



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER.

Escuela de Posgrado.

Tesis

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN EL TECNÓLOGO MÉDICO EN TERAPIA FÍSICA Y
REHABILITACIÓN DE UN HOSPITAL DE
LIMA-PERÚ, 2020”.**

Para optar el grado académico de
Maestro de Gestión en Salud.

**Bachiller: AURIS QUISPE, MARLENY DEL ROSARIO.
Código ORCID:0000-0002-9411-8063**

**Bachiller: RUEDA TUMAY, EMMA RAQUEL.
Código ORCID: 0000-0001-8063-1125**

Lima - Perú

2021.

TESIS:

“Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en
Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020”

Línea de investigación:

Economía, Empresa y Salud.

Asesor(a):

Dra. Arispe Alburqueque, Claudia.
código ORCID: 0000-0003-0792-4655

Dedicatoria.

A todos los colegas y amigos que partieron a causa de la pandemia, profesionales que colaboraron desde su conocimiento y experiencia en la recuperación de nuestros pacientes engrandeciendo nuestra carrera y preservando la salud de nuestros pacientes.

Agradecimiento.

A todos colegas profesionales Tecnólogos Médicos quienes tuvieron a bien colaborar con nuestra investigación en medio de esta coyuntura sanitaria, situación que esperamos pronto cambie y nos devuelva la tranquilidad a todas nuestras familias y amigos.

A nuestra asesora de tesis, la Dra. Claudia Arispe por su profesionalismo y tolerancia en colaborar por nuestra causa.

Al Mg. Tomas Pizarro por su confianza y colaboración desinteresada a nuestra investigación.

A nuestros padres y familiares por el apoyo incondicional en la búsqueda de nuestros objetivos personales y profesionales.

¡Muchísimas gracias!

ÍNDICE

Resumen

9

Abstract

10

Introducción

11

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1	Planteamiento del problema.	12
1.2	Formulación del problema	14
1.2.1	Problema general	14
1.2.2	Problemas específicos	14
1.3	Objetivos de la investigación	14
1.3.1	Objetivo General	14
1.3.2	Objetivos específicos	14
1.4	Justificación de la investigación.	15
1.5	Limitaciones de la investigación.	16

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la investigación.	17
2.2	Bases teóricas.	24

2.2.1	Generalidades sobre el trabajador y las organizaciones	24
2.2.2	Clima organizacional (CO).	25
2.2.2.1	Definición de Clima Organizacional	26
2.2.2.2	Modelos de estudio del clima organizacional	27
2.2.2.3	Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional- MINSA del Perú	29
2.2.2.4	Dimensiones del clima organizacional según MINSA.	33
2.2.2.5	Consecuencias del estudio del Clima organizacional	34
2.2.2.6	Beneficios del estudio del clima organizacional.	34
2.2.3	Satisfacción Laboral (SL).	35
2.2.3.1	Generalidades sobre el trabajador y la Satisfacción Laboral (SL).	35
2.2.3.2	Definición de Satisfacción Laboral (SL).	36
2.2.3.3	Modelos de satisfacción en el trabajo	36
2.2.3.4	Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud 2002- MINSA.	39
2.3	Formulación de hipótesis.	43
2.3.1	Hipótesis General	43
2.3.2	Hipótesis específicas.	43
2.4	Operacionalización de las variables e indicadores.	44
2.5	Definición de términos básicos.	45

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1	Tipo y nivel de investigación.	46
3.2	Diseño de investigación.	46
3.3	Población y muestra.	46
3.4	Criterios de selección	47
3.5	Unidad de análisis	47
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	47
3.6.1	Instrumento: Documento Técnico: Metodología para el estudio de Clima Organizacional-V.02”	48
3.6.2.	Instrumento: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud	51
3.7	Procesamiento y análisis de datos.	55
3.8	Aspectos éticos	55

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1	Procesamiento de datos: Resultados.	56
4.2	Prueba de Hipótesis.	58
4.3	Discusión de resultados.	62

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1	Conclusiones	65
5.2	Recomendaciones	65

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

66

ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	70
Anexo 2	Instrumentos de investigación	73
Anexo 3	Ficha de Validación por Jueces Expertos	77
Anexo 4	Valoración de juicio de expertos	80
Anexo 5	Consentimiento informado	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Sub-Variantes y Dimensiones del Clima Organizacional	32
Tabla 2	Dimensiones de la Satisfacción Laboral según Minsa.	42
Tabla 3	Operacionalización de las Variables e Indicadores	44
Tabla 4	Confiabilidad del Clima Organizacional	50
Tabla 5	Confiabilidad de Satisfacción Laboral.	52
Tabla 6	Ficha Técnica de los Instrumentos de Investigación	54
Tabla 7	Datos sociodemográficos y laborales del Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación.	56
Tabla 8	Correlación entre Potencial Humano y la Satisfacción Laboral.	58
Tabla 9	Correlación entre Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral.	59
Tabla 10	Correlación entre la Cultura de la Organización y la Satisfacción Laboral.	60
Tabla 11	Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.	61

Resumen.

Objetivos: La investigación tuvo como objetivo identificar y analizar la relación existente entre el clima organizacional (con sus subvariables potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización) y la Satisfacción laboral en los tecnólogos médicos en el área de Terapia física y rehabilitación de un hospital en Lima, Perú en 2020. **Metodología:** Se trató de un estudio con enfoque cuantitativo, de corte transversal y descriptivo correlacional con un diseño no experimental. Contó con una muestra de 38 Tecnólogos médicos en Terapia Física y Rehabilitación que laboraban en el momento de recolección de datos, el muestreo fue censal. Como instrumento de investigación se utilizaron dos cuestionarios validados por el Ministerio de Salud de Perú denominados “Documento Técnico: metodología para el estudio del clima organizacional v.02” y “Encuesta de Satisfacción del personal de salud-2002”, ambos utilizados ampliamente por diversas instituciones sanitarias públicas. **Resultados:** sobre los datos sociodemográficos de la muestra se obtuvo que el mayor grupo etáreo corresponde al 42.1% (entre 35 a 45 años), prevalece el sexo femenino con 73.7 % (28 mujeres), la condición laboral que predomina es el “contratado” con 73.3 (28 trabajadores); sobre la estadística inferencial se extrae que sí existe relación entre las subvariables del clima organizacional (potencial humano, diseño organizacional y la cultura de la organización) con la satisfacción laboral. **Conclusiones:** Existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima- Perú.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Potencial humano, Diseño de la organización, Cultura de la organización

Abstract

Objectives: The present research aimed to identify and analyze the relationship between the organizational climate (with its subvariables human potential, organizational design and culture of the organization) and job satisfaction in medical technologists in the area of Physical Therapy and rehabilitation of a public health institution, a hospital in Lima, Peru in 2020. **Methodology:** It was a study with a quantitative, applicative, cross-sectional and correlational descriptive approach with a non-experimental design with a sample of 38 medical technologists in Physical therapy and Rehabilitation who were working at the time of data collection, the sampling was census. The research instrument used two questionnaires validated by the Ministry of Health called "Technical Document: methodology for the study of organizational climate v.02" and "Survey of Satisfaction of health personnel-2002 ", both widely used by various institutions. public in Peru. **Results:** on the sociodemographic data of the sample, it was obtained that the largest age group corresponds to 42.1% (between 35 to 45 years old), the female sex prevails with 73.7% (28 women), the predominant work condition is the "contracted" With 73.3 (28 workers), on the inferential statistics it is extracted that there is a relationship between the subvariables of the organizational climate (human potential, organizational design and the culture of the organization) with job satisfaction. **Conclusions:** There is a relationship between organizational climate and job satisfaction in the Medical Technologist in Physical Therapy and Rehabilitation of a hospital in Lima-Peru.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, human potential, organization design, organizational culture.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre el clima organizacional en sus sub-variables potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización con la satisfacción laboral. Para el planteamiento del problema se establecieron cuatro interrogantes de investigación: ¿Existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima- Perú, 2020?, ¿Existe relación entre el potencial humano con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima- Perú, 2020?, ¿Existe relación entre el diseño organizacional con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima- Perú, 2020? Y por último ¿Existe relación entre la cultura de la organización con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020?

Esta investigación está dividida en 5 capítulos, la primera expone de manera concisa el problema, donde se detalla el Planteamiento y formulación del problema, así como los problemas general y específico y los objetivos de investigación, finalmente la justificación y limitaciones. En seguida se describe el Marco teórico donde encontramos los antecedentes, las bases teóricas y las definiciones de cada aspecto tocado en la presente investigación. En el siguiente capítulo encontramos la forma explícita de la metodología en relación con este trabajo. Luego en esta última parte encontraremos la presentación y discusión de resultados para finalmente tener las conclusiones y recomendaciones finales.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.

1.1 Planteamiento del problema.

La salud es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano e influye en el bienestar social y económico; y para cumplir con esta premisa el sistema de salud público requiere de instituciones sanitarias sólidas, con trabajadores eficientes y con recursos suficientes para dar respuesta a las necesidades de la población. Lamentablemente, en la actualidad las instituciones públicas sanitarias en la región de Latinoamérica proyectan percepciones de ineficiencia, lentitud en la respuesta, falta de capacidad para atender las demandas sociales, deficiente información entre las partes administrativas y médicas e insatisfacción tanto de sus usuarios como de sus trabajadores (1).

Frente a esta problemática, en las últimas décadas existe la tendencia globalizada hacia al mejoramiento continuo de las organizaciones sanitarias a través de la búsqueda de respuestas en la conducción de su recurso humano ya que es considerado como uno de los componentes principales y más influyentes para que las instituciones alcancen sus objetivos de alcanzar la calidad y una adecuada productividad (2).

Como consecuencia, diversas investigaciones señalan que las deficiencias organizacionales internas que se enlazan con los trabajadores pueden deteriorar su productividad y desempeño. Por ejemplo, en algunas organizaciones de salud donde se observa falta de liderazgo, deficiencia en la retribución al personal, una comunicación ineficaz, conflictos entre trabajadores, poco compromiso en el trabajo, entre otros factores; genera disgusto y repercuten en el Clima Organizacional (CO). Esta situación genera un ambiente tenso y deteriorado que menoscaba la eficiencia del trabajador y conduce a la falta de calidad en la atención (3).

Por otro lado, la satisfacción laboral (SL) es relevante en el comportamiento del trabajador, ya que es un indicador de la forma en que los trabajadores perciben su trabajo. Así; situaciones negativas como la falta de autonomía en el desempeño laboral, deficiencias de trabajo en

equipo a causa de una constitución organizativa vertical pueden impedir que el trabajador participe en la toma de decisiones lo que ocasiona la percepción de insatisfacción (4).

En nuestro país, la atención pública sanitaria está bajo la normativa del Ministerio de Salud (MINSA) que incluye también a EsSalud, y recientemente se han descrito estudios sobre Clima Organizacional (CO) y Satisfacción Laboral (SL) en el sector, sin embargo son escasos los estudios aún relacionados al trabajador asistencial como el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación.

El profesional Tecnólogo Médico en el área de Terapia Física y Rehabilitación interactúa directamente con personas con variaciones, alteraciones o discapacidades físicas, el profesional debe trabajar en equipo con otros profesionales de la salud en ambientes de tensión, donde la transmisión de información es básica para la obtención de objetivos trazados en la salud del paciente. No obstante, el Tecnólogo Médico presenta una realidad donde su labor suele ser poco reconocida o valorada pues existen factores asociados a su medio laboral que le pueden producir insatisfacción a causa de la falta de capacitación, remuneración deficiente, trabajo excesivo y deficiencias de trabajo en equipo, entre otros.

Teniendo en cuenta que cada área de la salud tiene particularidades, con un grupo humano diferente, eso las hace únicas, además porque los profesionales que la conforman tienen distintos niveles académicos, con antecedentes y objetivos diferentes. Todos estos factores hacen que la gestión del trabajador asistencial en los hospitales se torne muy problemática.

Por lo expuesto, se contempla realizar la investigación titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en el trabajador asistencial del departamento de Medicina de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen-Lima, 2020.

1.2 Formulación del problema.

1.2.1 Problema General.

¿Existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020?

1.2.2 Problemas específicos.

1. ¿Existe relación entre el potencial humano con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020?
2. ¿Existe relación entre el diseño organizacional con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020?
3. ¿Existe relación entre la cultura de la organización con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020?

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos.

1. Identificar la relación entre el potencial humano con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.
2. Identificar la relación entre el diseño organizacional con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.
3. Identificar la relación entre la cultura de la organización con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.

1.4 Justificación.

El presente trabajo de investigación se encuentra justificado por las siguientes razones que sustentan su elaboración:

Justificación teórica.

Se brinda un aporte a la investigación, ya que, si bien existe una relación bien definida entre cultura organizacional y satisfacción laboral, y dado que hay muchos estudios sobre sus complejos constructos, esta investigación representa una oportunidad para clarificar su relación en el ámbito de las ciencias de la salud.

Los estudios realizados en el grupo ocupacional de trabajadores asistenciales en el área de Terapia física y rehabilitación aún son escasos, por lo que este trabajo representa una oportunidad para profundizar en la problemática de un área que está inmerso de enfermedades muchas veces crónicas y discapacitantes, y que vincula al aspecto psicosocial tanto al paciente como al trabajador.

Justificación práctica.

Contribuye al bienestar de los trabajadores de salud, porque a través de la medición del clima organizacional y satisfacción laboral es posible detectar necesidades y proponer soluciones para las condiciones laborales adversas a través del diseño de sistemas de gestión del capital humano y el fortalecimiento de políticas de desarrollo de personas (5), de este modo es posible contribuir a una mejor calidad de vida laboral para el personal de salud.

Asimismo, se brinda un aporte para el sistema de salud, mejorando la productividad de las organizaciones tras la evaluación del clima organizacional y satisfacción laboral, y por la posterior generación de programas estratégicos que modifiquen los factores negativos para tener un mejor rendimiento en la labor de trabajador.

Justificación metodológica.

Además, se fomenta la utilidad de dos instrumentos de investigación elaborados por el Ministerio de Salud MINSA del Perú para evaluar las variables cultura organizacional y satisfacción laboral, los cuales han sido rigurosamente evaluados en su validez y confiabilidad por diversas instituciones sanitarias, con lo cual se estimula a otros investigadores a utilizarlos posteriormente en beneficio de su institución sanitaria.

1.5 Limitaciones de la investigación.

El presente proyecto de investigación ha presentado algunas limitaciones, como los podemos mencionar continuación:

- Aplazamiento por parte de las autoridades de la sede hospitalaria en conceder las autorizaciones para efectuar la recolección de datos.
- Inconvenientes en determinar el tamaño de muestra debido a la coyuntura actual, lo cual es de suma importancia para validar los resultados obtenidos en los trabajos de investigación con enfoque cuantitativo, como en este caso.
- Limitados estudios en nuestro país que tomen como muestra a Tecnólogos Médicos en Terapia Física y Rehabilitación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes de la investigación.

A nivel internacional encontramos los siguientes antecedentes.

Peña M. (2018). En su investigación denominada “Grado de satisfacción laboral de los terapeutas físicos de entidades privadas frente a entidades públicas durante el periodo de junio de 2017”. Tuvo como objetivo comparar el grado de satisfacción laboral en terapeutas físicos, que laboran en entidades públicas con los que trabajan en entidades privadas. Se trató de un estudio observacional, descriptivo de corte transversal, estableciendo relaciones de causa-efecto donde recolectó información en un punto del tiempo. Como instrumento utilizó la “Encuesta de satisfacción del personal de salud” en el personal de Terapia Física, validado y aplicado por el Ministerio de salud de Perú en 2001. En los resultados obtuvo que en el sector público el 23,6% se encuentra “Totalmente satisfecho” con su centro laboral y el 5,8% “no está de satisfecho con su centro laboral”; y con relación al sector privado el 18,2% está “Totalmente satisfecho” con su centro laboral y el 6,1% “no está satisfecho” con su centro laboral. Adjuntando estos resultados tanto del sector público (23,6%) y del privado (18,2%) la satisfacción más baja corresponde al sector privado. Finalmente concluyeron que los terapeutas físicos del sector público presentan mayor satisfacción en su centro laboral con respecto al sector privado, mientras que estos resultados arrojan un menor porcentaje de satisfacción en el centro donde laboran (6).

Coronado M., Paredes M. (2016) realizó su trabajo de investigación denominado “Satisfacción laboral de los fisioterapeutas de tres centros de Rehabilitación en la ciudad de Quito, periodo octubre- noviembre 2015” , donde tuvo como objetivo “analizar la satisfacción laboral de los fisioterapeutas de tres centros de rehabilitación de la ciudad de Quito. Se trató de un estudio descriptivo, observacional con enfoque cualitativo. Métodos: se aplicó un cuestionario adaptado de satisfacción laboral

elaborado por Carmen Castro, utilizado en su propio estudio en el 2013, en donde se conservó los 14 niveles de los factores motivacionales e higiénicos de Herzberg y se adaptaron los datos demográficos del cuestionario original. Resultados: los fisioterapeutas se encontraron “parcialmente satisfechos” en aspectos como el sueldo, permisos e incentivos y las posibilidades de ascenso; por otro lado se encuentran “satisfechos” en aspectos como la confianza en sí mismos, aptitud y habilidad para desempeñar el trabajo y en la satisfacción que les produce el ejercer la profesión. Conclusión: se confirmó la hipótesis planteada, ya que no existió satisfacción laboral en los fisioterapeutas que formaron parte del estudio (7).

Fernández R., Cobos P., Figueroa M. (2015). En su estudio “Evaluación del Clima Organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial”. México. Tuvo como objetivo evaluar el clima organizacional y la satisfacción del personal en un centro de rehabilitación y educación especial. Métodos: Se trató de un estudio transversal observacional y descriptivo entre 2013 y 2014 en México, en 86 trabajadores de todas las áreas de la institución. La medición se realizó a través del instrumento Escala de Clima Organizacional EDCO elaborado por Acero y otros. Resultados: el nivel de clima organizacional tuvo un valor promedio de 153,4 y una baja satisfacción del personal que labora en la institución. El 31,4% y 33,7% de los trabajadores, respectivamente, valoraron con alta satisfacción las relaciones interpersonales y la retribución por su trabajo. El 32,6% no estaba satisfecho con el estilo de dirección y el mismo porcentaje no estaba satisfecho con el sentido de competencia. Conclusiones: la evaluación indicó que los trabajadores se sienten medianamente satisfechos; asimismo su satisfacción se encuentra relacionada con el desarrollo que el trabajador tenga en la institución y de los efectos de constantes cambios directivos, que trae como consecuencia la falta de seguimiento a procesos administrativos que puede generar desequilibrio en la institución”(8).

Mingo M., Navas F., Bayona L., Pérez L., y Fernández O. (2012), en su estudio titulado “Satisfacción laboral del fisioterapeuta en la sanidad pública de Castilla y León”, tuvo como objetivo “medir la satisfacción de los fisioterapeutas que trabajan en la sanidad pública de la comunidad de Castilla y León mediante las 13 dimensiones, relacionadas con aspectos del desempeño laboral, y comparar su valoración con las prioridades reales que ellos estiman como importantes en su trabajo diario”. Materiales y Métodos: se trató de un estudio descriptivo transversal, como instrumento para recolección de datos utilizaron un cuestionario tomando como principio en el modelo de la Fundación Europea de la Gestión de la calidad (EFQM) y con una muestra de 360 fisioterapeutas. Resultados: Encontraron que son dimensiones a consolidar las “condiciones de trabajo”, “identificación con el trabajo y desarrollo personal” y el “clima y ambiente de trabajo”. Mientras que las dimensiones como prioridad de mejora se encontraron a la “formación” y “reconocimiento en el trabajo”. Conclusiones: los investigadores recomendaron que las organizaciones sanitarias debieran implicarse en la formación continua de los fisioterapeutas, diseñando indicadores de buen desempeño laboral promoviendo acciones que sirvan de reconocimiento, componer las infraestructuras necesarias para los óptimos procesos de comunicación y construir patrones de gestión avalados por su efectividad (4).

Rodríguez A., Retamal M., Lizana J., Cornejo F., (2011), en su investigación denominada “Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena”. Dicho estudio tuvo como objetivo “determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas”. Materiales y métodos: se aplicaron los cuestionarios de Clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a 96 trabajadores de una organización pública de la región del Maule. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Asimismo realizaron el proceso de evaluación anual de desempeño de la institución

evaluando tres dimensiones del desempeño de los funcionarios (comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad). Resultados: se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, satisfacción y desempeño. Se concluye que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones de desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el rendimiento y productividad (5).

Chiang M, Salazar M, Martín M, Núñez A (2011). En su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad”. Tuvo como objetivo “conocer diferencias entre los trabajadores de hospitales chilenos (del estado), respecto de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, y la relación entre estos constructos, comparándolos según sean de alta o baja complejidad”. Métodos: “Es un estudio empírico transversal, se describen las organizaciones por medio de los cuestionarios de clima organizacional (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) y de satisfacción laboral (por el trabajo en general, con el ambiente físico del trabajo, con su trabajo, con las oportunidades de desarrollo, con la supervisión, con la remuneración, con la capacidad para decidir autónomamente y con el reconocimiento) adaptado, desarrollado y validado. La muestra fue de 1239 trabajadores de tres hospitales públicos. Resultados: en las dimensiones de las dos variables no se observaron diferencias estadísticamente significativas entre tipos de hospitales. Respecto a las correlaciones, al comparar hospitales de alta y baja complejidad vemos que las relaciones más altas se dieron entre la dimensión de satisfacción laboral con supervisión y las dimensiones de clima organizacional apoyo e innovación, respectivamente. Lo que indica que les gusta su trabajo y aprecian la

relación directa entre directivos y subordinados, el énfasis está puesto en el clima de apoyo y de innovación” (9).

Salas Y. (2017), en su estudio denominado “Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicio de salud pública”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud pública en Lima, 2017. Materiales y métodos: Se trató de una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un diseño no experimental- transversal-correlacional con dos variables. La población estuvo conformada por 420 profesionales de la salud y la muestra fue 200. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos para ambas variables. “Los instrumentos fueron del Ministerio de Salud, adicionalmente fueron sometidos a la validez de contenidos a través de juicio de expertos con un resultado de aplicable, el Alfa de Cronbach para confiabilidad fue de 0,894 para el cuestionario para clima organizacional y 0,822 para el cuestionario de satisfacción laboral, indicando “muy alta confiabilidad”. Resultados: existió una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el centro de salud San Genaro($r: 0,662$ y $Sig: 0,000$) y el Hospital María Auxiliadora ($r: 0,877$ y $Sig: 0,000$), Lima”, 2017 (10).

Navarro, R. (2017). En su estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital San Bartolomé”. Este estudio tuvo como objetivo “identificar la concordancia entre las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, con una muestra consistente en 118 trabajadores, realizado en el segundo semestre del año 2016”. Tuvo un modelo no experimental, transversal – correlacional. “Para el diagnóstico del clima organizacional se utilizó el instrumento modelo cuestionario con gradación de Lickert adecuado según el Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldman, su

confiabilidad (Alfa de Cronbach) fue de 0,916; a su vez, para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario empleado por Sonia Palma Carrillo SL-SPC aplicado a trabajadores en Lima Metropolitana, su confiabilidad (Alfa de Cronbach) fue de 0,809. Los resultados nos indican que el 55.9% de la muestra de estudio perciben en un nivel medio a la variable clima organizacional y un 44.1% en un nivel alto. Por tanto existe un buen clima en la institución según estas percepciones. En cuanto a la variable satisfacción laboral el 44.9% tiene una apreciación de nivel medio y el 55.1% de la muestra, un nivel alto. De acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman existe una correlación estadística significativa de 0,857 entre ambas variables” (11).

Arévalo P., Tapia E., (2016), en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la Liga contra el cáncer”. El trabajo tuvo como “objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la institución” “Liga contra el cáncer-Pueblo Libre”. Métodos: la investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 48 trabajadores, los dos instrumentos de investigación fueron realizados por Sonia Palma Carrillo como son Clima laboral (CL-SPC) y la Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC). Resultados: sobre el clima organizacional resultó que el “50% percibía un clima organizacional favorable, el 41,7% medianamente favorable, 6,3% desfavorable y finalmente un 2,1% muy favorable”; y sobre la satisfacción laboral “el 85,4% de los trabajadores se encuentran satisfechos, 6,3% como “medianamente satisfechos”, a la vez en la categoría “muy satisfecho” se obtuvo 6,3% y por último en la categoría “insatisfecho” 2,1%. Conclusiones: estimaron una relación directa y significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en la muestra (12).

Tito P., Arauz A., (2015), en su estudio de investigación denominado “el clima laboral y las satisfacciones de los colaboradores del Instituto Nacional Materno Perinatal”. Tuvo como objetivo general averiguar y

estimular el nivel de percepción de la cultura y clima organizacional entre los trabajadores, y como objetivo específico diferenciar los niveles de percepción del clima y cultura según áreas y grupos ocupacionales, así como identificar elementos de liderazgo, innovación, recompensa, conflicto, cooperación y motivación influyen en la determinación de la cultura y el clima laboral”. Materiales y métodos: se trató de un estudio descriptivo transversal, se aplicó una encuesta a una muestra de 316 trabajadores. Resultados: se pudieron comprobar las hipótesis “planteadas que tiene que ver con el comportamiento de los jefes, la mejora de la comunicación, reciprocidad entre compañeros de trabajo, aspectos que sí configuran un determinado clima laboral, que a su vez retroalimenta a la cultura de la organización” (13).

Frisancho M., (2015), en su estudio denominado “Nivel de satisfacción laboral del personal del Policlínico Azangaro- EsSalud”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal del Policlínico Azangaro-EsSalud. materiales y métodos: fueron evaluados 56 trabajadores del policlínico, correspondientes a la red asistencial Juliaca-EsSalud, se empleó la técnica de entrevista estructurada directa y los datos fueron registrados en una ficha validada para este propósito, las puntuaciones obtenidas fueron analizadas mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson y H de Kruskal-Wallis. Resultados: El grupo etario entre 17a 20 años presentó mayor satisfacción ,el grupo ocupacional administrativo presentó mayor nivel de satisfacción, el grado de satisfacción en lo que respecta a la relación contractual se encontró un mayor nivel en el personal nombrado, el grado de satisfacción según indicadores dio como resultado un alto nivel de satisfacción laboral, en relación a las condiciones de trabajo y un mínimo en cuanto a clima organizacional .Conclusiones: el personal evaluado presenta altos niveles de satisfacción laboral , aunque no se identificó que está fuera significativamente mayor en comparación a otros grupos , solo el grupo ocupacional evidenció asociación estadística significativa (14).

Baldeón C., (2015), en su estudio denominado “Factores asociados a la satisfacción del personal de salud del Hospital IV Ramiro Prialé, Prialé, Huancayo”, tuvo como objetivo determinar si existe asociación de la satisfacción del trabajador con los factores laborales de numeración, capacitación, discriminación, motivación, relación entre trabajadores, trabajo en equipo, exceso de trabajo, estrés y otros en el personal de salud del Hospital IV EsSalud Huancayo. Materiales y métodos: se trató de un estudio observacional, analítico, comparativo de dos poblaciones casos y controles, se comparan diversas variables para contrastar las hipótesis. Resultados: “de las variables más relevantes del estudio cuatro son las que presentaron asociación estadística significativa con la satisfacción del trabajador de salud, siendo estas la capacitación, remuneración, exceso de trabajo, y el trabajo en equipo, utilizó el estadístico Chi cuadrado. Conclusiones: los factores asociados a la satisfacción del trabajador son la falta de capacitación, la remuneración menos ubicada en el rango de 1500 a 3000, el exceso de trabajo y la falta de trabajo en equipo”(15).

2.2 Bases teóricas.

2.2.1 Generalidades sobre el trabajador y las organizaciones.

A lo largo de la historia el concepto y utilidad del trabajo ha sido controversial. En la Edad Antigua el trabajo fue ejercido en un contexto de castigo y de actitud servil de los individuos de bajo nivel social frente a los más ricos. Luego durante la Edad Media por influencia de la iglesia, el trabajo pasó a ser una obligación; y ya durante la Edad Contemporánea el trabajo fue revalorizado gradualmente como la manera de ganar dinero y satisfacer necesidades básicas, obtener estatus y sobresalir. Así la perspectiva del trabajo y la concepción sobre las condiciones laborales dentro de una organización han venido cambiando a través de los años (16).

En la actualidad, el fenómeno de la globalización, las políticas gubernamentales y el avance de la tecnología entre otros factores han generado en las

organizaciones la necesidad de ser más innovadoras, competitivas y flexibles. Estos cambios están impulsando a las empresas de toda índole a generar mayor productividad potenciando las capacidades de los trabajadores y equipos de trabajo (17). Es por ello que se observa la intención creciente entre administradores y los gobiernos por mejorar las condiciones laborales del trabajador en todos los ámbitos de la sociedad ya que buenas prácticas gerenciales darían como resultado una mejora en la productividad y rentabilidad dentro de una organización (18).

En el Perú, con la adopción de conceptos de gestión del desarrollo de las personas y la búsqueda de la calidad de servicios sanitarios, se ha establecido medidas de políticas de reforma con la finalidad de conseguir mayor eficacia y eficiencia en sus prestaciones de servicios que incluye una revalorización del trabajador en salud (19). Ello ha conllevado a la necesidad de definir y estandarizar instrumentos e indicadores organizacionales que diagnostiquen y hagan seguimiento a la conducción dentro las organizaciones, entre estos indicadores se incluyen al clima organizacional (CO) y satisfacción laboral (SL).

2.2.2 Clima Organizacional (CO).

Según diversas investigaciones en relación al clima organizacional (CO), los primeros aportes en la historia sobre el tema se habrían dado a través del trabajo realizado por Elton Mayo entre los años 1927 y 1939, donde resaltó la importancia de las relaciones humanas y la percepción de las condiciones de trabajo, el sentir de los empleados, intereses en conjunto como factores importantes en la productividad de una organización, factores que forman parte del constructo actual de CO (1).

A partir de allí, han surgido autores (20) los cuales desde su respectivas tendencias han tratado de conceptualizar y definir los alcances del CO dentro de las organizaciones, así tenemos que (20) :

- El término “clima” es el nexa o vínculo entre la persona y el ambiente según (Lewin, Lippitt y White en 1939).
- Para un buen CO es necesario dar énfasis en las relaciones interpersonales de los trabajadores (Argyris 1958).

- Un clima de apoyo es productor de un mayor rendimiento en las personas (Likert 1961).
- Existe influencia del contexto y la estructura institucional sobre el ambiente de trabajo (Litwin y Stringer, 1968).

La economía actual, la competitividad de las organizaciones, el avance de la tecnología y los cambios sociales han hecho que la conducción organizacional sea más compleja para el logro de sus objetivos propuestos. Así, los investigadores han venido destinando tiempo y esfuerzos en el estudio del CO para definirlo desde sus propios enfoques, identificando objetivos, dimensiones, importancia, teorías y los diversos instrumentos para su medición en organizaciones inicialmente industriales, empresariales, educativas y de servicio de salud (21).

El concepto de clima organizacional ha sido abordado a través de diversas connotaciones en disciplinas como la sociología, antropología o psicología. De esta forma en la década de 1960 se desarrollaron y se publicaron grandes aportes desde el enfoque de la psicología organizacional (22).

2.2.2.1 Definición del Clima Organizacional (CO).

Sobre el CO no existe un consenso que defina al término, pues se enmarca dentro de factores objetivos y subjetivos de la organización. Por ello en la literatura encontramos una definición de CO de acuerdo al enfoque al cual ha sido orientado. Así se presentan tres enfoques o tendencias (1) (21):

- El enfoque Estructuralista señala el conjunto de características permanentes que describen una organización, se distinguen de otras e influyen en el comportamiento de sus integrantes.
- El enfoque subjetivista está definido como la opinión que el trabajador forma de la organización.
- El enfoque de Síntesis, es el más reciente y corresponde al efecto subjetivo percibido del sistema, que forma el estilo informal de la administración y de factores ambientales que influyen en las actividades, creencias, valores y motivación de una organización.

Así, tenemos que:

- Segredo et al (21) define al CO como un conjunto de percepciones acerca del desempeño de las actividades dentro del sistema organizativo y que dan respuesta a los objetivos planteados. Estas percepciones individuales son influidas por factores externos e internos de los trabajadores los cuales determinan el “clima”, que inducen a determinados comportamientos en las personas, y éstos a su vez sobre el funcionamiento de la organización actuando de manera sistemática. El análisis del clima organizacional permite obtener resultados para la implementación de programas de desarrollo en el mejoramiento de condiciones laborales.
- García et al (23) citando a Forehand define el CO como un conjunto de caracteres objetivas medibles y de relativa permanencia lo cual le identifica del resto de organizaciones. Dichos caracteres incluyen formas de dirección, normas, medio ambiente fisiológico, propósitos y sus procesos de contraprestación que pueden intervenir en la percepción individual y en aspectos laborales del sistema organizacional y que son medibles.
- Urdaneta et al (24) citando a Goncalves señala que el CO viene a ser “el resultado de las percepciones de trabajadores con respecto a los factores organizacionales en el lugar de trabajo como los estilos de liderazgo de la gerencia, estructura de la organización y relaciones entre los empleados”.
- Asimismo, Goncalves (21) señala que estas percepciones individuales de los empleados afectarán su comportamiento.

En el sector sanitario los principales modelos implementados para la valoración del CO son los propuestos por Likert (1965), Litwin y Stringer (1968) y Pritchard y Karasick (1973) (1).

2.2.2.2 Modelos de estudio del Clima Organizacional.

Los principales modelos implementados para la valoración del CO en el sector salud son los siguientes: (1).

- **El modelo de Likert (1965)** señala que “la conducta de los trabajadores es el producto de las percepciones que se tiene del comportamiento administrativo y las condiciones laborales, existiendo 3 tipos de variables: explicativas, intermedias y finales. Las variables causales incluyen elementos como estructura organizacional, decisiones, competencias, actitudes y reglas. Las variables intermedias son las que se incluyen en los procesos organizacionales que reflejan el estado interno de la organización que incluyen la motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Y finalmente las variables finales se relacionan a los resultados como productividad, ganancias o pérdidas derivadas de las variables causales o intermedias”.
- **El modelo de Litwin y Stringer (1968)** se argumenta en la teoría de la motivación de McClelland donde se esquematiza que factores como liderazgo, formas de dirección, estructura organizacional y toma de decisiones originan las percepciones del CO, y que repercuten en la productividad, satisfacción, rotación, y adaptación de los empleados.
- **El modelo de Pritchard y Karasik (1973)** menciona 11 dimensiones para la valoración del CO, dentro de los cuales se encuentran: autonomía, conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, status, centralización en la toma de decisiones y flexibilidad de innovación.

Para las instituciones sanitarias, diversos autores mencionan que existen 9 dimensiones relacionadas con ciertas propiedades de la institución: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad.

En Salud Pública, la relevancia del estudio del CO ha sido demostrada a través de los últimos años, ya que se ha podido establecer que acciones sobre el desarrollo humano y profesional son decisivos en la administración pública en su función de servir a la ciudadanía (1)(25).

En la última década se han incrementado enormemente los estudios sobre CO en los países de la región. De hecho, diversas investigaciones señalan que en el sistema de salud peruano y los establecimientos que lo conforman viene adoptando la Reforma de Salud promoviendo un buen clima organizacional y la satisfacción laboral para dar servicios con eficacia, calidad y oportunidad (26) (27) orientado hacia el desarrollo organizacional, la sostenibilidad y la funcionalidad de las organizaciones.

Desde el 2008 el Ministerio de Salud (MINSA) en Perú viene considerando al Clima organizacional como una variable indispensable para incrementar la calidad en sus funciones y mejorar así la satisfacción de sus usuarios (27).

2.2.2.3 El Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional- MINSA del Perú (28).

El Ministerio de Salud (MINSA) como organismo rector del sistema de sanitario peruano ha elaborado y validado el Documento Técnico : Metodología para el Estudio del Clima Organizacional, en virtud de su función de desarrollar acciones de gestión de calidad a fin de mejorar sus procesos y resultados, así como monitorizar el clima organizacional y la satisfacción de usuarios externo y trabajadores (usuarios internos).

El MINSA define el CO como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da. También incluye la valoración de las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo”. Y, puesto que, el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, el MINSA ha elaborado un estudio del Clima Organizacional, cuya finalidad es identificar las percepciones de los trabajadores para tomar acciones orientadas a mejorar aspectos negativos y fortalecer los aspectos positivos haciendo que el trabajo diario sea agradable y motivador.

Por ello, en la Ley Nro. 26842, Ley General de Salud y mediante la Resolución Ministerial N°623-2008/MINSA se constituye el Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional, dicha ley tiene la finalidad de brindar una herramienta metodológica con carácter científico que estimule el estudio del CO en las organizaciones de salud. Esta herramienta ha sido utilizada en diversas instituciones sanitarias con la finalidad de medir el CO en diversos servicios y grupos ocupacionales intrahospitalarios (19)(26).

En la presente investigación, para fines de mantener la coherencia con el MINSA, el Clima organizacional presenta las siguientes subvariables y dimensiones:

Sub-variables del clima organizacional: (27)(28).

- **Potencial Humano:** constituye el sistema social interno de la organización, conformado por personas y grupos grandes o pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos, que son parte de la organización y ésta última existe para alcanzar sus objetivos. Esta sub-variable incluye las dimensiones: liderazgo, innovación, recompensa y confort.
- **Diseño Organizacional** (estructura): según Chester I. Bernard, las organizaciones son “un sistema de actividades coordinadas de dos o más personas”. En el aspecto de coordinación consciente, se incluyen aspectos comunes a todas las organizaciones como son la coordinación de esfuerzos, objetivo común, división del trabajo y jerarquía de autoridad a lo que se denomina la estructura de la organización. Por ello esta sub-variable incluye las dimensiones estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración.
- **Cultura de la organización:** toda organización debe contar con personas comprometidas con los objetivos institucionales, para ello es indispensable considerar el ambiente en donde se desarrollan las relaciones, normas y patrones de comportamiento, lo que se convierte en la cultura de la organización. Lo que dará lugar a una organización productiva y eficiente o

improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones entre los integrantes de la organización que se establecen desde un inicio”. Las dimensiones de identidad, conflicto y cooperación, y finalmente motivación conforman esta sub-variable del CO.

TABLA 1
SUB-VARIABLES Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL-MINSA.

Variable	Tipo de variable	Sub-variables	Dimensiones	Indicadores
Clima organizacional	Cualitativa	Potencial humano	Liderazgo Innovación. Recompensa Confort	Mi jefe está disponible cuando se le necesita. Mi institución es flexible, se adapta a los cambios. Mi trabajo es valorado de forma adecuada. La limpieza de los ambientes es adecuada.
		Diseño organizacional	Estructura. Toma de decisiones. Comunicación organizacional. Remuneración.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función. En mi organización participo en la toma de decisiones. Presto atención a los comunicados de mis jefes. Mi salario y beneficios son razonables.
		Cultura de la organización	Identidad. Conflicto y cooperación.	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud. Las otras áreas ayudan cuando lo necesito.

Motivación.

Recibo un buen trato en mi establecimiento.

Fuente: Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional v.02 (28).

2.2.2.4 Dimensiones de Clima Organizacional según MINSA.

Las dimensiones del CO constituyen características factibles de ser medidas en la organización, e influyen en el comportamiento de los integrantes de la organización. Por ello es necesario identificar las 11 dimensiones a ser evaluadas en el estudio del CO, las cuales se definen a continuación (28)(29):

- **Comunicación:** está basado en las redes de comunicación dentro de la organización, así como la facilidad de los empleados para hacerse escuchar sus quejas en la dirección.
- **Conflicto y cooperación:** se refiere al nivel de colaboración observado entre los empleados durante sus labores y en los apoyos materiales y humanos que reciben de la organización a la que pertenecen.
- **Confort:** son los esfuerzos realizados por la dirección en la creación de un ambiente físico sano y agradable.
- **Estructura:** es la percepción de los que conforman la organización respecto de las reglas, procedimientos, trámites y demás limitaciones a los que se enfrentan en el desarrollo de su quehacer diario, refleja el énfasis en la burocracia organizativa, en contraposición al énfasis dado por un trabajo libre, informal y no estructurado.
- **Identidad:** corresponde al sentimiento de pertenencia del integrante hacia la organización, es de relevancia y de gran valor dentro del grupo de trabajo. En términos generales se refiere a la sensación de compartir los objetivos propios junto a los de la organización.
- **Innovación:** es la voluntad de experimentar cambios y de cambiar las formas de cómo hacer las cosas dentro de la organización.
- **Liderazgo:** es la influencia que ejerce ciertas personas, en especial el jefe sobre el comportamiento de los otros para lograr resultados no tiene patrón definido, ya que dependerá de muchas condiciones del medio social como los valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

- **Motivación:** son las condiciones que conducen al trabajador a realizar su labor más o menos intensamente. Constituye el conjunto de intenciones y expectativas del trabajador dentro de la organización, es un conjunto de actitudes propias de las personas que afloran cuando determinados estímulos del medio se hacen presente.
- **Recompensa:** es la medida en que la organización usa más el premio que el castigo, esta dimensión podría lograr un clima apropiado dentro de la organización. Siempre que se incentive y no se castigue al trabajador al hacer bien su trabajo, y de hacerlo mal impulsarlo a que mejore a mediano plazo.
- **Remuneración:** Tiene relación con la forma de cómo se remunera a los trabajadores.
- **Toma de decisiones:** Realiza una evaluación de la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman dentro de la organización, así como el papel que cumplen los empleados en este proceso.

2.2.2.5 Consecuencias del estudio del Clima organizacional.

La percepción que tengan los integrantes de la organización identificará un buen clima o mal clima organizacional, lo cual influirá de forma positiva o negativa en la organización.

Entre las consecuencias positivas de un buen clima organizacional se encuentran el logro de objetivos, afiliación, poder, mayor productividad, baja rotación del personal, mayor satisfacción del personal y del usuario, mejor adaptación, innovación entre otros. Por el contrario, entre las consecuencias negativas de un mal clima se encuentran la inadaptación del personal, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad entre otros. (1) (28)

2.2.2.6 Beneficios del estudio del Clima organizacional.

El estudio del clima organizacional aporta beneficios como (1):

- Permite tomar en cuenta la percepción de los trabajadores, así los directivos tendrán una opinión acerca de la atmósfera del trabajo donde se realizan actividades de gestión para diseñar acciones que mejoren el desempeño y

compromiso del trabajador. Además, promueve el mejoramiento continuo del ambiente laboral como elemento que determina la motivación de los trabajadores.

- Genera resultados que permiten la implementación de programas que mejoren las condiciones laborales, calidad de vida del trabajador y permite impulsar la participación de los colaboradores de la organización sea pública o privada.
- Los elementos del clima organizacional evaluados son predictores del desempeño laboral.
- El estudio del CO en el ámbito local, nacional e internacional es indispensable para identificar y dar respuesta a los requerimientos en salud, puesto que con el estudio del CO se identifica todo lo que influye de forma positiva o negativa en el rendimiento del trabajador a fin de mejorar el ambiente de trabajo y de la atención que se brinda al paciente.

2.2.3 Satisfacción Laboral (SL).

2.2.3.1 Generalidades sobre el trabajador y la satisfacción laboral (SL).

En la actualidad podemos identificar de manera creciente estudios sobre SL del trabajador dentro de una organización constituyendo como uno de los fenómenos más investigados durante el siglo XX (14) (30) (31) desde los enfoques de comportamiento organizacional y la psicología organizacional; explicando variables relacionadas a efectividad organizacional como ausentismo o rotación de personal y por otro lado dar relevancia de bienestar físico y mental del trabajador (30).

Por los años 30', se empezaron a realizar estudios sistemáticos sobre SL y los factores que podrían afectarla. Así, Hppock señalaba que: "existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la SL como la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión." (16)

La mayoría de estas investigaciones, en lo que concierne al sector salud, se han venido realizando en grupos ocupacionales (escasos en el Tecnólogo médico en Terapia Física y Rehabilitación) en donde se han venido identificando factores

medible que influyen en la percepción del trabajador de salud sobre su grado de satisfacción en relación a lo que realiza dentro de la organización.

A continuación, se realiza una revisión de los diversos enfoques en los que está definido la SL, ya que a partir de allí se han realizado las investigaciones hasta la actualidad.

2.2.3.2 Definición de Satisfacción Laboral (SL).

Actualmente no hay consenso sobre la definición de satisfacción laboral (SL). Ha sido definido desde diferentes enfoques (30), no obstante para los autores su definición enmarca a la SL en la psicología de las organizaciones y que hacen referencia a un estado emocional, sentimientos y respuestas objetivas.

Al realizar una revisión literaria sobre SL, se encuentran definiciones que citamos a continuación:

- Es “entendida como un factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su lugar de trabajo y se encuentra relacionado con su estado de ánimo y bienestar personal”. (9) (13)
- “Es el producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce que a menos discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción”. (16)
- Algunos autores señalan que la SL es una respuesta afectiva o emocional hacia su trabajo como un todo, mientras que otros la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza respecto de su trabajo. Otro enfoque integrativo que incluye a las anteriores señala que la satisfacción es producto de procesos emocionales y cognitivos de su experiencia en su trabajo. (30)

2.2.3.3 Modelos de satisfacción en el trabajo

Se describen a continuación diversos modelos o teorías sobre la satisfacción laboral, bajo diversos enfoques planteados en investigaciones pertinentes (13):

- **Teoría de los dos factores.** Según Herzberg (1959), “estar satisfecho en el trabajo” guarda concordancia con las sensaciones hacia el trabajo y con el trabajo como el agrado o desagrado, buenas o malas relaciones con los

demás, posibilidades de crecimiento profesional, condiciones en el medio laboral entre otros. Presenta factores motivacionales o intrínsecos (se refiere a la postura interna de la organización y que producen satisfacción en condiciones idóneas), y los factores higiénicos o extrínsecos (los que producen insatisfacción cuando están ausentes pero no satisfacción cuando si los tenemos presentes).

- **Modelo de la satisfacción anticipada.** Según Vroom (1964), su máximo exponente, señala que la satisfacción se ve condicionada por lo que se espera conseguir en el futuro, es decir, basado en sus experiencias ya pasadas del sujeto llega a formar expectativas sobre lo que desea.
- **Teoría de ajuste en el trabajo.** Según Davis y Newstrom (1963) señalan que la satisfacción en el contexto laboral está representado por un equilibrio entre el sujeto, el medio donde se cubre sus necesidades y el reconocimiento que sienten los demás al valorar su actuar.
- **Teoría de la discrepancia de Locke (1984).** Señala que la SL irá en relación a lo que recibe o lo que espera el trabajador, y en las consecuencias de su desempeño. El modelo presenta dos facetas, una de ellas que corresponde a lo que el individuo ha brindado en el trabajo, y la otra que valora lo que podría haber brindado. al estar en desequilibrio producirá insatisfacción al no estar el trabajador satisfecho con el trabajo que ha realizado.
- **“Modelo de afecto al rol” de Hulin (1985).** Este modelo sobresale entre los enfoques teóricos porque “resume los elementos de otros modelos, relacionando a procesos con el rol del sujeto y sus consecuencias positivas, concluyendo que los factores que influyen en la SL son los que benefician nuestro trabajo (tiempo necesario, poseer el esfuerzo requerido, habilidades, técnica, destreza y formación necesaria) y dan buenos resultados que son reconfortantes como los son incentivos, reconocimiento o mejora de condiciones laborales. Este modelo expone las variaciones de niveles de satisfacción que pueden producirse en función de hechos pasados y presentes”(13).
- **Modelo de eventos situacionales de Quarstein (1992).** Señala que existen factores que están presentes en el ambiente laboral que se valoran previo a

ocupar el cargo laboral (estilo de dirección, remuneración, posibilidades de crecimiento profesional), y los otros factores que valora el individuo cuando ya ha iniciada la labor, frente a estas situaciones se producen respuestas emocionales que ocasionarán mayor o menor satisfacción laboral dependiente de las particularidades del trabajador y de su forma de afrontar determinados sucesos, de esta forma el modelo de Quarstein aplica una visión diferente a las ya descritas acerca de la teoría de la influencia de dos factores sobre la SL.

Sobre las consecuencias de la insatisfacción laboral, los estudios señalan (16):

- Efectos sobre la salud y el estado emocional:

Las investigaciones han tomado como punto de investigación los efectos que en la salud tienen los estados de insatisfacción entre los trabajadores como cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías, accidente cerebrovasculares, etc.

- Sobre la actividad laboral

Estos problemas traen como consecuencias en la actividad laboral como ausentismo, sobrecarga laboral en unos, cambios en los puestos de trabajo, enojo, desmotivación, incrementos de los costos para la organización, lo cual afecta la organización. De esta forma, la insatisfacción laboral puede mermar en la calidad de trabajo efectuado, ineficiencia en los procesos y procedimientos, pérdida del sentido de pertenencia a la institución, lo que finalmente influye en la calidad de atención. (32)

- Sobre la calidad de vida laboral (14)

Por el contrario a la insatisfacción, los estudios señalan que la satisfacción en el trabajo representa un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no solamente dentro del lugar donde se desempeña el trabajador, además influye positivamente el entorno de la familia y la parte social. Todos estos aspectos son importantes en los profesionales de la salud

ya que la labor del personal de salud tiene por función principal el cuidado de la salud física y mental de sus pacientes.

Diversos estudios en relación al tema señalan que la importancia del estudio de la satisfacción laboral radica en que es determinante en la calidad de la atención, pues no es posible que un trabajador realice su trabajo con calidad y eficiencia si no tiene satisfacción en la realización y con los resultados del mismo. (14)

En el ambiente hospitalario se han realizado investigaciones sobre la SL del personal trabajador entre profesionales y técnicos en donde los factores asociados a la insatisfacción del personal en su ambiente laboral se encuentran la presión laboral y la escasa oportunidad de promoción profesional, por ello estas áreas deberían ser objeto de investigación permanente(33).

Respecto a resultados de estudios previos en América Latina, señala que la insatisfacción del personal médico se relaciona a la falta de capacitación, incentivos, promoción del personal, excesiva carga y desorganización dentro del ambiente laboral. En el Perú, los resultados de las investigaciones sobre el tema señalan que el grado de satisfacción varía en relación a la jerarquía en el puesto de trabajo y el tiempo de servicio (33).

En Perú, el MINSA con la adopción de políticas para la reforma en salud , aprobó el Sistema de Gestión de la calidad en el 2001, en donde adoptando sus principios, conceptos y objetivos para mejorar la calidad de atención de salud de la población, ha elaborado instrumentos técnicos y estándares e indicadores que propone entre otros la evaluación de la satisfacción laboral de sus trabajadores, debido a que el conocimiento y nivel de satisfacción o insatisfacción del trabajador(usuario o cliente interno) constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo de las empresas e instituciones, y por la obtención de resultados positivos en la calidad de atención humana. (34).

El instrumento para la medición de la SL elaborado por el MINSA se presenta a continuación.

2.2.3.4 Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud 2002- MINSA.

Este documento presenta una propuesta de encuesta que forma parte de un conjunto de instrumentos orientados a la evaluación y monitoreo de la gestión de

la calidad en los establecimiento de salud, con la finalidad de recoger información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo que se traduce en satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera o lo que percibe de la organización (35).

Para conocer el grado de satisfacción del personal de salud y las labores que realiza dentro de la institución utiliza la metodología basada en la aplicación de una encuesta abierta y anónima, y apoyado por la literatura han identificado diversos aspectos (dimensiones) a considerar para medir la satisfacción laboral y son los siguientes:

- **Trabajo actual:** considera el grado de autonomía, variedad de las habilidades del trabajador, su identificación y la significancia con la labor que realiza en el lugar donde se realiza su actividad, así como la retroalimentación que recibe de la organización.
- **Trabajo en general:** está relacionado con la labor en general que demanda los conocimientos del trabajador y que lo relaciona con sus compañeros dentro de la organización, así como considera el aspecto organizativo y estructural del trabajo.
- **Interacción con el jefe inmediato:** referido a la interrelación entre jefe-colaborador (trabajador para el presente estudio), monitoreo y soporte o apoyo en la labor.
- **Oportunidades de progreso:** se refiere a las condiciones donde existan expectativas de superación personal del trabajador como el ascenso a un rango superior en la organización, la posibilidad de capacitaciones que permitan el desarrollo personal y profesional.
- **Remuneración e incentivos:** es la retribución pecuniaria u otro reconocimiento o incentivos a recibir por la labor asignada en un determinado tiempo.
- **Interacción con sus compañeros de trabajo:** referido a las relaciones interpersonales con sus compañeros dentro del establecimiento, en cualquier área durante el desarrollo de la actividad laboral.
- **Ambiente de trabajo:** considerada como la percepción de pertenencia del trabajador con la organización para la cual sirve, percepción de los

mecanismos en la comunicación dentro y fuera de ella, tanto como la toma de decisiones de forma individual y colectiva.

TABLA 2
DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

Variable	Tipo de variable	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral.	cualitativa	—	
		Trabajo actual.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.
		—	
		Trabajo general.	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo
		—	
		Interacción con el jefe inmediato.	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho
		—	
		Oportunidades de progreso.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.
		—	
		Remuneración e incentivos.	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.
		—	
		Interacción con sus compañeros de trabajo.	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.

—
Ambiente de
trabajo.

El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza,
a todo nivel sin temor a represalias.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud-2002.(35)

2.3 Formulación de hipótesis.

2.3.1 Hipótesis General

Sí hay relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.

2.3.2 Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1

Sí están relacionados el potencial humano y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.

Hipótesis específica 2

Sí están relacionados el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.

Hipótesis específica 3

Sí están relacionados la cultura de la organización y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.

TABLA 3

2.4

Operacionalización de las variables e indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUB VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	VALOR FINAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Son percepciones compartidas por integrantes de una organización en relación a su trabajo, el ambiente físico, sus vínculos interpersonales y los diversos reglamentos formales que afectan su labor.	Son características del ambiente de trabajo que determina la percepción del trabajador sobre éste y que condiciona su conducta y las relaciones entre los individuos.	<ul style="list-style-type: none"> - Potencial Humano. - Diseño Organizacional. - Cultura de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recompensa - Innovación. - Liderazgo. - Confort. - Remuneración. - Toma de decisiones. - Comunicación organizacional. - Estructura. - Conflicto y cooperación. - Motivación. - Identidad. 	cualitativa	ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Mi trabajo es evaluado de forma adecuada. - Mi Institución es flexible y se adapta bien a los cambios. - Mi jefe está disponible cuando se necesita. - Mi salario y beneficios son razonables. - En mi organización participo en la toma de decisiones. - Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes. - Las tareas que desempeño corresponden a mi función. - Puedo contar con mis compañeros cuando lo necesito. - Estoy comprometido con mi organización de salud. 	Documento técnico: Cuestionario para el estudio del Clima Organizacional. Versión ".RM. N° 468-2011/ MINSA.	<ul style="list-style-type: none"> Nunca A veces. Frecuentemente. Siempre.

SATISFACCIÓN LABORAL	Factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su lugar de trabajo y se encuentra relacionado con su estado de ánimo y bienestar personal.	Sensación percibida en el trabajador por su ámbito laboral.	-No presenta sub variable	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo actual. - Trabajo en general. - Interacción con el jefe inmediato. - Oportunidades de progreso. - Remuneración e incentivos. - Interacción con sus compañeros de trabajo. 	Cualitativa ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo en mi servicio está bien organizado. - En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral. - Los directivos y/o jefes me reconocen por un trabajo bien hecho. - Mi sueldo o remuneración es adecuado al trabajo que realizo. - Estoy satisfecho con los procedimientos para resolver los reclamos de los trabajadores. - El nombre y prestigio de mi institución es gratificante para mí. 	Encuesta de Satisfacción del personal de salud. 2002.	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente de acuerdo con la opinión. - Mayormente de acuerdo con la opinión. - Indiferente a la opinión. - Pocas veces estoy de acuerdo con la opinión. - Totalmente en desacuerdo con la opinión.
----------------------	---	---	---------------------------	--	---------------------	---	---	---

Fuente: Elaborado por los investigadores.

2.5 Definición de términos básicos.

- **Clima organizacional:** Es el ambiente o atmósfera laboral en donde los trabajadores realizan su actividad sanitaria y que es percibida por éstos (21).
- **Potencial humano:** Es una subvariable del clima organizacional, incluye al elemento social dentro de la organización, presenta las dimensiones como liderazgo, innovación, recompensa y confort (27 y 28).
- **Diseño organizacional:** Se refiere a la estructura organizativa, a las actividades en conjunto dentro de la institución que incluye la forma de división de trabajo, las jerarquías, incluye las dimensiones de estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración (27 y 28).
- **Cultura de la organización:** Se refieren a los patrones de comportamiento que se convive dentro de la organización, se relaciona con el sentido de pertenencia hacia la organización y empatía con sus compañeros (27 y 28).
- **Satisfacción laboral:** Es la percepción que tienen los trabajadores asistenciales acerca de su ambiente laboral (30)

CAPITULO III. METODOLOGÍA.

3.1 Tipo y nivel de investigación.

De acuerdo con Hernández R. (36), esta investigación ha sido caracterizado de la siguiente manera:

- **Por su enfoque** se trató de un estudio cuantitativo ya que a partir de la medición de las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral se obtuvieron resultados medibles y de forma objetiva.
- **Por su finalidad** fue de tipo aplicado porque se buscó la utilización de los conocimientos sustentados para la solución de problemas prácticos en la muestra a investigar.
- **Por el periodo y número de mediciones**, se trató de una investigación transversal, porque recolectaron los datos en una sola medición.
- **Por el análisis y alcance de sus resultados** correspondió a un estudio descriptivo correlacional pues se procuró cuantificar ambas variables y luego cuantificar la relación entre ellas.

3.2 Diseño de investigación.

Siguiendo a Hernández R (36), este trabajo de investigación tuvo un diseño No experimental, es decir, que se realizaron observaciones y mediciones a la muestra sin posibilidad de la intervención o manipulación por parte de los investigadores.

3.3 Población y muestra.

- Población.

El universo de población estuvo conformada por los Tecnólogos Médicos en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú tomando en cuenta su función dentro de la institución, siendo la población total de 38 trabajadores.

- Muestra.

Se trató de una muestra censal, porque se trabajó con el total de la población de los Tecnólogos Médicos en Terapia Física y Rehabilitación de una institución

pública en salud en Lima-Perú, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión con un total de 38 trabajadores.

3.4 Criterios de selección.

- Criterios de inclusión.

- Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación contratados y nombrados.
- Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación que realizó labor asistencial y/o administrativa.
- Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación que tuvo más de 3 meses laborando dentro de la institución.
- Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación que aceptó participar en el estudio.

- Criterios de exclusión.

- Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación que se encontraron de vacaciones, licencia o descanso médico durante el periodo de recolección de datos.
- Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación que se encuentren en condiciones de trabajo temporal (pasantías o rotaciones temporales en el departamento).
- Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación que a la fecha se encuentran suspendidos en sus funciones.

3.5 Unidad de análisis

Un Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación, trabajador del hospital público donde se realizó la presente investigación.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

- Técnica de recolección de datos.

La técnica de recolección de datos constituye la táctica utilizada para obtener datos con la finalidad de construir un conocimiento sobre lo que se pretende

investigar, es la actuación concreta de cómo se recolectan los datos los cuales permiten dar respuesta a las pregunta de investigación. Así, a través de un método descriptivo de situaciones observadas por los encuestados desde donde se puede detectar ideas, necesidades o preferencias (40).

La técnica empleada en esta investigación fue la Encuesta.

- **Instrumento de recolección de los datos**

Un instrumento de recolección de datos se trata de un conjunto de preguntas acerca de las variables de investigación que se caracterizan porque son congruentes con el planteamiento del problema y con la hipótesis planteada (40). En esta investigación el instrumento que se utilizó fue el Cuestionario

A continuación se detallan el contenido de los instrumentos utilizados en la presente investigación:

3.6.1 Instrumento 1: Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional-v.02”(28).

Este instrumento ha sido elaborado por la Dirección de Calidad en Salud del MINSA (2011). Se trata de un cuestionario auto-administrado, una encuesta de opinión cuyo objetivo es medir el nivel de CO en las instituciones de salud y dirigido a los profesionales de salud. Consta de 34 ítems los cuales evalúan las tres dimensiones de la variable en cuestión, las cuales son:

- Potencial Humano (11 ítems).
- Diseño Organizacional (9 ítems).
- Cultura de la organización (8 ítems).

Adicionalmente este instrumento presenta 06 ítems correspondientes a una Escala de Sinceridad.

El formato de respuesta es de tipo Likert con cuatro niveles de respuesta:

- (1) Nunca.
- (2) A veces.
- (3) Frecuentemente.
- (4) Siempre.

Su aplicación es sencilla, anónima e individual.

“El presente instrumento de investigación ha sido validado por expertos en el tema y organizaciones de salud que han participado como programas piloto durante los años 2009 y 2010 a cargo del MINSA. Asimismo el instrumento posee validez de contenido a través de juicio de expertos con un resultado aplicable”(28).

Confiabilidad del Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional-V.02.

Para determinar la confiabilidad del presente instrumento de investigación se ha utilizado el Coeficiente del Alfa de Cronbach, desarrollado por J. Cronbach, que determina su consistencia interna a través de la correlación de sus ítems (en escala tipo Likert o politómicas) que se espera midan el mismo constructo.

El valor de alfa se encuentra entre cero(0) y uno (1), cuanto más se acerque a 1 será mayor la consistencia interna de los ítems analizados. Es decir, el coeficiente Alfa de Cronbach “estima la proporción de la varianza del instrumento debido al factor común entre los ítems” (41). De esta forma, a mayor homogeneidad en las respuestas dentro de cada ítem, mayor será el Alfa de Cronbach”.

Fórmula de Confiabilidad de Alfa de Cronbach:

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

Donde:

K = Número de ítems

ΣS^2 = Sumatoria de varianzas de los ítems

$S T^2$ = Varianza de la suma de los ítems

α = Coeficiente de alfa de Cronbach.

Criterio de confiabilidad:

Baja confiabilidad (No aplicable):	0.01 a 0.60
Moderada confiabilidad	: 0.61 a 0.75
Alta confiabilidad	: 0.76 a 0.89
Muy Alta confiabilidad	: 0.90 a 1.00

TABLA 4
CONFIABILIDAD DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.
ESTADÍSTICAS DE CONFIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N° de elementos.
0,897	34

Fuente: Elaborado por los investigadores desde el estadístico SPSS (v24.0).

El coeficiente Alfa obtenido es de **0,897** lo cual permite decir que el Test en su versión de 34 ítems tiene una **Alta Confiabilidad**.

Validez del Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional-V.02.

La validez del instrumento del clima organizacional se realizó a través de la técnica de Juicio de Expertos, el cual fue realizado por 03 profesionales convocados, quienes realizaron una revisión del instrumento a través de Fichas de validación (anexos 3 y 4), donde evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems que lo conformaron el instrumento, y finalmente emitieron su juicio aprobatorio.

La validación de expertos fue realizado por los profesionales:

Dra. Rodríguez García, Rosa.

Dr. Casimiro Urcos, Javier.

Mg. Uribe Alvarado, María.

3.6.2 Instrumento 2: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud (35).

La encuesta de Satisfacción del Personal de Salud ha sido elaborada por el Ministerio de Salud (MINSA) de Perú en el 2002, cuyo objetivo es medir el nivel de satisfacción de los profesionales de las instituciones de salud y dirigida a sus trabajadores.

El cuestionario es autoadministrado, está conformado por las siguientes secciones:

- La primera sección se trata de información general de los trabajadores donde incluye condición de trabajo, establecimiento de procedencia, grupo ocupacional, tiempo de servicios y área de trabajo.
- La segunda sección está conformada de 22 ítems, que miden las dimensiones de la Satisfacción Laboral, los cuales son:
 - Trabajo actual (04 ítems)
 - Trabajo general (03 ítems).
 - Interacción con el jefe inmediato (05 ítems).
 - Oportunidad de progreso (02 ítems).
 - Remuneración e incentivo (02 ítems).
 - Interrelación con los compañeros de trabajo (02 ítems).
 - Ambiente de trabajo (04 ítems).
- El formato de respuesta es de tipo Likert con cinco niveles de respuesta:
 - (5) Totalmente de acuerdo con la opinión.
 - (4) Mayormente de acuerdo con la opinión.
 - (3) Indiferente a la opinión.
 - (2) Pocas veces de acuerdo con la opinión.
 - (1) Totalmente en desacuerdo con la opinión.

Este instrumento ha sido previamente validado con éxito para la medición de la satisfacción del personal de salud de centros de labores evaluados por el MINSA (26).

Confiabilidad de Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud.

Para determinar la confiabilidad del presente instrumento de investigación se ha utilizado el Coeficiente del Alfa de Cronbach, desarrollado por J. Cronbach, que determina su consistencia interna a través de la correlación de sus ítems (en escala tipo Likert o politómicas) que se espera midan el mismo constructo.

El valor de alfa se encuentra entre cero(0) y uno (1), cuanto más se acerque a 1 será mayor la consistencia interna de los ítems analizados. Es decir, el coeficiente Alfa de Cronbach “estima la proporción de la varianza del instrumento debido al factor común entre los ítems” (41). De esta forma, a mayor homogeneidad en las respuestas dentro de cada ítem, mayor será el Alfa de Cronbach”.

TABLA 5
CONFIABILIDAD DE SATISFACCIÓN LABORAL
ESTADÍSTICA DE CONFIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N° de elementos.
0,842	22

Fuente: Elaborado por los investigadores desde el estadístico SPSS (v24.0).

El coeficiente Alfa obtenido es de 0,842 lo cual permite decir que el Test en su Versión de 22 ítems tiene una **Alta Confiabilidad**.

Validez de satisfacción laboral.

Realizado a través de la técnica de Juicio de Expertos donde participaron tres profesionales altamente calificados en el área de gestión sanitaria y en metodología de la investigación. Los expertos realizaron una revisión del instrumento donde evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems que lo conforman, y donde finalmente emitieron su juicio de aprobación para aplicar el instrumento en la presente investigación.

La validación de expertos fue realizado por los profesionales:

Dra. Rodríguez García, Rosa.

Dr. Casimiro Urcos, Javier.

Mg. Uribe Alvarado, María.

TABLA 6

FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Instrumentos de investigación	CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Nombre	Instrumento: Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional-V.02”	Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud
Autores	Dirección de Calidad en Salud del MINSA (2011)	Ministerio de Salud (MINSA) de Perú en el 2002
Aplicación	Online, de forma individual	Online, de forma individual
Tiempo de duración	10 minutos	10 minutos.
Dirigido	Tecnólogos Médicos en Terapia Física y Rehabilitación.	Tecnólogos Médicos en Terapia Física y Rehabilitación.

Valor	Es de tipo Likert con cuatro niveles de respuesta son: (1) Nunca, (2) A veces; (3) Frecuentemente y (4) Siempre. Su aplicación es anónima e individual.	Es de tipo Likert con cinco niveles de respuesta: (5) Totalmente de acuerdo con la opinión; (4) Mayormente de acuerdo con la opinión; (3) Indiferente a la opinión; (2) Pocas veces de acuerdo con la opinión y (1) Totalmente en desacuerdo con la opinión.
Descripción del instrumento	Se trata de un cuestionario autoadministrado, consta de 34 ítems. Es una encuesta de opinión cuyo objetivo es medir el nivel de CO en las instituciones de salud y dirigido a los profesionales de salud.	El cuestionario es autoadministrado, está conformado por 22 ítems que miden las dimensiones de satisfacción laboral

Fuente: Elaborado por los investigadores

3.7 Procesamiento y análisis de datos.

Los resultados del presente trabajo de investigación se obtuvieron a través del análisis de datos en el estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) v24.0.

Para la estadística descriptiva, el tratamiento de los datos se realizó a través de las medidas de tendencia central como porcentajes. Y en la estadística inferencial se utilizó el Coeficiente de correlacion por Rangos de Kendal (tau-b de Kendal) al tratarse ambas variables cualitativas y de tipo ordinal(44).

Para todos los análisis se considerará que el p valor será estadísticamente significativo menor de 0.05.

3.8. Aspectos éticos.

Este trabajo de investigación cumplió con el principio de autonomía y la reserva de datos de todos los participantes que formarán parte del estudio cuyos documentos solo serán usados para la investigación conservando la confidencialidad, sujetándose a la veracidad y sobre todo teniendo el consentimiento informado de los participantes.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

4.1 Procesamiento de datos: Resultados.

Estadística descriptiva

Luego de la aplicación de los cuestionarios a la muestra objeto de la presente investigación y procesada la información obtenida (calificación y baremación), procedimos a analizar la información a nivel descriptivo como a nivel inferencial, lo cual nos permitió realizar las mediciones y comparaciones necesarias para la presente investigación, y cuyos resultados se presentan a continuación:

TABLA 7
DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y LABORALES DEL TECNÓLOGO
MÉDICO EN TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN.

		n°	%
Edad	35 a 45 años	16	42.1
	45 a 54 años	8	21.1
	54 a 63 años	14	36.8
Sexo	masculino	10	26.3
	femenino	28	73.7
Condición laboral	contratado	28	73.3
	nombrado	10	26.3
Tiempo de servicio en el hospital	entre 5 y 15 años	18	47.4
	entre 15 y 25 años	12	31.6
	entre 25 y 34 años	8	21.1
	entre 2 y 13 años)	22	57.9

Tiempo de servicio en el cargo actual	entre 13 y 23 años)	10	26.3
	entre 23 y 33 años	6	15.8
TOTAL		38	100

Fuente: Elaborado por los investigadores a partir del estadístico SPSS (v 24).

INTERPRETACIÓN: La tabla muestra el total de Tecnólogos Médicos en Terapia Física y Rehabilitación es $n=38$ y sobre los datos demográficos se puede indicar que la edad más frecuente corresponde “entre 35 y 45 años” con un 42,1% ($n=16$) y además que el sexo “femenino” predomina con un 73,7% ($n=28$).

Sobre los datos laborales se observa que predomina la condición laboral de “contratado” en un 73,7% ($n=28$). Asimismo se puede extraer que en la muestra predomina los tecnólogos médicos con un tiempo de servicio en el hospital “entre 5 y 15 años” con un 47,4% ($n=12$), y finalmente que un 57,9% ($n=22$) tienen un tiempo en el puesto asignado “entre 2 y 13 años”.

Estadística Inferencial.

La estadística inferencial busca identificar si la hipótesis poblacional coincide con los datos obtenidos en la muestra investigada. De esta manera, “una hipótesis se retiene como un valor aceptable, si es consistente con los datos. Si no lo es, se rechaza (pero los datos no se descartan)”(36).

4.2 Prueba de Hipótesis.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

H_{E1} : Si hay relación entre el potencial humano y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.

TABLA 8
CORRELACIÓN ENTRE POTENCIAL HUMANO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

		Potencial humano	Satisfacción laboral
Potencial humano	Correlación de Tau_de Kendall	1	,730
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Satisfacción laboral	Correlación de Tau_de Kendall	,730	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

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

Fuente: Elaborado por los investigadores desde el estadístico SPSS (v24.0).

Conclusión:

De la tabla 8 se obtuvo un grado de relación (r : 0.730) con una

significancia=0,000 por lo que se infiere que existe relación positiva y significativa entre el potencial humano y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima- Perú, 2020.

Hipótesis específica 2

H_{E2}: Si hay relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.

TABLA 9
CORRELACIÓN ENTRE DISEÑO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

		Diseño organizacional	Satisfacción laboral
Diseño organizacional	Correlación de Tau_de Kendall	1	,720
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Satisfacción Laboral	Correlación de Tau_de Kendall	,72	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaborado por los investigadores desde el estadístico SPSS (v24.0).

Conclusión:

De la tabla 9 se obtuvo un grado de relación (r : 0.720) con una significancia=0,000 por lo que se infiere que existe relación positiva y significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el

Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.

Hipótesis específica 3

H_{E3}: Si hay relación entre la cultura de la organización y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima- Perú, 2020.

TABLA 10
CORRELACIÓN ENTRE LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.

		cultura de la organización	satisfacción laboral
cultura de la organización	Correlación de Tau_de Kendall	1	,780*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
satisfacción laboral	Correlación de Tau_de Kendall	,780	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaborado por los investigadores desde el estadístico SPSS (v24.0).

CONCLUSIÓN:

De la tabla 10 se obtuvo un grado de relación (r : 0.780) con una significancia=0,000 por lo que se infiere que existe relación positiva y significativa entre cultura de la organización y la satisfacción laboral en el

Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.

Hipótesis General

H_G: Si hay relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.

TABLA 11
CORRELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL.

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Tau_de Kendall	1	,790**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	37
Satisfacción laboral	Correlación de Tau_de Kendall	,790**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

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

Fuente: Elaborado por los investigadores desde el estadístico SPSS (v24.0).

CONCLUSIÓN:

De la tabla 11 se obtuvo un grado de relación (r : 0.790) con una significancia=0,000 por ello podemos decir que existe relación positiva y significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima- Perú, 2020.

4.3. Discusión de resultados.

En la presente investigación se obtuvieron resultados, a partir de los cuales se realizó su respectiva discusión a través del contraste con estudios similares así como con las teorías que sustentan el CO y la SL.

En la Tabla 7 se presenta datos sociodemográficos y laborales del Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación donde señala que existe una predominancia del grupo etáreo de 35 a 45 años de edad (42.1%) y que la mayoría corresponde al sexo femenino (73,7%).

Además, sobre la condición laboral en su mayoría contratado (73.3%) y el tiempo que ejercen su labor dentro de organización (entre 5-15 años) puede asimismo denotar el compromiso institucional del trabajador a la organización que pertenecen.

Por tratarse el presente de un estudio de enfoque cuantitativo pero con variables cualitativas (Clima organizacional y la satisfacción laboral) y con escala ordinal, la estadística inferencial se trató con el estadístico Tau-de Kendal (44).

Respecto a la hipótesis específica 1, al contrastar la sub-variable potencial humano (que incluye las dimensiones liderazgo, innovación, recompensa y confort) con la SL se obtuvo ($r= 0,730$) con una significancia $=0,000$ lo que demuestra que existe relación entre ambas (Tabla 8). Entonces, se puede deducir que un óptimo desarrollo del potencial humano coincidirá con un buen nivel de satisfacción laboral.

Sobre la hipótesis 2, al contrastar la sub-variable Diseño organizacional (que incluye las dimensiones estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración) con la SL se obtuvo ($r= 0,720$) con una significancia $=0,000$ lo que demuestra que existe relación entre ambas (Tabla 9). Por ello, se puede deducir que un adecuado diseño organizacional coincidirá con un buen nivel de satisfacción laboral.

Asimismo, en la hipótesis 3, al contraste la sub-variable Cultura de la organización (que incluye las dimensiones identidad, conflicto y cooperación y motivación) con la SL se obtuvo ($r=0,780$) con una significancia $=0,000$ lo que

demuestra que existe relación entre ambas (Tabla 10). Entonces, se puede deducir que un óptimo desarrollo de la cultura de la organización coincidirá con un buen nivel de satisfacción laboral.

Estos resultados concuerdan con estudios previos, como es el caso de Salas Y. (2017) realizado en el Centro de salud de san Genaro y el Hospital María Auxiliadora, en donde ambos establecimientos presentaron similares resultados a la presente investigación, es decir, hallaron relación positiva y significativa entre el CO y la SL (10).

Asimismo, estos hallazgos estarían en concordancia con diversas investigaciones previas que señalan que el CO y sus cualidades, con atmósferas de trabajo que mantienen climas de apoyo al trabajador genera un mayor rendimiento de sus trabajadores, mientras que otras señalan que el CO que sirve como mediador para generar tendencias positivas en el comportamiento de los trabajadores tales como la satisfacción, productividad, entre otros (13).

En Salud Pública, la relevancia del estudio del CO ha sido demostrada a través de los últimos años, ya que se ha podido establecer que acciones sobre el desarrollo humano y profesional son decisivos en la administración pública en su función de servir a la ciudadanía (1)(25). Sin embargo, organizaciones como un hospital son complejas, con normativas estrictas y muchas veces burocráticas, por ello tienden a presentar climas menos flexibles y bajo compromiso del trabajador, además la toma de decisiones se realiza a nivel de gerencia sin la participación del trabajador y dificultando el trabajo en equipo (27).

Finalmente, se determinó que existe relación significativa entre el CO y la SL en la muestra de estudio ($r= 0,790$) y siendo el $p\text{-valor}=0,000$ ($p < 0.05$) podemos decir que existe correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral. Dichos resultados coinciden con diversas investigaciones previas (45), como es el caso del presentado por Sánchez J. y Núñez L.(2020); en su estudio “Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores – Red de salud Chota, 2017” donde concluyeron que existe una alta correlación entre ambas variables (26). Asimismo, Campos G. (2020) realizó el estudio denominado “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del

profesional de enfermería del Instituto Nacional de Ciencias neurológicas, Lima-2018” donde también obtuvo como resultado relación positiva entre las variables mencionadas (46).

Sin embargo, Pedraza N. (2018) en su estudio titulado “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano” señaló que no todos los componentes o dimensiones del clima organizacional contribuyen a explicar la satisfacción laboral (45). Por otro lado, la investigación realizado por Bobbio L. y Ramos W. (2010) denominado “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no medico de un Hospital nacional de Lima-Perú” encontró baja satisfacción laboral en su muestra, señalando que dichos resultados se deben a factores organizacionales, actitudinales y económicos que difieren notablemente entre el personal médico y no médico en donde según el grupo ocupacional o el tiempo de servicio pueden determinar su satisfacción (33).

De allí la importancia en que el sistema de salud peruano realice evaluación y seguimiento para la toma de acciones individualizadas de cada caso que genere desarrollo organizacional, la sostenibilidad y la funcionalidad de sus organizaciones.

CAPÍTULO V: Conclusiones y recomendaciones.

5.1. Conclusiones

- Existe relación entre el potencial humano y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima- Perú, 2020. ($r= 0,720$).
- Existe relación entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima- Perú, 2020. ($r= 0,730$)
- Existe relación entre la Cultura de la organización y la Satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima- Perú, 2020. ($r= 0,780$)
- Existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima- Perú, 2020. ($r: 0,790$)

5.2 Recomendaciones

Del análisis de los resultados de la presente investigación, surgen algunas recomendaciones que han sido pertinente formular a continuación:

- Difundir los resultados obtenidos del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral dentro de la institución, resaltando los valores hallados de sus dimensiones para poder extenderse a las otras instituciones.
- Realizar seguimiento sobre los resultados obtenidos, identificar fortalezas y debilidades del grupo humano para el diseño de estrategias en la mejora de un clima organizacional favorable para un mejor desempeño y satisfacción de sus trabajadores.

Referencias Bibliográficas.

1. Bernal I, Pedraza N., Sanchez M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Elsevier Doyma. 2013 diciembre; 31.
2. Pico y D. Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro red Villa en el año 2014. Rev. Fac. Med. Hum. 2015; 15(3).
3. Del Rio J; Munares A, Montalvo H. Clima organizacional en trabajadores de un hospital General de Ica. Rev med Panacea. 2013; 3(1).
4. Mingo M; Navas F; Bayona I; Pérez L; Fernandez O. Satisfacción laboral de fisioterapeutas en la sanidad pública de Castilla y León. Fisioterapia. 2012; 34(6).
5. Rodriguez A; Retamal M; Lizana J; Cornejo F. Clima y satisfacción laboral como predictores de desempeño en una organización estatal chilena. Salud y Sociedad. 2011; 2(2): p. 219-234.
6. Peña M. Grado de satisfacción laboral de los terapeutas físicos en entidades privadas frente a entidades públicas durante el periodo de junio del 2017. 2018. Tesis.
7. Coronado M; Maredes M. Satisfacción laboral de los fisioterapeutas de tres centros de rehabilitación en la ciudad de Quito, período octubre-noviembre 2015. 2016. Tesis.
8. Fernández R; Cobos P; Figueroa M. Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. Revista Cubana de Salud Pública. 2015; 41(4): p. 593-602.
9. Chiang M, Salazar M, Martín M , Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Salud trab. 2011; 19(1): p. 05-16.
- 1 Salas Y. Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicio de salud pública. 2017. Tesis del Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
- 1 Navarro R. Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital San Bartolomé. 2017. tesis Repositorio Universidad César Vallejo.
- 1 Arevalo P, Tapia E. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de La Liga contra el Cáncer. 2016. Tesis de repositorio Universidad Privada Norbert Wiener.
- 1 Tito P, Arauz A. Clima laboral y satisfacción de los colaboradores del Instituto Nacional Materno Perinatal. Gestión en el Tercer Milenio. 2015; 18(36): p. 39-61.

- 1 Frisancho F. Nivel de satisfacción laboral del personal del Policlínico
4. Azángaro- EsSalud. Evid. Odontol. Clin. 2015; 1(1): p. 23-26.
- 1 Baldeón C. Factores asociados a la satisfacción del personal de salud del
5. Hospital IV Ramiro Prialé, Prialé, Huancayo. Ágora Rev. Cient. 2015; 02(01):
p. 112-124.
- 1 Aguirre C. Satisfacción laboral de los recursos humanos de
6. enfermería. Factores que la afectan. Rev haban cienc méd. 2009; 8(4).
- 1 Granados I. Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios.
7. Revista IIPSI. 2011; 14(2).
- 1 Ministerio de Salud Peru. RM N° 626-2006-MINSA. [Online].; 2006 [cited
8. 2020. Available from:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/296797/RM626-2006.pdf>.
- 1 Tintaya L, Mercado S. Importancia del estudio y análisis del clima
9. organizacional, satisfacción laboral y satisfacción del usuario externo en la
gestión de los establecimientos sanitarios públicos del Perú. Re. Med.
Odontol. Clin. 2018; 4(1).
- 2 Bustamante M, Hernandez J, Yañez L. Análisis del clima organizacional en el
0. Hospital Regional de Talca. Revista de Estudios Seriadados en Gestión de
Salud. 2009; 5(11).
- 2 Segredo A. Clima organizacional en la la gestión del cambio para el desarrollo
1. de la organización. Revista Cubana de Salud Pública. 2013; 39(2): p. 385-
393.
- 2 Cardona D, Zambrano R. Revisión de instrumentos de evaluación de clima
2. organizacional. Estudios gerenciales. 2014; 30: p. 184-189.
- 2 Garcia A, Moro M, Medina. M. Evaluación y dimensiones que definen el clima
3. y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Rev Calid Asis. 2010;
25(4): p. 207-214.
- 2 Urdaneta O, Alvarez C, Urdaneta M. Clima organizacional en Institutos de
4. Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia. Revista
Venezolana de Gerencia. 2009; 14(47): p. 446-457.
- 2 Bustamante M, Lapo M, Grandon M. Creación de un cuestionario de clima
5. organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. Gerencia y Políticas
de Salud. 2016; 15(30): p. 126-141.
- 2 Sanchez J, Nuñez L. Clima organizacional y satisfacción laboral en los
6. trabajadores - Red de salud Chota, 2017. Rev. Cien. 2020; 9(2).
- 2 Elgegren U. Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de
7. salud. Av. psicol. 2015; 23(1).

- 2 Dirección General de Salud de las personas.MINSA.
8. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>. [Online].; 2012 [cited 2020].
- 2 Equipo técnico local de Clima Organizacional. http://www.hhv.gob.pe/wp-content/uploads/Resoluciones_Directoriales/2014/166_DG_18092014.pdf. [Online].; 2011 [cited 2020].
- 3 Pujol L. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*. 2018; 34(146): p. 3-18.
- 3 Sanchez M G. Satisfacción laboral en los entornos del trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*. 2017; 22(2).
- 3 Arboleda G, Cardona J. Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS). *Gerencia y políticas en salud*. 2018; 17(35).
- 3 Bobbio L, Ramos W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima- Perú. *Revista Peruana de epidemiología*. 2010; 14(2).
- 3 Dirección General de Salud de las Personas. Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. [Online].; 2002 [cited 2020. Available from: <http://www.diresacusco.gob.pe/administracion/serums/Plan%20Mejora%20Web/Estandar1erNivel2003.pdf>.
- 3 Dirección general de salud de las personas. Encuesta de Satisfacción del personal de salud. [Online].; 2002 [cited 2020. Available from: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:dqCBZu03gQMJ:ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/06%2520-%2520Encuesta%2520Usuario%2520Interno.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>.
- 3 Hernandez R, Baptista P. Metodología de la investigación. 6th ed. GrawHill M, editor.; 2014.
6. Hernandez, Juan et al. Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2469/Sobre_uso_adecuado_coeficiente.pdf?sequence=3&isAllowed=y
7. 38. Juárez A ,2012 Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev. Medica del Instituto mexicano de Seguro social*. 2012. 50(3):307- 314.
39. Terapia Física [Internet]. Lima: Colegio de Tecnólogo Médico del Perú, citado el 27-06-21. Disponible en ctmperu.org.pe
40. Hernández S. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de ciencias económicas*. 2020;9 (17).

41. Frías D. Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida.Universidad de Valencia. España. Disponible en: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
42. Pedrosa I., Juarros J.,Robles A., Basteiro J., García E. Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simetricas, ¿ qué estadístico usar?Univ. Psychol.2015.14(1): 245-254.
43. Cabrera G., Zanazzi J., Zanazzi J., Boaglio L.Rev Facultad de Ciencias exactas, físicas y naturales.2017.4(2):47-52.
44. Morales P., Rodriguez L.Aplicación de los coeficientes de correlación de Kendal y Sperman.Universidad Centrooccidental “Lisandro Alvarado” .2016.<http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/agrollania/2016/agro8.pdf>
- 45 Pedraza N. clima organizacional y su relacion con la satisfacci3n laboral desde la percepci3n del capital humano.ReLasallista de investigacion.2018.15(1): 90-101.
<http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/2149/1/EI%20clima%20organizacional%20y%20su%20relaci%3%b3n%20con%20la%20satisfacci%3%b3n%20laboral%20desde%20la%20percepci%3%b3n%20del%20capital%20humano.pdf>
46. Campos G. Clima organizacional y su relacion con la satisfaccion laboral del profesional de Enfermeria del Instituto nacional de Ciencias neurologicas, Lima- 2018.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11800/Campos_tg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TECNÓLOGO MÉDICO EN TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE UN HOSPITAL DE LIMA - PERÚ, 2020"							
Matriz de consistencia.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General: ¿Existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Existe relación entre el potencial humano con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020?</p> <p>¿Existe relación entre el diseño organizacional con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020?</p>	<p>Objetivo General. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.</p> <p>Objetivos específicos. Identificar la relación entre el potencial humano con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.</p> <p>Identificar la relación entre el diseño organizacional con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y</p>	<p>Hipótesis General Sí hay relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.</p> <p>Hipótesis Específica 1 Sí están relacionados el potencial humano y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.</p> <p>Hipótesis específica 2: Sí están relacionados el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.</p>	Variable 1: Clima organizacional				
			Subvariables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
			- Potencial Humano.	- Recompensa - Innovación. - Liderazgo. - Confort.	- Mi trabajo es evaluado de forma adecuada. - Mi Institución es flexible y se adapta bien a los cambios. - Mi jefe está disponible cuando se necesita. - Mi salario y beneficios son razonables. - En mi organización participo en la toma de decisiones. - Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes. - Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	Ordinal	- Nunca - A veces. - Frecuentemente. - Siempre.
- Diseño Organizacional.	- Remuneración. - Toma de decisiones. - Comunicación organizacional. - Estructura.						
- Cultura de la organización.	- Conflicto y cooperación. - Motivación. - Identidad.						

<p>¿Existe relación entre la cultura de la organización con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020?</p>	<p>Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.</p> <p>Identificar la relación entre la cultura de la organización con la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.</p>	<p>Hipótesis específica 3 Si están relacionados la cultura de la organización y la satisfacción laboral en el Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020.</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Puedo contar con mis compañeros cuando lo necesito. - Estoy comprometido con mi organización de salud 	
			<p>Variable 2: satisfacción laboral.</p>			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo actual. - Trabajo en general. - Interacción con el jefe inmediato. - Oportunidades de progreso. - Remuneración e incentivos. - Interacción con sus compañeros de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo en mi servicio está bien organizado. - En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral. - Los directivos y/o jefes me reconocen por un trabajo bien hecho. - Mi sueldo o remuneración es adecuado al trabajo que realizo. - Estoy satisfecho con los procedimientos para resolver los reclamos de los trabajadores. - El nombre y prestigio de EsSalud es gratificante para mí. 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente de acuerdo con la opinión. - Mayormente de acuerdo con la opinión. - Indiferente a la opinión. - Pocas veces de acuerdo con la opinión. - Totalmente en desacuerdo con la opinión. 			

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística por utilizar
<p>Tipo: cuantitativa</p> <p>Diseño y método: descriptivo, No experimental Correlacional.</p>	<p>Población: 34 trabajadores asistenciales del servicio de Terapia Física y Rehabilitación de un hospital de Lima.</p> <p>Tipo de muestreo: censal</p> <p>Tamaño de muestra: 34 trabajadores.</p>	<p>Variable 1: Clima Organizacional Técnicas: entrevista Instrumentos: Cuestionario</p> <p>“Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional-V.02”.</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción laboral. Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>“Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud”.</p>	<p>Paquete estadístico SPSS v24.0.</p> <p>Estadística descriptiva: medidas de tendencia central como porcentajes.</p> <p>Estadística inferencial: Coeficiente de correlación por Rangos de Kendal (tau-b de Kendal) al tratarse ambas variables cualitativas y de tipo ordinal.</p>

Anexo 2: Instrumentos de investigación.

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo la medición del estudio de Clima Organizacional en el trabajador asistencial del servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Guillermo Almenara de EsSalud, Lima-Perú 2020

1. Edad_____
2. Sexo [1] Femenino [2] Masculino
3. Grupo Ocupacional: [1] Administrativo [2] Asistencial
4. Profesión_____
5. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado
6. Tiempo trabajando en la Institución_____
7. Tiempo trabajando en el puesto actual_____

1: Nunca 2: A veces 3: Frecuentemente 4: Siempre

ITEMS	NUNCA	AVECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	4
Me río de bromas	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral saludable	1	2	3	4
Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
Estoy sonriente	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
La limpieza de los ambientes es adecuado	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
Cometo errores	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado. El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	Estoy :
5	Totalmente de acuerdo con la opinión
4	Mayormente de acuerdo con la opinión
3	Indiferente a la opinión
2	Pocas veces de acuerdo con la opinión
1	Totalmente en desacuerdo con la opinión

Pre g.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1

Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

Anexo 3: Ficha de validación por jueces expertos.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUEZ EXPERTO. ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimada Magister

María Victoria Uribe Alvarado

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	x		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio.	x		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	x		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	x		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	x		
6. Los ítems son claros y entendibles.	x		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	x		

Sugerencias:

El instrumento puede ser aplicado en el estudio.



María Victoria Uribe Alvarado

DNI: 07617831 FIRMA y SELLO DEL JUEZ EXPERTO(A)

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUEZ EXPERTO.

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimada **Dra**

Rosa Vicenta Rodríguez García

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la <u>operacionalización</u> de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias: El instrumento puede ser aplicado en el estudio.

Rosa Vicenta Rodríguez García

DNI: 08813435

FIRMA y SELLO DEL JUEZ EXPERTO(A)

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUEZ EXPERTO.
ESCALA DE CALIFICACIÓN**

Estimado Doctor

Javier Francisco Casimiro Urcos

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

En el primer instrumento hubiera sido mejor mostrar las dimensiones con sus respectivos ítems, preguntas o reactivos.



Dr. Javier Francisco Casimiro Urcos

Docente Investigador

Anexo 4: Valoración del Juicio de Expertos

JUICIO DE EXPERTOS

Datos de calificación:

1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.
3. La estructura del instrumento es adecuado.
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.
6. Los ítems son claros y entendibles.
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.

CRITERIOS	JUECES					VALOR P
	J1	J2	J3	J4	J5	
1	1	1	1	0	0	3
2	1	1	1	0	1	4
3	1	1	1	1	0	4
4	1	1	1	1	1	5
5	1	1	1	1	0	4
6	1	1	1	1	1	5
7	1	1	1	1	1	5
TOTAL	7	7	7	5	4	30

1: de acuerdo 0: desacuerdo

PROCESAMIENTO:

Ta: N° TOTAL DE ACUERDO DE JUECES

Td: N° TOTAL DE DESACUERDO DE JUECES

Prueba de Concordancia entre los Jueces

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

Anexo 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título: “Clima organizacional y Satisfacción laboral en el trabajador asistencial del Departamento de Medicina de Rehabilitación de Hospital Guillermo Almenara Irigoyen- Lima, 2019”

Investigadores:

Bach. Auris Quispe Marleny del Rosario.

Bach. TM. Rueda Tumay Emma Raquel.

Estimado trabajador:

Usted está invitado a participar de esta investigación. El propósito de este formulario es darle la información necesaria para ayudarlo a decidir si Ud. desea participar del estudio. El propósito que motiva a realizar esta investigación es evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral donde Ud. trabaja, ya que el sentirse bien con lo que realiza en su ambiente laboral, tener relaciones óptimas con sus compañeros y jefes, puede garantizar la calidad de atención que Ud. brinde al usuario.

La investigación implica desarrollar dos encuestas cuya duración será aproximadamente 15 minutos en total y será realizada por una sola vez.

Su participación en este estudio no le representará ningún riesgo o costos.

Nos comprometemos a mantener en reserva los datos brindados por Ud. mediante el uso de códigos para su privacidad.

Al aceptar su participación, Ud. deberá firmar este documento llamado *consentimiento*, con lo cual autoriza y acepta la participación en el estudio voluntariamente.

Para cualquier consulta o comentario comunicarse con la Bach. Auris Quispe Marleny del Rosario (celular: 991931864) o la Bach. Emma Rueda Tumay (991129959) o a los correo electrónico marlenydelrosarioauris@gmail.com o ruedatumay@gmail.com donde con mucho gusto serán atendidos.

La participación es voluntaria, sin embargo, si usted no desea participar el estudio por cualquier razón y en cualquier momento, puede retirarse con toda libertad sin que esto represente algún gasto, pago o consecuencia negativa por hacerlo.

Declaración voluntaria de consentimiento informado.

Yo he sido informado(a) del objetivo del estudio, he conocido los riesgos, beneficios y la confidencialidad de la información obtenida. Entiendo que la participación en el estudio es gratuita. He sido informado(a) de la forma de cómo se realizará el estudio. Estoy enterado(a) también que puedo participar o no continuar en el estudio en el momento en el que lo considere necesario, o por alguna razón específica, sin que esto represente que tenga que pagar, o recibir algo a cambio.

Por lo anterior acepto voluntariamente participar en la investigación titulada:

“Clima organizacional y Satisfacción laboral del trabajador asistencial del servicio de Terapia Física y Rehabilitación del hospital Guillermo Almenara Irigoyen- Lima, 2020”

.....

Nombre del participante: _____

DNI: _____

Fecha: ____/____/2019

Edad: _____

Firma _____

.....

Nombre del investigador:

DNI:.....

Firma.....

Nombre del investigador:.....

DNI:.....

Firma:.....

Fecha: ____/____/2020