el trabajo, hay que obligarlos, controlarlos o amenazarlos con castigos para conseguir las metas.

3. Los empleados evitarán las responsabilidades y pedirán instrucciones formales siempre que puedan.
4. Los empleados colocan su seguridad antes que los demás factores del trabajo y exhibirán pocas ambiciones. (28)

## **c2. Teoría y**

1. Los empleados pueden considerar el trabajo tan natural como descansar o jugar.
2. Las personas se dirigen y se controlan si están comprometidas con los objetivos.
3. La persona común puede aprender a aceptar y aún a solicitar responsabilidades.
4. La capacidad de tomar decisiones innovadoras está muy difundida entre la población y no es propiedad exclusiva de los puestos administrativos”.

En la teoría X se supone que las necesidades de orden inferior dominan a los individuos. En la teoría Y se asume que rige las necesidades de orden superior. El propio McGregor sostenía la convicción de que las premisas de la teoría Y son más validas que la teoría X. Por tanto, proponía ideas como la toma participativa de decisiones, puestos de trabajo de responsabilidad y estimulantes, así como buenas relaciones en los grupos, como medios para aumentar al máximo la motivación laboral de los empleados.

características del clima organizacional tenemos como: a) la versatilidad del clima; es decir, que puede cambiar con el tiempo; b) se percibe de forma grupal; o sea este puede llegar a ser percibido a modo de un consenso entre varias personas; c) surge de impresiones generales de la organización, las cuales se forman interactuando entre sí, y con los factores de políticas, estructuras y procesos de la organización; y por último d) estas percepciones se describen en condiciones ambientales o eventos, que son evaluados dentro de la organización (29)

Según **Ministerio de Salud** Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas (19)

- a. **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección. (19) fenómeno encaminado a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros que integran una organización con el fin de que se cumplan con los objetivos. Las organizaciones dependen de la comunicación para coordinar las actividades de sus empleados, ya que “cumple con importantes funciones en las organizaciones, principalmente en lo que se refiere a los procesos de producción, innovación y mantenimiento” (30)
- b. **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización. (19). Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. (31).
- c. **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable (19). Es aquello que brinda comodidades y genera bienestar al usuario (32).
- d. **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado. estructurado. (19). distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización. (33)
- e. **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. organización. (19) lo que los miembros perciben, sienten y piensan acerca de sus organizaciones. Se asume que es una opinión colectiva, comúnmente compartida de las características y los valores distintivos de la organización (34)

- f. **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas. (19). Es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad y la competitividad. (35)
- g. **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural. (19) es la “habilidad humana que logra la unión de un grupo y lo motiva para la consecución de ciertas metas”. (36) es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos (37)
- h. **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización (19). es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización. (38)
- i. **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo. (19) Significa retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien, es el elemento fundamental en la gestión de persona en términos de retribución, retroalimentación o reconocimiento de su desempeño en la organización. (39)
- j. **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores. (19). conceptualiza la remuneración como: “La recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización” (40)
- k. **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

## **2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL**

Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste (41). Es el estado emocional positivo que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona. (42) Es la manera como se siente la persona en el trabajo en el cual involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc (43). Es la respuesta emocional a varios aspectos del trabajo, incluyendo dentro de las causas que hacen agradable a un trabajo al estatus, supervisión, la relaciones con los compañeros, las condiciones del trabajo, la remuneración y las recompensas extrínsecas, las posibilidades de promoción, el entorno y la estructura física del ambiente (44)

### **2.2.2.1. Teorías de la satisfacción laboral**

#### **a. Frederick Herzberg (teoría de los dos factores)**

En su teoría nos señala que existen dos factores que guían la conducta de una persona en el trabajo para alcanzar la satisfacción laboral de dichas personas. Estos factores son: factores higiénicos o factores extrínsecos y los factores motivacionales o factores intrínsecos. (40)

#### **Factores higiénicos o extrínsecos**

En esta teoría indica que se encuentran los relacionados con el puesto y con el índole de las tareas que la persona desempeña, estos son de importancia porque es lo que hace y realiza dentro de la empresa; además e involucrar la parte sentimental, los reconocimientos que tiene este, las tareas que se asumían eran solo observados de una manera de cumplir con la eficiencia; pero se olvidaba o se dejaba a lado la parte psicológica, por lo que los llamo factores motivacionales sobre las personas es profundo y estable. Cuando estos factores son excelentes producen una gran satisfacción personal. (45)

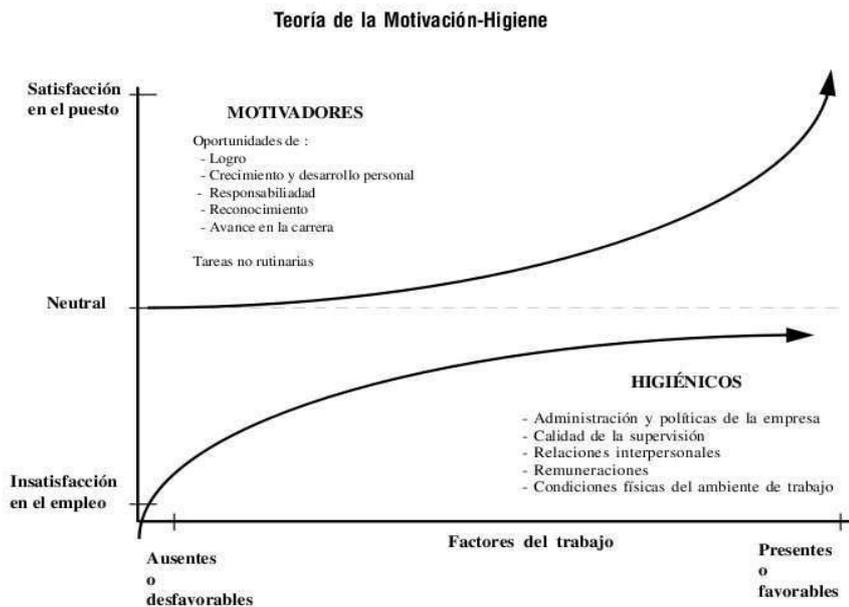


Figura 1: Teoría de la motivación e higiene.

### **Factores motivacionales o intrínsecos**

Dentro de estos factores tenemos al salario, prestaciones sociales, tipo de jefatura, condiciones materiales y ambientales de trabajo, políticas y restricciones, reglamento interno, en un inicio estos factores eran para motivar a los trabajadores, el trabajo era algo desagradable para los trabajadores es por eso que las empresas recurren a los premios, los incentivos, las condiciones de trabajo, etc. Es por esto que Herzberg estos factores también los considera no satisfactorios, porque es difícil mantener la satisfacción del personal por mucho tiempo en las empresas. (45)

#### **b. Teoría de David McClelland (las Necesidades)**

**Necesidad de logro:** “Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito” (46)

**Necesidad de poder:** “Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás” (46)

**Necesidad de afiliación:** “Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización (46)



Figura 2: Teoría de las necesidades

### c. Teoría de Abraham Maslow (la Jerarquía de las Necesidades)

La teoría de necesidades de Maslow se puede aplicar dentro del entorno laboral, en lo que es la satisfacción laboral de los empleados, comenzando por la satisfacción de las necesidades inferiores como son fisiológicas; esta es la base para que un empleado trabaje con mayor eficiencia y se desempeñe en distintas áreas de trabajo, y esta depende tanto de la empresa como el de empleado también; por parte de la empresa; esta debe proporcionar unas condiciones adecuadas y un lugar para que pueda cubrir sus labores, como una oficina y unas instalaciones de comida, espacios amplios de distracción entre otras; para que así los trabajadores no presente decaimiento por el cansancio y el esfuerzo laboral, cubrir bien estas necesidades es primordial . Con esto se logrará que una persona no solo trabaje muy o excelentemente bien, si no que cada día que pasa en la empresa o cada semana lo haga mucho mejor. (47)

#### Necesidades fisiológicas

Se describe las necesidades vitales para la supervivencia y son de orden biológico, como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio. Así pues, en este estrato de necesidades se encuentran aquellas que hacen posibles los procesos biológicos más fundamentales que hacen que la existencia del cuerpo sea viable. Proporcionan cobertura a las funciones fisiológicas que mantienen el equilibrio en nuestros tejidos, células, órganos y, especialmente, nuestro sistema nervioso. (47)

## Necesidades de seguridad

Las necesidades de seguridad son necesarias para vivir, pero están a un nivel diferente que las necesidades fisiológicas. Es decir, hasta que las primeras no se satisfacen, no surge un segundo eslabón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, al orden, la estabilidad y la protección. (47)

## Necesidades de afiliación

Estas son menos básicas, y tienen sentido cuando las necesidades anteriores están satisfechas. Esta necesidad se expresa cuando las personas buscan superar los sentimientos de soledad y sentir que hay vínculos afectivos entre ellas y ciertas personas. Estas necesidades se presentan continuamente en la vida diaria, cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social. (47)

## Necesidades de reconocimiento

Las necesidades de reconocimiento son aquellas que favorecen el fortalecimiento de la autoestima, el reconocimiento hacia la propia persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer dichas necesidades. (47)

## Necesidades de autorrealización

Por último, en el nivel más alto se encuentran las necesidades de autorrealización y el desarrollo de las necesidades internas, el desarrollo espiritual, moral, la búsqueda de una misión en la vida, la ayuda desinteresada hacia los demás, etc. (47)

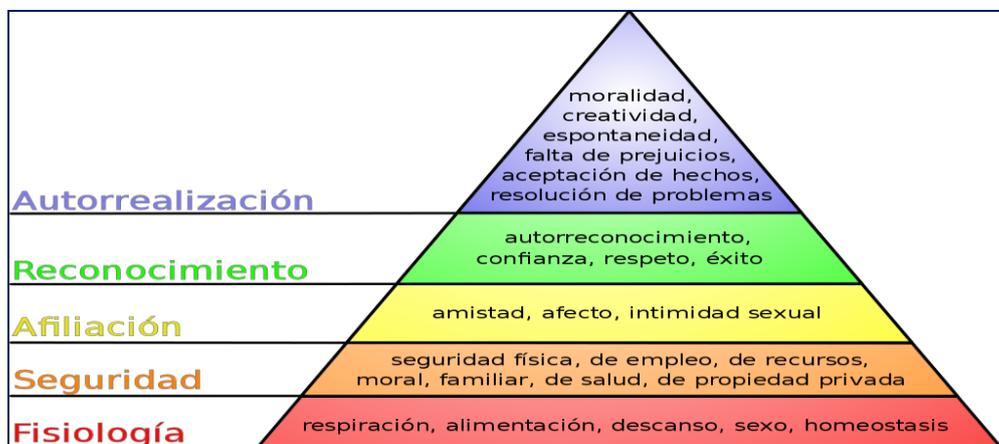


Figura 3: La jerarquía de las necesidades.

#### 2.2.2.2. Dimensiones de satisfacción laboral

Considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son: (48)

- Reto del trabajo.
  - Sistema de recompensas justas.
  - Satisfacción con el salario.
  - Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.
  - Condiciones favorables de trabajo.
  - Colegas que brinden apoyo.
  - Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo
- a. **Reto del trabajo.** - es en donde los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. (48)
  - b. **Sistemas de recompensas justas.** - Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. (48)
  - c. **Satisfacción con el salario:** Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. (48)
  - d. **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:** Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. Es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. (48)
  - e. **Condiciones favorables de trabajo:** A los empleados les interesa un ambiente de trabajo que les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado (48). En su Estudio, las condiciones de trabajo son definidas como el conjunto de propiedades que

caracterizan la situación de trabajo, que influyen en la prestación del mismo y que pueden afectar la salud física, mental del trabajador y su conducta. (49)

- f. **Colegas que brinden apoyo** - Satisfacción con la supervisión: “El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. (48)
- g. **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo:** un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. (48)

### **2.3. Hipótesis general y específica**

#### **2.3.1. Hipótesis**

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec-Cajamarca – 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec-Cajamarca – 2018.

### **2.4. Variables y matriz de operacionalización.**

**VARIABLE INDEPENDIENTE** : Clima organizacional

**VARIABLE DEPENDIENTE** : Satisfacción laboral

### ESQUEMA DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

| <b>CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD PACHACUTEC CAJAMARCA - 2018.</b> |  |   |  |   |                    |
|---|--|---|--|---|--------------------|
| <b>Nombre de la variable</b>  | <b>Definición Conceptual</b>   | <b>Dimensiones</b>                          | <b>Indicadores</b>   | <b>Ítems</b>  | <b>Instrumento</b> |
| <b>Independiente</b><br><br>Clima Organizacional  | Clima Organizacional es el ambiente entre los miembros de la organización y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas, por lo tanto, se basa en los estados emocionales de los colaboradores, los mismos que son producto de la forma en que ellos perciben diversos aspectos dentro de su empresa, ya sea sobre la comunicación, el liderazgo de sus jefes, la motivación de los mismos, sus perspectivas de desarrollo, el reconocimiento que reciben o el sistema de compensaciones. (16). | Liderazgo                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul> | 1. Nunca<br>2. A veces<br>3. Casi siempre<br>4. Siempre | Cuestionario       |
|   |  | Motivación                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Perseverancia</li> </ul>                                      | 1. Nunca<br>2.A veces<br>3.Casi siempre<br>4.Siempre    |                    |
|   |  | Comunicación                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficiente</li> <li>• Insuficiente</li> </ul>                                       | 1. Nunca<br>2.A veces<br>3.Casi siempre<br>4.Siempre    |                    |
| <b>Dependiente</b><br><br>Satisfacción Laboral  | Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo y la manera como se siente en el mismo, el cual involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, etc. (43)  | Satisfacción con las condiciones de trabajo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienestar en el trabajo</li> <li>• Ambiente físico adecuado.</li> </ul>             | Satisfecho<br>Insatisfecho                              |                    |
|   |  | Satisfacción con el sistema de Promociones  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estímulos</li> <li>• Ascensos</li> </ul>  | Satisfecho<br>Insatisfecho                              |                    |

Fuente: Elaborado por la autora

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Diseño y tipo de estudio

##### 3.1.1. El diseño

La investigación corresponde básicamente a un diseño de investigación descriptiva de corte transversal ya que el estudio solo recolectó y analizó datos en un periodo de tiempo específico. (50)

##### 3.1.2. Tipo de investigación

Correlacional por que tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación entre dos o más variables. (50)

#### 3.2. Población de estudio.

Comprende al personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec durante el año 2018 que son en un total de 50.

| Personal                        | Cantidad |
|---------------------------------|----------|
| Médicos                         | 8        |
| Enfermeros                      | 14       |
| Obstetras                       | 11       |
| Técnicos en enfermería          | 10       |
| Personal de Laboratorio Clínico | 4        |
| Farmacéuticos                   | 3        |
| TOTAL                           | 50       |

#### 3.3. Criterios de inclusión y exclusión

##### 3.3.1. Criterios de inclusión

- Profesional de Salud que acepta participar en el estudio
- Profesional de Salud que trabaja en el turno rotativo
- Profesional de Salud que viene laborando por más de 6 meses.
- Profesional de Salud nombrado y/o contratado.

### **3.3.2. Criterios de exclusión**

- Profesional de Salud que se encontró reemplazando vacaciones o permisos.
- Profesional de Salud a supervisor o jefe(a).

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas**

Se utilizó como técnica la encuesta se clasifica como directa, dado que los datos obtenidos de la “unidad de análisis” (personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec) corresponden a los objetivos del presente trabajo.

La encuesta es una aplicación específica del método cuantitativo porque ha permitido proveer datos numéricos para los exámenes estadísticos, evaluar y determinar las relaciones entre las variables independiente y dependiente.

### **3.4.2. Instrumentos**

Para obtener la información se utilizó como instrumento: el Cuestionario, dicho medio de recolección de datos está conformado por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y así alcanzar los objetivos del estudio.

El cuestionario está formado por un total de 14 preguntas: 10 preguntas para la variable Clima Organizacional en relación a sus tres dimensiones mediante opciones de respuesta en la cual se empleó la escala de Likert modificada con puntuaciones que va del 1 al 4 se distribuye por cada pregunta (ANEXO 1) y 4 preguntas para la variable Satisfacción Laboral, en relación a sus dos dimensiones mediante una escala nominal sí o no.

### **3.4.3. Procesamiento y análisis de datos**

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el procedimiento correspondiente para el análisis de los resultados, con el programa Excel y el software SPSS versión 23 por cuanto la información que arrojará será la que indique en las conclusiones a las cuales llega en la investigación, por cuanto mostrará la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción

laboral de los profesionales de Salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca-2018.

### **3.5. Consideraciones éticas**

Para la realización de la presente investigación se considera la autorización del jefe de Recursos Humanos del Centro de Salud Pachacutec. Asimismo, se elaboró un documento de consentimiento informado para los participantes del estudio. (ANEXO N°3)

Además, se considerará los siguientes principios éticos:

- **Beneficencia:** En este principio, la obligación moral es actuar en beneficio del resto, este principio se llevó a cabo en el estudio, porque contribuyó a determinar el clima y la satisfacción que perciben los trabajadores al laborar en la institución de salud, además de determinar si existe entre ambas variables una relación, para así fomentar estrategias orientadas a mejorar el clima organizacional (51)
- **No maleficencia:** Este principio se trata de no hacer daño intencionadamente, mi trabajo de investigación se ejecutó evitando cualquier daño físico, mental y/o moral a todo el personal de la institución que fue parte de este estudio. La aplicación del instrumento de recolección de datos y encuestas no causó daño alguno (51)
- **Justicia:** los profesionales de salud serán tratados de forma equitativa con respeto y responsabilidad sin atentar sus derechos. (51)
- **Autonomía:** Este principio consiste en tener una acción independiente o propia de cada trabajador, es actuar intencionadamente, con conocimiento, sin influencias externas. En mi trabajo de investigación, se respetó la posición de cada uno de los trabajadores de la institución de participar en este estudio, por lo que se aplicó previo a cada encuesta un consentimiento informado (ANEXO 3); el cual será libre en elegir sin presión su participación en dicha investigación. (51).

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

Tabla 1: El Clima Organizacional, dimensiones e indicadores del personal de salud centro de salud Pachacutec Cajamarca -2018.

| VARIABLE                    | DIMENSIÓN                 | INDICADORES              | RESULTADOS        |                   |                   |
|-----------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b> | <b>Liderazgo</b>          | <b>Planificación</b>     | <b>Escala</b>     | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|                             |                           |                          |                   | N                 | %                 |
|                             |                           |                          | Nunca             | 4                 | 8,9               |
|                             |                           |                          | A veces           | 23                | 51,1              |
|                             |                           |                          | Casi siempre      | 18                | 40,0              |
|                             |                           |                          | Siempre           | 0                 | 0                 |
|                             |                           | <b>Total</b>             | <b>45</b>         | <b>100,0</b>      |                   |
|                             |                           | <b>Trabajo en Equipo</b> | <b>Escala</b>     | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|                             |                           |                          |                   | N                 | %                 |
|                             |                           |                          | Nunca             | 4                 | 8,9               |
|                             |                           |                          | A veces           | 15                | 33,3              |
|                             |                           |                          | Casi siempre      | 22                | 48,9              |
|                             | Siempre                   |                          | 4                 | 8,9               |                   |
|                             | <b>Total</b>              | <b>45</b>                | <b>100,0</b>      |                   |                   |
|                             | <b>Toma de Decisiones</b> | <b>Escala</b>            | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |                   |
|                             |                           |                          | N                 | %                 |                   |
|                             |                           | Nunca                    | 5                 | 11,1              |                   |
|                             |                           | A veces                  | 10                | 22,2              |                   |
|                             |                           | Casi siempre             | 26                | 57,8              |                   |
|                             |                           | Siempre                  | 4                 | 8,9               |                   |
|                             | <b>Total</b>              | <b>45</b>                | <b>100,0</b>      |                   |                   |
|                             | <b>Motivación</b>         | <b>Compromiso</b>        | <b>Escala</b>     | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|                             |                           |                          |                   | N                 | %                 |
|                             |                           |                          | Nunca             | 0                 | 0                 |
| A veces                     |                           |                          | 18                | 40,0              |                   |
| Casi siempre                |                           |                          | 18                | 40,0              |                   |
| Siempre                     |                           |                          | 9                 | 20,0              |                   |
| <b>Total</b>                |                           | <b>45</b>                | <b>100,0</b>      |                   |                   |
| <b>Perseverancia</b>        |                           | <b>Escala</b>            | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |                   |
|                             |                           |                          | N                 | %                 |                   |
|                             |                           | Nunca                    | 5                 | 11,1              |                   |
|                             |                           | A veces                  | 13                | 28,9              |                   |
|                             |                           | Casi siempre             | 13                | 28,9              |                   |
|                             | Siempre                   | 14                       | 31,1              |                   |                   |
| <b>Total</b>                | <b>45</b>                 | <b>100,0</b>             |                   |                   |                   |
| <b>Comunicación</b>         | <b>Suficiente</b>         | <b>Escala</b>            | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |                   |
|                             |                           |                          | N                 | %                 |                   |
|                             |                           | Nunca                    | 4                 | 8,9               |                   |
|                             |                           | A veces                  | 9                 | 20,0              |                   |
|                             |                           | Casi siempre             | 10                | 22,2              |                   |
|                             |                           | Siempre                  | 22                | 48,9              |                   |
|                             | <b>Total</b>              | <b>45</b>                | <b>100,0</b>      |                   |                   |
|                             | <b>Insuficiente</b>       | <b>Escala</b>            | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |                   |
|                             |                           |                          | N                 | %                 |                   |
|                             |                           | Nunca                    | 0                 | 0                 |                   |
|                             |                           | A veces                  | 27                | 60,0              |                   |
|                             |                           | Casi siempre             | 18                | 40,0              |                   |
| Siempre                     |                           | 0                        | 0                 |                   |                   |
| <b>Total</b>                | <b>45</b>                 | <b>100,0</b>             |                   |                   |                   |

Fuente: cuestionario del clima organizacional y satisfacción laboral C.S Pachacutec -2018.

## Interpretación

De acuerdo a la variable Clima Organización en su Dimensión Liderazgo referente a planificación; los entrevistados, en un 100% responden que la planificación es escasa; concerniente a trabajo en equipo; el 48.9% de los entrevistados respondieron que casi siempre existe, un 33,3% que a veces y un 8,89% manifiesta que nunca y siempre; en lo que refiere a toma de decisiones el 57.78% de los encuestados señalan que casi siempre existe, 22.22% señalan que a veces, el 11.11% señalan que nunca y un 8,89% señala que siempre existe toma de decisiones correctas.

Clima organizacional en su Dimensión motivación, compromiso el 40,00% de los encuestados señalan que casi siempre y a veces y un 20,00% siempre; relacionado a perseverancia el 31,11% señalan que siempre existe el 28,89% señalan que casi siempre y a veces existe y el 11.11% señalan que nunca.

De acuerdo a la variable Clima organizacional: Dimensión Comunicación, suficiente se aprecia que el 48.89% responde que siempre existe en cambio, el 51.11% refiere que nunca, a veces y casi siempre existe; en relación a insuficiente el 60.00% de los encuestados señalan que a veces existe y un 40.00% señalan que casi siempre existe.

Tabla 2: Satisfacción Laboral dimensiones e indicadores del personal de salud centro de salud pachacutec Cajamarca-2018.

| VARIABLE             | DIMENSIÓN                                  | INDICADORES              | RESULTADOS   |            |            |
|----------------------|--|--------------------------|--------------|------------|------------|
| SATISFACCION LABORAL | Condiciones de Trabajo                     | Bienestar en el trabajo  | Escala       | Frecuencia | Porcentaje |
|                      |  |                          |              | N          | %          |
|                      |  |                          | Insatisfecho | 41         | 91,1       |
|                      |  | Satisfecho               | 4            | 8,9        |            |
|                      |  | Total                    | 45           | 100,0      |            |
|                      |  | Ambiente físico adecuado | Insatisfecho | 45         | 100,0      |
|                      | Satisfecho                                 |                          | 0            | 0          |            |
|                      | Total                                      |                          | 45           | 100,0      |            |
|                      | Satisfacción con el sistema de promociones | Estímulos                | Insatisfecho | 37         | 82,2       |
|                      |  |                          | Satisfecho   | 8          | 17,8       |
|                      |  |                          | Total        | 45         | 100,0      |
|                      |  | Ascensos                 | Insatisfecho | 45         | 100,0      |
| Satisfecho           |  |                          | 0            | 0          |            |
| Total                |  |                          | 45           | 100,0      |            |

Fuente: cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral C. de S. Pachacutec Cajamarca-2018.

## Interpretación

De acuerdo a la variable satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo e indicador, bienestar en el trabajo el 91,1% de los encuestados se sienten satisfechos , el 8,9% se sienten insatisfechos; en lo que se refiere a ambiente físico adecuado los entrevistados en un 100.0% responden que se sienten insatisfechos con el ambiente físico.

De acuerdo a la variable satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con el sistema de Promociones e indicador estímulos el 82,2% de los encuestados se sienten insatisfechos el 17,8% se sienten satisfechos con los estímulos brindados; concerniente Ascensos el 100,0% de los encuestados sentirse insatisfechos.

### 4.1.1. Prueba de hipótesis general y específica

#### Hipótesis general (HG)

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec-Cajamarca – 2018.

#### Hipótesis Nula (H0).

No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec-Cajamarca – 2018.

#### Regla teórica para toma de decisión

Si,  $P. \text{ valor} < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (HG)

Si,  $P. \text{ valor} > 0.05$  se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (HG).

*Tabla 3: Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Pachacutec-Cajamarca 2018.*

| <b>Correlaciones</b> |                        |                |              |
|----------------------|------------------------|----------------|--------------|
| <b>VARIABLES</b>     |                        | CLIMA          | SATISFACCION |
|                      |                        | ORGANIZACIONAL | LABORAL      |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | Correlación de Pearson | 1              | ,844**       |
|                      | Sig. (bilateral)       |                | ,000         |
|                      | N                      | 45             | 45           |
| SATISFACCION LABORAL | Correlación de Pearson | ,844**         | 1            |
|                      | Sig. (bilateral)       | ,000           |              |
|                      | N                      | 45             | 45           |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El resultado de 0.844 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; se concluye que: Hay relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec-Cajamarca – 2018.

### **Hipótesis Específica (H1)**

Se identificó el clima organizacional según las dimensiones de liderazgo, motivación y comunicación del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca - 2018.

### **Hipótesis Nula (H0)**

No se identificó el clima organizacional según las dimensiones de liderazgo, motivación y comunicación del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca - 2018.

### **Regla teórica para toma de decisión**

Si,  $P. < 0.01$  se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1)

Si,  $P. > 0.01$  se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1)

*Tabla 4:* Clima Organizacional según sus dimensiones liderazgo, motivación y comunicación del personal de salud del Centro de Salud Pachacutec-Cajamarca 2018.

|                    |                        | <b>Correlaciones</b> |                   |                     |
|--------------------|------------------------|----------------------|-------------------|---------------------|
| <b>DIMENSIONES</b> |                        | <b>LIDERAZGO</b>     | <b>MOTIVACION</b> | <b>COMUNICACIÓN</b> |
| LIDERAZGO          | Correlación de Pearson | 1                    | ,831**            | ,883**              |
|                    | Sig. (bilateral)       |                      | ,000              | ,000                |
|                    | N                      | 45                   | 45                | 45                  |
| MOTIVACION         | Correlación de Pearson | ,831**               | 1                 | ,882**              |
|                    | Sig. (bilateral)       | ,000                 |                   | ,000                |
|                    | N                      | 45                   | 45                | 45                  |
| COMUNICACIÓN       | Correlación de Pearson | ,883**               | ,882**            | 1                   |
|                    | Sig. (bilateral)       | ,000                 | ,000              |                     |
|                    | N                      | 45                   | 45                | 45                  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El resultado de 0.831, 0.883 y 0.882 indica que se identificó una relación positiva entre las dimensiones además se encuentra en el nivel de relación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula

y se acepta la hipótesis (H1); se concluye que: Se identificó el clima organizacional según las dimensiones de liderazgo, motivación y comunicación del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca - 2018.

### **Hipótesis Específica (H2)**

Se identificó la satisfacción laboral según las dimensiones de condiciones de trabajo y el sistema de promociones y ascensos del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca – 2018.

### **Hipótesis Nula (H0)**

No se identificó la satisfacción laboral según las dimensiones de condiciones de trabajo y el sistema de promociones y ascensos del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca – 2018.

### **Regla teórica para toma de decisión**

Si,  $P. < 0.01$  se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H2)

Si,  $P. > 0.01$  se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H2)

*Tabla 5:* Satisfacción Laboral según sus dimensiones condiciones de trabajo y promociones del personal de salud del Centro de Salud Pachacutec-Cajamarca 2018.

| <b>Correlaciones</b>   |                        |                        |                        |
|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| <b>DIMENSIONES</b>     |                        | CONDICIONES DE TRABAJO | PROMOCIONES Y ASCENSOS |
| CONDICIONES DE TRABAJO | Correlación de Pearson | 1                      | ,893**                 |
|                        | Sig. (bilateral)       |                        | ,000                   |
|                        | N                      | 45                     | 45                     |
| PROMOCIONES Y ASCENSOS | Correlación de Pearson | ,893**                 | 1                      |
|                        | Sig. (bilateral)       | ,000                   |                        |
|                        | N                      | 45                     | 45                     |

\*\*.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). El resultado de 0.893 indica que se identificó una relación positiva entre las dimensiones además se encuentra en el nivel de relación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis (H2); se concluye que: se identificó la satisfacción laboral según las dimensiones de condiciones de trabajo y el sistema de promociones y ascensos del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca – 2018.

#### 4.1.2. Discusión

De acuerdo a los resultados encontrados en la tabla 1, referente a clima organizacional en la dimensión liderazgo, indicador planificación que realiza el personal del Centro de Salud Pacahacutec es escasa, entonces podemos inferir que el desarrollo de actividades, son improvisadas por lo tanto la evaluación va resultar deficiente generando problemas laborales que repercuten también en la satisfacción laboral; En cuanto a la dimensión motivación, indicador compromiso, en un promedio solo la tercera parte del personal del centro de salud pacahacutec casi siempre tiene compromiso con la institución, esta situación no permite realizar un trabajo eficiente y que esto se verá reflejado en las evaluaciones que se realizan generalmente, relación a la comunicación más del 50% del personal responde que la comunicación es escasa, requisito indispensable en el desarrollo de las diferentes actividades infiriendo que el trabajo es deficiente estudio que coincide con Ruiz E, Reyes B, Suarez R. Provincia San Miguel – Cajamarca. 2014. Quien afirma que un adecuado clima organizacional que perciban los trabajadores, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución. Por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en una organización porque influye en la satisfacción laboral también Estela E, Puyo J. Tarapoto 2017, quien refiere que el clima organizacional y desempeño laboral. Tiene relación, en paralelo se encontró que si existe una relación significativa entre clima organizacional y la dimensión toma de decisiones. Al final se encontró que no existe relación significativa entre clima organizacional y la dimensión de conocimiento. Por lo tanto, se concluye que a mejor clima organizacional mayor desempeño laboral.

El clima organizacional es de gran relevancia para la organización prestadora de servicios de salud, ya que es uno de los factores claves que ayuda a cumplir las metas, la armonía entre el equipo de trabajo. De tal forma que un clima positivo favorece a una mejor motivación y por lo tanto un mayor desempeño por parte de los individuos de la organización (Espín & Torre) también se relaciona con el accionar del individuo en la cual expresan que el clima organizacional llega a influir en el comportamiento y la motivación del individuo (Alcalá).

En relación a la variable satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pacahacutec en la dimensión, condiciones de trabajo relacionados a bienestar en el trabajo y ambiente físico adecuado, el mayor porcentaje 95,5% refieren estar insatisfecho lo que inferimos que esta situación induce a una baja productividad por parte del trabajador en relación a la dimensión promoción e indicadores estímulos y ascensos el 91,1% refiere estar insatisfecho, lo que significa que el personal se halla moderadamente satisfecho con el puesto de trabajo del mismo modo para (Frédéric Herzberg) el trabajo era algo desagradable para los trabajadores es por eso que las empresas u organizaciones recurren a los premios, los incentivos, las condiciones de trabajo, estudio que coincide en parte con Villanueva L, Cajamarca 2013. La cual menciona que la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca fue calificada entre bueno y regular, de igual manera fue calificada la satisfacción laboral.

Al relacionar las variables clima organizacional y satisfacción Laboral, se demostró que existe una relación directa y muy significativa entre ambas variables; es decir a mayor clima organizacional mayor será el nivel de satisfacción laboral que perciban los colaboradores. Estos resultados son respaldados por investigaciones anteriores. De tal forma, la relación entre clima Laboral y satisfacción Laboral que establecieron Villamil & Sánchez (2013). Concluyó que existe influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral; asimismo, Juárez (2012), encontró que ambos índices presentaron alta correlación positiva ( $r = 0.83$ ,  $p < 0.001$ ), es decir, que a mayor satisfacción laboral, mejor clima organizacional. Finalmente, un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora en la prestación de servicios de salud. Aclarando así es el ambiente entre los miembros de la organización y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas, por lo tanto, se basa en los estados emocionales de los colaboradores, los mismos que son producto de la forma en que ellos perciben diversos aspectos dentro de su organización, ya sea sobre la comunicación, el liderazgo de sus jefes, la motivación de los mismos, sus perspectivas de desarrollo, el reconocimiento que reciben o el sistema de compensaciones (Chiavenato, 2007). De igual forma, la relación encontrada entre Clima organizacional liderazgo, motivación y comunicación muestran una relación

muy significativa. Según (Estela 2017), el clima organizacional presenta asociación con el desarrollo personal. Confirmando así, que los colaboradores perciben un buen clima laboral en su centro de trabajo lo cual permite desempeñar de mejor manera sus funciones, afianzar el compañerismo entre colaboradores, mejorar la comunicación con su autoridad, seguir el reglamento de la institución, esto se evidencia en la investigación de (Pérez & Rivera 2013) quien menciona que existe relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel de satisfacción de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013, Por lo tanto, se logró ver que los trabajadores se involucran en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado, que se percibe fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales, y ven a la institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional. Es decir, cuando perciban que su centro de trabajo les permita y les brinde la oportunidad de desarrollarse de manera personal y profesional, manteniendo una comunicación asertiva e involucramiento en todo momento de la labor a realizar, esto hará que los colaboradores presenten niveles altos de satisfacción laboral. De igual forma, la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral y la motivación de los trabajadores, ya sea por el reconocimientos, bonos ascensos entre otros (Herzberg, 1977). Los factores importantes son los factores ambientales y motivacionales que influyen en el trabajador (Litwin & Striger, 1980). Por lo tanto, el hecho de tener un buen clima laboral se atribuye a condiciones externas como internas.

## CONCLUSIONES

1. El cuanto a clima organizacional según las dimensiones de liderazgo, motivación y comunicación del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca – 2018, el 51,1% que casi siempre y a veces lo cual se dice que es escasa.
2. Referente a satisfacción laboral según las dimensiones de condiciones de trabajo y el sistema de promociones el (91,1 %) se de los encuetados se sienten insatisfechos.
3. El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec-Cajamarca – 2018; siendo el coeficiente de correlación de 0.844 indica que existe relación positiva entre las variables.

## **RECOMENDACIONES**

1. Al jefe del Centro de Salud Pachacutec; desarrollar temas sobre liderazgo, tratando el involucramiento de todo el personal desde la planificación hasta la evaluación, para desarrollar un trabajo en equipo y así poder mejorar la toma de decisiones.
2. Utilizar estrategias adecuadas para para que el personal del Centro de Salud Pachacutec se encuentre satisfecho en su centro laboral.
3. A la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca incentive a los estudiantes a desarrollar investigación relacionados con este tema.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. equipo de salud. [Online]; 2019. Acceso 15 de Mayo de 2019. Disponible en: [https://www.google.com/search?rlz=1C1NHXL\\_esPE779PE779&ei=k8sIXfSFJoKm5wLykJ3wAw&q=equipo+de+salud+&oq=equipo+de+salud+&gs\\_l=psy-ab.3.0l6j0i67j0l3.6658.7063.7818.0.0.0.562.808.2-1j5-1.0.1.gws-wiz.0i71.znzmkD8t5TU](https://www.google.com/search?rlz=1C1NHXL_esPE779PE779&ei=k8sIXfSFJoKm5wLykJ3wAw&q=equipo+de+salud+&oq=equipo+de+salud+&gs_l=psy-ab.3.0l6j0i67j0l3.6658.7063.7818.0.0.0.562.808.2-1j5-1.0.1.gws-wiz.0i71.znzmkD8t5TU).
2. Clima Organizacional Inadecuado. [Online]; 2019. Acceso 15 de Mayo de 2019. Disponible en: <https://www.joblers.net/clima-laboral-negativo/>.
3. Salud OPdl. [Online].; 2019. Acceso Mayo de 15 de 2019. Disponible en: [https://www.paho.org/uru/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=145-redes-integradas-de-servicios-de-salud-aps-n4&category\\_slug=publicaciones-sistemas-y-servicios-de-salud&Itemid=307](https://www.paho.org/uru/index.php?option=com_docman&view=download&alias=145-redes-integradas-de-servicios-de-salud-aps-n4&category_slug=publicaciones-sistemas-y-servicios-de-salud&Itemid=307).
4. Clima Organizacional. [Online].; 2019. Acceso 15 de Mayo de 2019. Disponible en: <http://actualidadempresa.com/el-clima-laboral-y-organizacional/>.
5. Br. Chuquilin Huaman LE. Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud..
6. Cifuentes R.. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, 18 Colombia (Tesis para obtener grado de Magíster.). Universidad Nacional de Colombia..
7. Juárez. Clima Organizacional y Satisfacción laboral Instituto Mexicano del Seguro Social Tlalnepantla de Baz. Revista Medica. 2012;; p. 50.
8. W VOyS. influencia del clima organizacional sobre la Satisfacción Laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma..
9. Estela E, Puyo J. Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto [Tesis de grado]. [Online].; 2017. Acceso miércoles de junio de 2018. Disponible en: [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/896/Enrique\\_tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/896/Enrique_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
10. Vallejos M. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San

- Martin de Porres 2017. [Online].; 2017. Acceso miercoles de junio de 2018. Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos\\_PMI.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1).
11. Aguilar. Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital regional “virgen de Fátima “Chachapoyas..
  12. Pérez , Rivera. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013..
  13. Tirado. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca – 2016. (tesis de maestría). [Online].; 2017. Acceso jueves de junio de 2018. Disponible en:  
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1040/RELACI%C3%93N%20ENTR%E%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPR ES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
  14. Villanueva L. “Percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral- 2013- Cajamarca. Perú”..
  15. Ruiz E, Reyes B, Suarez R. Clima y Satisfacción laboral en el personal docente y no docente de la i.e. n° 82753, distrito de Ilapa, provincia san miguel – Cajamarca. 2014. (Tesis para obtener grado de educación). Universidad César Vallejo Perú..
  16. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. (8ª ed.) México: McGraw – Hill. 8th ed. Mexico: McGraw – Hill. ; 2007.
  17. Morales V RTAdcoylsldltUedM..
  18. Almeida L. Clima organizacional en el personal administrativo y de servicios de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Pontificia Universidad Católica del Ecuador..
  19. MINSA. Metodología para el estudio del Clima Organizacional. Documento Tecnico de Clima Organizacional. 2009; 2(44).
  20. Espin J, Torre N. Análisis del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo y operativo del servicio nacional de aduana del Ecuador distrito Quito. Universidad Politécnica Salesiana..
  21. Quiñonez V. El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los

- trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador cede Esmeraldas (PUCESE). Universidad Tecnológica Israel..
22. Ortega C. Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo de las universidades tecnológicas privadas de Lima. Universidad nacional mayor de San Marcos..
  23. Alcala E. El clima organizacional en una institución pública de educación superior. Universidad de Papaloapan..
  24. Hernández V, Rojas M. Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica. Universidad ICESI..
  25. Soto J. Efecto del estilo de liderazgo en el clima organizacional de la caja popular Santo José Iturbide S.C.L de C.V. México: Universidad autónoma de Querétaro..
  26. Alcántara B. Modelos de factores determinantes del desempeño y compromiso laboral validado con empleados de instituciones de la unión dominicana. México: Universidad Montemorelos..
  27. Stephen rP. fundamentos del Comportamiento Organizacional. En.; 1999. p. pag 54-57.
  28. Guerrer O, Sánchez M. Análisis de la motivación del talento humano como factor competitivo en el sector bancario de la ciudad de Tunja. Universidad Nacional abierta y distancia UNAD..
  29. Hashemi J, Sadeki D. The relationship between job satisfaction and organizational climate: a case study of government departments in Divandarreh. Worlds cientific news..
  30. (Fernández. comunicacion y clima organizacional. [Online].; 1991: 29. Acceso 22 de Enero de 2019. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-y-clima-organizacional-en-las-empresas/>.
  31. Litwin GSH. Organizational Climate. En. Boston Documento de Harvard University Press; 1998.
  32. Española RA. [Online].Acceso 2019 de Enero de 18. Disponible en: <https://definicion.de/confort/>.
  33. Robbins. [Online].; 2005-pg 234. Acceso 05 de febrero de 2019. Disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/martinez\\_s\\_s/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/martinez_s_s/capitulo2.pdf).
  34. Schultz H&. La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica. ELSEVIER. 2015; 6(13).

35. F G. CONCEPTOS SOBRE INNOVACIÓN. [Online].; 2012. Acceso 12 de Marzo de 2019. Disponible en: [https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC\\_PE\\_Conceptos\\_Innovacion.pdf](https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf).
36. Archer D. Concepto de liderazgo. [Online].; 2016. Acceso 01 de Abril de 2019. Disponible en: <http://www.escuelamanagement.eu/habilidades-de-liderazgo-2/concepto-de-liderazgo-segun-los-principales-autores>.
37. Idalberto Chiavenato. Concepto de liderazgo. [Online].; 2016. Acceso 01 de Abril de 2019. Disponible en: <http://www.escuelamanagement.eu/habilidades-de-liderazgo-2/concepto-de-liderazgo-segun-los-principales-autores>.
38. Robbins. La Motivacion. [Online]; 1999. Acceso 12 de Abril de 2019. Disponible en: <http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/motivacion-segun-varios-autores.html>.
39. CHIAVENATO. ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL: UNA VISIÓN DEL NORTE DEL PERÚ INVESTIGACIONES. [Online]; 2002. Acceso 01 de abril de 2019. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/365/Proceso%20de%20Compensacion%20de%20Personas%20para%20el%20Puesto%20de%20Representante%20Financiero.htm>.
40. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos.. 8th ed. edición) (, editor. Mexico: McGraw – Hill.; 2007.
41. Robbins. Definicion de satisfaccion laboral. En.; 2008.
42. Newstron J. Comportamiento humano en el trabajo. En Edicion 1, editor.. Mexico: McGraW-Hill Interamericana ; 2011. p. 72.
43. Tereza CC. Motivacion y Satisfaccion Laboral. La Experiencia de una Empresa Productiva. 2003.
44. Schermerhorn. Satisfaccion Laboral. [Online].; 1993. Acceso 20 de Mayo de 2019. Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>.
45. Herzberg F. Common Sense Approach to People at Work, Ortodox Job Enrichment. En Defense Management Journal. Nueva York; 1977. p. April, pp 21-27.
46. McClelland D. The Achieving Society. En McClelland D. Van Nostrand Reinhold. Nueva York: Princeton, N.J.; 1961. p. pg 544.
47. Maslow AH. A Theory of Human Motivation. En Edicion 3r, editor.. España: Diaz de Santos S.A; 2007.

48. Robbins SyJ. Comportamiento Organizacional. En. Mexico : Pearson Prentice Hall; 2009.
49. J C. satisfaccion laboral en Enfermeria en una institucion de salud de curto nivel de atencion..
50. Hernandez RCyBL. Metodologia de la Investigacion. 6th ed. Mexico: Interamericana Editores S.A; 2014.
51. Perales A. Salud Pública. [Online]; 2011. Acceso 10 de Noviembre de 2018. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v28n4/a01v28n4>.

## ANEXOS

### Anexo A: Instrumentos de recolección de datos

#### FORMATO DE ENCUESTA

Estimado(a) trabajador(a) del Establecimiento de Salud.

La presente encuesta forma parte de mi inquietud que tiene como finalidad investigar la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal que labora en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca - 2018. La encuesta es totalmente confidencial y anónima.

Agradeceré su colaboración respondiendo un cuestionario que contiene preguntas relacionados a su labor como colaborador de esta organización de salud.

#### INSTRUCCIONES:

- Lea usted detenidamente y conteste a las preguntas indicando los datos solicitados.
- Le suplico marcar con un aspa (x) la alternativa que estime conveniente de acuerdo a cada pregunta y que está representada del 1 al 4.
- Finalmente, antes de entregar el cuestionario asegúrese de haber respondido todas las preguntas de acuerdo a los ítems indicados.

| Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|---------|--------------|---------|
| 1     | 2       | 3            | 4       |

#### Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

| N° | PREGUNTA  | Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|----|---|-------|---------|--------------|---------|
|    | <b>LIDERAZGO</b>  |       |         |              |         |
| 1  | El jefe del establecimiento de salud planifica las tareas que se va a desarrollar durante el mes.   | 1     | 2       | 3            | 4       |
| 2  | El trabajo que realiza el personal de salud es en equipo.   | 1     | 2       | 3            | 4       |
| 3  | El jefe del establecimiento de salud es el único que toma las decisiones.                           | 1     | 2       | 3            | 4       |
|    | <b>MOTIVACION</b>   |       |         |              |         |
| 4  | Te sientes comprometido con el trabajo que realizas   | 1     | 2       | 3            | 4       |
| 5  | Frente a un trabajo insuficiente, persistes en mejorarlo  | 1     | 2       | 3            | 4       |
| 6  | Cuando estas ofertando el servicio al cliente pones atención en la comunicación.                    | 1     | 2       | 3            | 4       |
|    | <b>COMUNICACIÓN</b>   |       |         |              |         |
| 7  | Los empleados pueden transmitir sus ideas a los jefes   | 1     | 2       | 3            | 4       |
| 8  | Los jefes informan al personal de manera oportuna los objetivos y acuerdos de la organización.      | 1     | 2       | 3            | 4       |
| 9  | Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.              | 1     | 2       | 3            | 4       |
| 10 | Los empleados tienen claridad al realizar su trabajo porque se les explica lo que tienen que hacer. | 1     | 2       | 3            | 4       |

## Variable 2: SATISFACCION LABORAL

### FORMATO DE ENCUESTA

Estimado(a) trabajador(a) del Establecimiento de Salud.

La presente encuesta forma parte de mi inquietud que tiene como finalidad investigar la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal que labora en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca - 2018. La encuesta es totalmente confidencial y anónima.

Agradeceré su colaboración respondiendo un cuestionario que contiene preguntas relacionados a su labor como colaborador de esta organización de salud.

#### INSTRUCCIONES:

- Lea usted detenidamente y conteste a las preguntas indicando los datos solicitados.
- Le suplico marcar con un aspa (x) la opción que estime conveniente de acuerdo a cada pregunta y que está representada de sí o no.
- Finalmente, antes de entregar el cuestionario asegúrese de haber respondido todas las preguntas de acuerdo a los ítems indicados.

| N° | PREGUNTA   | Satisfecho | Insatisfecho |
|----|--|------------|--------------|
|    | <b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>  |            |              |
| 1  | Las condiciones de trabajo permiten que usted goza de un bienestar personal.   | Si         | Si           |
| 2  | El ambiente físico y su distribución en el trabajo es adecuado.  | Si         | Si           |
|    | <b>SATISFACCION CON EL SISTEMA DE PROMOCIONES Y ASCENSOS</b>   |            |              |
| 3  | Su jefe selecciona el personal idóneo al realizarse una capacitación.  | Si         | Si           |
| 4  | Para usted, cuando se trata de que el personal ascienda de categoría o nivel, los directivos lo hacen correctamente. | Si         | Si           |

Gracias por su colaboración.....

## Anexo B: Matriz de Consistencias

| CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD PACHACUTEC CAJAMARCA - 2018.   |   |  |   |   |  |   |                     |
|--|---|--|---|---|--|---|---------------------|
| Formulación del problema   | Objetivos   | Hipótesis  | Variables   | Dimensiones   | Indicadores  | Metodología   | Instrumentos        |
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec – Cajamarca 2018C</p> <p><b>Problema específicos</b></p> <p>¿Cómo identificar el clima organizacional según las dimensiones de liderazgo, motivación y comunicación del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca - 2018?<br/>¿Cómo identificar la satisfacción laboral según las dimensiones de recompensa, condiciones de trabajo y el sistema de promociones y ascensos del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca – 2018?.</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca - 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar el clima organizacional según las dimensiones de liderazgo, motivación y comunicación del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca - 2018.<br/>Identificar la satisfacción laboral según las dimensiones de recompensa, condiciones de trabajo y el sistema de promociones y ascensos del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca – 2018.</p> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hay relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec-Cajamarca – 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Se identificó el clima organizacional según las dimensiones de liderazgo, motivación y comunicación del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca - 2018.<br/>Se identificó la satisfacción laboral según las dimensiones de condiciones de trabajo y el sistema de promociones y ascensos del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca – 2018.</p> | <p><b>Independiente</b></p> <p>Clima organizacional</p> <p><b>Dependiente</b></p> <p>Satisfacción laboral</p> | <p>– Liderazgo</p> <p>– Motivación</p> <p>– Comunicación</p> <p>– Condiciones de trabajo</p> <p>– Promociones y ascensos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Perseverancia</li> <li>• Suficiente</li> <li>• Insuficiente</li> <li>• Bienestar en el trabajo</li> <li>• Ambiente físico adecuado.</li> <li>• Estímulos</li> <li>• Ascensos</li> </ul> | <p><b>Tipo de investigación:</b> aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> descriptiva correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental investigación por objetivos</p> <p><b>Población:</b> 50 profesionales de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacutec.</p> <p><b>Muestra</b> 50 personas seleccionadas</p> <p><b>Método:</b> Analíticos y Estadísticos</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuestas de procesamiento de la información: Excel, software SPSS versión 23</p> | <p>Cuestionario</p> |

**Anexo C: Consentimiento informado**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**YO**

---

Identificado con DNI N° \_\_\_\_\_ y domiciliado en

\_\_\_\_\_;

**Declaro:**

Que voluntariamente acepto mi participación en la encuesta para dar información acerca del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en personal de salud Centro de Salud Pachacutec, asimismo declaro ser informado del presente tema de investigación

“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Salud del Centro de Salud Pachacutec Cajamarca - 2018.”

Cabe indicar que de antemano la confidencialidad y el anonimato de la información

Sin otro particular hago llegar mi deferencia personal a usted.

---

Firma del informante

**Anexo D: Permiso para realizar trabajo de investigación**

**SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación**

**SEÑOR: RAÚL DE LA CRUZ COTRINA**

**JEFE DEL CENTRO DE SALUD PACHACUTEC**

Yo, Helen yudith Cerdán chuquimango Bach. En Enfermería identificado con DNI 47796671 con código ARN 2013010013 con domicilio en Jr. Miraflores N°121 Cajamarca, ante usted respetuosamente me presento y expongo.

Que habiendo culminado la carrera de Enfermería en la Universidad Nacional de Cajamarca solicito a usted permiso para realizar trabajo de investigación sobre **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD PACHACUTEC CAJAMARCA – 2018"**.

Para optar el grado de Licenciada en Enfermería

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted a acceder a mi solicitud

Cajamarca, 19 de Diciembre del 2018

Helen yudith Cerdán chuquimango

DNI 47796671

*20/12/18*  
Raul A. de la Cruz Cotrina  
LICENCIADO EN ENFERMERIA  
CEP 53470

*C. 20/12/18*  
*1037*

## Anexo E: Prueba Piloto

### CLIMA ORGANIZACIONAL

#### Fiabilidad

##### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 10 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 10 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,881             | 10             |

##### Estadísticas de elemento

|   | Desviación |          | N  |
|---|------------|----------|----|
|   | Media      | estándar |    |
| El jefe del establecimiento de salud planifica las tareas que se va a desarrollar durante el mes    | 2,30       | ,675     | 10 |
| El trabajo que realiza el personal de salud es en equipo.   | 2,60       | ,843     | 10 |
| El jefe del establecimiento de salud es el unico que toma las decisiones.                           | 2,70       | ,823     | 10 |
| Te sientes comprometido con el trabajo que realizas.  | 2,80       | ,789     | 10 |
| Frente a un trabajo insuficiente, percistes en mejorarlo.   | 2,80       | 1,033    | 10 |
| Cuando estas ofertando el servicio al cliente pones atención en la comunicación.                    | 3,20       | ,789     | 10 |
| Los empleados pueden transmitir sus ideas a los jefes.  | 3,10       | 1,101    | 10 |
| Los jefes informan al personal de manera oportuna los objetivos y acuerdos de la organización.      | 2,40       | ,516     | 10 |
| Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.              | 2,90       | 1,197    | 10 |
| Los empleados tienen claridad al realizar su trabajo porque se les explica lo que tienen que hacer. | 2,30       | ,483     | 10 |

### Estadísticas de total de elemento

|   | Media de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación<br>total de<br>elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si el<br>elemento se ha<br>suprimido |
|---|---|--|---|--|
| El jefe del establecimiento de salud planifica las tareas que se va a desarrollar durante el mes    | 24,80   | 31,289   | ,459  | ,879   |
| El trabajo que realiza el personal de salud es en equipo.   | 24,50   | 29,389   | ,559  | ,873   |
| El jefe del establecimiento de salud es el unico que toma las decisiones.                           | 24,40   | 30,489   | ,445  | ,881   |
| Te sientes comprometido con el trabajo que realizas.  | 24,30   | 30,678   | ,448  | ,880   |
| Frente a un trabajo insuficiente, percistes en mejorarlo.   | 24,30   | 25,567   | ,821  | ,851   |
| Cuando estas ofertando el servicio al cliente pones atención en la comunicación.                    | 23,90   | 30,989   | ,410  | ,883   |
| Los empleados pueden transmitir sus ideas a los jefes.  | 24,00   | 24,444   | ,878  | ,845   |
| Los jefes informan al personal de manera oportuna los objetivos y acuerdos de la organización.      | 24,70   | 30,011   | ,872  | ,861   |
| Los jefes se reunen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.              | 24,20   | 24,844   | ,749  | ,859   |
| Los empleados tienen claridad al realizar su trabajo porque se les explica lo que tienen que hacer. | 24,80   | 31,289   | ,683  | ,871   |

### Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación<br>estándar | N de elementos |
|-------|----------|------------------------|----------------|
| 27,10 | 35,211   | 5,934                  | 10             |

### Prueba de Friedman

|               |                 | Suma de<br>cuadrados | gl | Media<br>cuadrática | Chi-cuadrado de<br>Friedman | Sig  |
|---------------|-----------------|----------------------|----|---------------------|-----------------------------|------|
| Inter sujetos |                 | 31,690               | 9  | 3,521               |                             |      |
| Intra sujetos | Entre elementos | 8,890 <sup>a</sup>   | 9  | ,988                | 18,650                      | ,028 |
|               | Residuo         | 34,010               | 81 | ,420                |                             |      |
|               | Total           | 42,900               | 90 | ,477                |                             |      |
| Total         |                 | 74,590               | 99 | ,753                |                             |      |

Media global = 2,71

a. Coeficiente de concordancia de W = ,119.

## SATISFACCION LABORAL

### Fiabilidad

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 10 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 10 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,850             | 10             |

#### Estadísticas de elemento

|  | Desviación |          | N  |
|--|------------|----------|----|
|  | Media      | estándar |    |
| Las condiciones de trabajo permiten que usted goza de un bienestar personal.   | 2,40       | ,966     | 10 |
| El ambiente físico y su distribución en el trabajo es adecuado.  | 2,60       | 1,075    | 10 |
| Su jefe selecciona el personal idóneo al realizarse una capacitación.  | 2,50       | ,972     | 10 |
| Para usted, cuando se trata de que el personal ascienda de categoría o nivel, los directivos lo hacen correctamente. | 2,60       | ,843     | 10 |

#### Estadísticas de total de elemento

|  | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | de Correlación el total de elementos corregida | Alfa de Cronbach de elemento si se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| Las condiciones de trabajo permiten que usted goza de un bienestar personal.   | 7,70   | 6,678   | ,543   | ,869  |
| El ambiente físico y su distribución en el trabajo es adecuado.  | 7,50   | 5,167   | ,819   | ,748  |
| Su jefe selecciona el personal idóneo al realizarse una capacitación.  | 7,60   | 6,267   | ,639   | ,830  |
| Para usted, cuando se trata de que el personal ascienda de categoría o nivel, los directivos lo hacen correctamente. | 7,50   | 6,278   | ,789   | ,775  |

## Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación<br>estándar | N de elementos |
|-------|----------|------------------------|----------------|
| 10,10 | 10,322   | 3,213                  | 4              |

## Prueba de Friedman

|               |                 | Suma de<br>cuadrados | gl | Media<br>cuadrática | Chi-cuadrado de<br>Friedman | Sig  |
|---------------|-----------------|----------------------|----|---------------------|-----------------------------|------|
| Inter sujetos |                 | 23,225               | 9  | 2,581               |                             |      |
| Intra sujetos | Entre elementos | ,275 <sup>a</sup>    | 3  | ,092                | ,767                        | ,857 |
|               | Residuo         | 10,475               | 27 | ,388                |                             |      |
|               | Total           | 10,750               | 30 | ,358                |                             |      |
| Total         |                 | 33,975               | 39 | ,871                |                             |      |

Media global = 2,53

a. Coeficiente de concordancia de W = ,008.