

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADO



**Clima organizacional y satisfacción laboral
del personal del área de gestión de calidad de la Sanidad
PNP-2018**

Tesis para obtener el Grado de Doctor en Gestión en Salud

Autor:

Rodríguez Gallegos, Luz María

Asesor:

Dra. Ramos Cevallos, Norma Julia

Huacho – Perú

2020

Palabras clave

Tema	Clima organizacional, satisfacción laboral
Especialidad	Gestión en salud

Keywords

Tema	Organizational climate, job satisfaction
Especialidad	Health management

Palavras chave

Tema	Clima organizacional, satisfação no trabalho
Especialidade	Gestão de saúde

Línea de investigación

Línea	Talento humano
Área	Ciencias sociales
Sub área	Psicología
Disciplina	Psicología
Sub línea o campo de investigación	Comportamiento organizacional

Line of research

Line	Human talent
Area	Social Sciences
Sub area	Psychology
Discipline	Psychology
Sub line or research field	Organizational behavior

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del área de gestión de
calidad de la Sanidad PNP - 2018**

**Organizational climate and job satisfaction of personnel in the area of quality
management of Health PNP – 2018**

**Clima organizacional e satisfação no trabalho de pessoal na área de gestão da
qualidade em saúde PNP – 2018**

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue aportar en la mejora de los procesos de gestión de los encargados del área de gestión de calidad de los establecimientos de salud de la Sanidad PNP, Perú-2018, se planteó como Objetivo: establecer cuál es la relación entre las variables clima y satisfacción laboral del personal que labora en el Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP. Metodología: aplicada, no experimental, descriptivo correlacional, transversal, prospectivo; muestra 77 jefes del área de calidad de los establecimientos de salud PNP, técnica encuesta, se empleó dos cuestionarios con una prueba de confiabilidad alfa de crombach de 0,939 para clima organizacional y de 0,972 para satisfacción laboral, se aplicó un análisis descriptivo y se empleó el chi cuadrado como prueba de hipótesis. Resultados, se encontró que existe una relación altamente significativa entre las dimensiones confianza, apoyo e innovación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, con un valor $p= 0,000 < 0,01$. Conclusiones, el clima laboral y la satisfacción laboral se correlacionan positivamente.

ABSTRACT

The purpose of this research was to contribute to the improvement of the management processes of those in charge of the quality management area of the health facilities of the PNP Health, Peru-2018, was proposed as Objective: to establish the relationship between the climate and job satisfaction variables of the staff working in the Health Quality Management Area PNP. Methodology: applied, non-experimental, descriptive correlational, transversal, prospective; It shows 77 heads of the area of quality of the PNP health facilities, a survey technique, two questionnaires were used with a test of chrombach's alpha reliability of 0.939 for organizational climate and of 0.972 for job satisfaction, a descriptive analysis was applied and the Chi square as hypothesis test. Results, it was found that there is a highly significant relationship between the trust, support and innovation dimensions of the organizational climate and the job satisfaction of workers in the PNP Health Quality Management Area, with a value $p = 0.000 < 0.01$. Conclusions, the work environment and job satisfaction correlate positively.

RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi contribuir para a melhoria dos processos de gestão dos responsáveis pela área de gestão da qualidade das unidades de saúde do PNP Health, Peru-2018, como objetivo: estabelecer a relação entre os variáveis de clima e satisfação no trabalho da equipe que trabalha no PNP da Área de Gestão da Qualidade em Saúde. Metodologia: aplicada, não experimental, correlacional descritiva, transversal, prospectiva; Mostra 77 chefes da área de qualidade das unidades de saúde do PNP, uma técnica de pesquisa, dois questionários foram utilizados com um teste de confiabilidade alfa de chrombach de 0,939 para o clima organizacional e 0,972 para a satisfação no trabalho, uma análise descritiva foi aplicada. Qui-quadrado como teste de hipótese. Resultados, verificou-se uma relação altamente significativa entre as dimensões confiança, apoio e inovação do clima organizacional e a satisfação no trabalho dos trabalhadores da Área de Gestão da Qualidade em Saúde do PNP, com valor $p = 0,000 < 0,01$. Conclusões, o ambiente de trabalho e a satisfação no trabalho se correlacionam positivamente.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Palabras clave, línea de investigación	ii
Título	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Resumo	vi
Índice	vii
1. Introducción	1
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	1
1.2 Justificación	17
1.3 El problema	18
1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables	20
1.5 Hipótesis	23
1.6 Objetivos	24
2. Metodología	26
2.1 Tipo y diseño	26
2.2 Población y muestra	26
2.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos	26
2.4 Procesamiento y análisis de la información	27
3. Resultados	28
4. Análisis y discusión	37
5. Conclusiones	40
6. Recomendaciones	41
7. Referencias bibliográficas	42
8. Agradecimientos	47
9. Anexos y apéndice	48
9.1 Matriz de consistencia lógica	48
9.2 Matriz de consistencia metodológica	51

9.3 Instrumentos de recolección de datos	52
9.4 Plan de intervención científica	54
9.5 Validación de instrumentos	60
9.6 Base de datos	64

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio referente al Clima organizacional conocido también como clima laboral o ambiente organizacional, y la satisfacción laboral realizado en el personal que desarrolla sus labores en el área de gestión de calidad de las instituciones prestadoras de servicios de salud –IPRESS de la Sanidad PNP, realizado en los meses de octubre a diciembre 2018, tuvo como propósito, identificar de qué manera se relacionan las variables clima y satisfacción laboral en los trabajadores del área de calidad de las instituciones de la sanidad policial a nivel nacional. El estudio del ambiente organizacional y de la satisfacción laboral, así como de su relación entre ambas variables, son de gran importancia en la gestión de toda institución, como es el caso de la Sanidad PNP y de sus establecimientos de salud.

1.1 Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1 Antecedentes

Pedraza (2018), presenta en el artículo de revista **titulado:** *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral, desde la percepción del capital humano*, propuso como **Objetivo:** determinar la correlación entre clima y satisfacción laboral en trabajadores de instituciones públicas y privadas. **Metodología:** explicativo, no experimental, cuantitativo, transversal. Instrumento, aplico un cuestionario a muestra de 133 trabajadores, y la estadística descriptiva. **Resultados:** encontró un total de ocho factores del clima organizacional, confirmando la estructura descrita por Litwin y Stringer. En satisfacción laboral, se corrobora lo propuesto por Warr, Cook y Wall. El cuestionario obtuvo un alfa de Crombach mayor a 0.70. **Conclusiones:** se demostró relaciones positivas y significativas entre las dimensiones identidad, ambiente de afecto y apoyo del ambiente organizacional con la satisfacción laboral.

Rodríguez y Pacheco (2018), en el documento **titulado:** *Informe de evaluación del clima organizacional en las IPRESS de la Dirección de*

Sanidad Policial. 2018, elaborado con el **Objetivo**: conocer el clima laboral en los establecimientos de salud de la Dirección de Sanidad Policial a nivel nacional, para implementar acciones de mejora. **Metodología**: se utilizó el cuestionario elaborado por el Ministerio de Salud MINSA- Perú, que consta de 34 preguntas las que consideran 11 dimensiones agrupadas en 3 variables: diseño organizacional, cultura de la organización y potencial humano. **Resultados**: se encontró el clima organizacional consolidado nacional, en un nivel POR MEJORAR (79.50 puntos), recomendándose implementar planes y proyectos de mejora. **Conclusiones**: las 3 variables: potencial humano, cultura de la organización y diseño organizacional, se encontraron en un nivel POR MEJORAR.

Arellano (2017), en el estudio **titulado**: *Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio del Interior-Lima. 2017*, propuso el **Objetivo**: determinar el nivel de correlación entre las variables clima y satisfacción laboral en los empleados del Ministerio del Interior. **Metodología**: tomó una muestra que fue el total de la población, 90 trabajadores, aplicó un cuestionario tipo Likert validado por expertos, de 21 ítems en 5 dimensiones para ambiente organizacional, y de 14 ítems en 2 dimensiones para satisfacción laboral. La fiabilidad de los instrumentos con alfa de crombach fue de 0,80 y 0.72, respectivamente. **Resultados**: comprobó correlación significativa y positiva entre las dimensiones autonomía estructura, identidad y relaciones interpersonales del clima organizacional con la variable satisfacción laboral. **Conclusiones**: existe relación positiva y significativa entre las variables de estudio.

Rodríguez y Pacheco (2017), realizaron el informe consolidado nacional **titulado**: *Evaluación del clima organizacional en las IPRESS de la DIRSAPOL. 2017*, con el **Objetivo**: determinar el clima organizacional de los establecimientos de salud de la Dirección de Sanidad Policial a nivel nacional, para implementar acciones de mejora a favor de los recursos

humanos y elevar su productividad, motivación y satisfacción. **Metodología:** se empleó el cuestionario del documento técnico para el estudio del clima organizacional del MINSA Perú. **Resultados:** el resultado global se encontró en el nivel POR MEJORAR (82.30 puntos), lo que constituye oportunidades para mejorar el clima a un nivel SALUDABLE. **Conclusiones:** se encontró la variable potencial humano en un nivel POR MEJORAR y, escasamente SALUDABLE diseño y cultura organizacional.

Salas (2017), en el informe de tesis **titulado:** *Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas*, planteó como **Objetivo:** investigar cual es la relación entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral en IPRESS públicas. **Metodología:** básica, diseño no experimental, cuantitativo, transversal, correlacional. Empleó la encuesta y el cuestionario aplicados a una muestra de 200 profesionales de la salud, los instrumentos utilizados fueron del Ministerio de Salud, los que adicionalmente fueron validados por especialistas encontrando un alfa de crombach de 0,894 para clima laboral y 0,822 para satisfacción laboral. **Resultados:** existe relación significativa entre clima y satisfacción laboral de los empleados del centro hospitalario María Auxiliadora ($r=0,877$ y $\text{Sig.}=0,000$) y, de la IPRESS San Genaro ($r=0,662$ y $\text{Sig.}=0,000$).

Vallejos (2017), en el trabajo de investigación **titulado:** *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres. 2017*, propuso como **Objetivo:** establecer cuál es la relación entre el clima y la satisfacción laboral, en la Microred San Martin de Porres. **Metodología:** trabajó con toda la población compuesta por (53) trabajadores administrativos y (66) asistenciales. Aplicó un diseño no experimental, método hipotético deductivo, correlacional y, como instrumentos el cuestionario. **Conclusiones:** se encontró relación altamente significativa

entre clima y satisfacción laboral con un Rho de Spearman equivalente a 0.701.

Zans (2016), en el informe de tesis **titulado:** *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN –Managua. 2016*, propuso como **Objetivo:** describir y determinar la relación entre ambiente organizacional y desempeño laboral. **Metodología:** cuantitativo- cualitativo, descriptivo- explicativo, técnicas e instrumentos estipulados por la normativa de la UNAN aplicado a muestra de 59 trabajadores y funcionarios. **Resultados:** encontró en mayor nivel un clima laboral de optimismo, de euforia y entusiasmo, y de frialdad y distanciamiento en menor nivel, estableciéndose entre medianamente favorable y desfavorable. **Conclusiones:** se debe escuchar las opiniones y sugerencias de la comunidad universitaria, las que deben canalizarse por los dirigentes como propuestas en los consejos universitarios, para lograr un ambiente organizacional óptimo y elevar el desempeño laboral.

Calcina (2015), en el estudio **titulado:** *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional 2 de Mayo. 2012*, propuso como **Objetivo:** investigar el clima y la satisfacción laboral en la población enfermeras de áreas críticas. **Metodología:** aplicativo, cuantitativo, descriptivo, transversal; empleó la encuesta y como cuestionarios el de Litwin y Stringer para ambiente organizacional y, el de Sonia Palma para satisfacción en el trabajo, aplicado a 35 trabajadores enfermeros. **Resultados:** encontró que la mayor parte de enfermeros (71.4%) refirió que el ambiente organizacional fue regular, a comparación de una menor parte (28.6%), que refirió ser muy bueno. En cuanto a las dimensiones: responsabilidad, recompensa, apoyo, estándares de desempeño y, conflicto manifestaron que fue regular; seguido de estructura, riesgo, calor e identidad, que manifestaron ser bueno. Respecto

a satisfacción laboral, la mayor parte refirió ser media (85.7%), una menor parte (8.6%) alta, y otra (5.7%) baja. Respecto al factor condiciones físicas y materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de las tareas, relación con la autoridad, manifestaron que fue media. **Conclusiones:** se encontró un clima organizacional regular en cuanto a apoyo, conflicto y recompensa y, la mayor parte refirió como buena las dimensiones estructura, riesgo, identidad y calor. Por otro lado, refirieron en un mayor porcentaje que la satisfacción laboral, fue media respecto al desarrollo personal, el desempeño de las tareas, las condiciones físicas y materiales, los beneficios sociales y las relaciones sociales.

Calderón (2015), en la tesis **titulada:** *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la facultad de ingeniería pesquera de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. 2012*, propuso como **Objetivo:** comprobar la relación entre el ambiente y la satisfacción laboral del personal docente de la Facultad de Ingeniería Pesquera. **Metodología:** no experimental, transeccional, correlacional-causal. La muestra fueron 32 docentes nombrados de la Facultad de Ingeniería Pesquera, que correspondió a toda la población. Empleó el estadístico chi cuadrado. **Resultados:** se encontró relación entre la identidad institucional, las relaciones interpersonales, el compromiso organizacional y la filiación con la satisfacción en el trabajo. **Conclusiones:** se encontró relación significativa entre el clima y la satisfacción laboral en los docentes de la Facultad estudiada.

Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015), en el artículo de revista **titulado:** *El clima organizacional y la satisfacción laboral, un análisis cuantitativo riguroso de su relación*, elaborado con el **Objetivo:** establecer la relación entre el clima y la satisfacción laboral en instituciones de salud. **Metodología:** cuantitativa, análisis de componentes principales y factoriales

confirmatorios de los constructos. **Resultados:** se comprobó con un instrumento nuevo y sencillo de aplicar por medio de estudios previos, la relación directa entre las variables de estudio. **Conclusiones:** los resultados permitirán diseñar estrategias para la mejora de la gestión del recurso humano en instituciones de salud.

Quispe (2015), en la tesis **titulada:** *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas. 2015*, propuso como **Objetivo:** determinar el tipo de relación entre el clima y la satisfacción laboral en el personal de la Asociación para el Desarrollo Empresarial, de Andahuaylas. **Metodología:** la muestra fue la población de 30 trabajadores, a quienes se aplicó dos cuestionarios, con una fiabilidad alfa de cronbach de 0.796 para ambiente laboral y, de 0.721 para satisfacción laboral. **Resultados:** existe correlación positiva moderada entre ambiente organizacional y satisfacción en el trabajo y, entre las dimensiones autonomía, relaciones interpersonales e identidad del ambiente organizacional y la satisfacción laboral. **Conclusiones:** se comprobó correlación significativa positiva entre clima y satisfacción laboral y, entre las dimensiones del ambiente organizacional: identidad, relaciones interpersonales, autonomía y estructura con la satisfacción laboral.

Juárez (2012), en el artículo de revista **titulado:** *Clima organizacional y satisfacción laboral*, propuso como **Objetivo:** investigar cual es la relación entre las variables clima y satisfacción laboral de los trabajadores de salud. **Metodología:** descriptivo, analítico, observacional, transversal; la población compuesta por empleados de salud y administrativos y, de servicios básicos de un centro hospitalario Regional del Seguro Social. Muestra aleatoria de 230 empleados. Evaluación con escala mixta Likert-Thurstone y empleo el coeficiente de correlación de Pearson, la T de Student y, Anova. **Resultados:** existe correlación alta y positiva entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral, además se encontró en nivel medio,

el clima y la satisfacción laboral. **Conclusiones:** un ambiente organizacional adecuado influye en una adecuada vida laboral, lo que será fundamental para la mejora de las prestaciones de salud.

Monteza (2012), en el trabajo de investigación **titulado:** *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital de ESSALUD Chiclayo. 2010*, estableció como **Objetivo:** determinar la influencia del ambiente organizacional sobre la satisfacción del personal de enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital de ESSALUD, Chiclayo. **Metodología:** descriptivo, cuantitativo, transversal, población 46 enfermeras. Utilizó dos cuestionarios, validados por juicio de expertos y se procesó de manera descriptiva e inferencial con una confiabilidad de 95%. **Resultados:** el 42% de encuestados refieren un ambiente laboral medianamente adecuado y, el 35% de encuestados refieren una satisfacción media. **Conclusiones:** existe influencia del ambiente organizacional en la satisfacción del personal de enfermeras y, se concluye que ambas variables son fundamentales en toda empresa.

Villamil y Sánchez (2012), en la tesis **titulada:** *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma;* tuvo como **Objetivo:** comprobar si el ambiente organizacional influye sobre la satisfacción en el trabajo de los trabajadores municipales. **Metodología:** empleo cuestionario con índice de crombach de 0.928, a 154 empleados. **Resultados:** se encontró una influencia de 64% del ambiente organizacional sobre la satisfacción laboral, reflejado en coeficiente de Pearson de +0.80. **Conclusiones:** se determinó una relación directa entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral de los empleados municipales.

1.1.2 Fundamentación científica

1.1.2.1 Marco epistemológico

La investigación sobre ambiente organizacional y satisfacción laboral en el personal del área de gestión de calidad de la Sanidad Policial, estudia el entorno en el que labora el personal del Área de Gestión de Calidad de las IPRESS PNP, con respecto a las variables mencionadas, lo cual permitirá conocer, tomar decisiones y elaborar propuestas de mejora en relación a las dimensiones del ambiente organizacional que intervienen en el bienestar en el trabajo del personal encargado de las oficinas de calidad de las IPRESS PNP.

Como todo estudio este se fundamenta en una base epistemológica, que direcciona y contribuye a una mejor comprensión de las variables de estudio. El enfoque epistemológico que tiene al abordar una teoría y una práctica y emplear el método inductivo-deductivo, es el Positivismo o Empirismo Lógico por lo que para presentar las causas, consecuencias, etc. del problema investigado se tomó como fundamento el mencionado enfoque.

Se aborda un fundamento epistemológico, al sustentarse en una teoría y práctica, a través del empleo del método científico, debido a que el problema planteado presenta diversos factores, causas y consecuencias las que deberán investigarse y solucionarse.

Por un lado, Aristóteles, en su discurso verdadero formuló una correspondencia entre el decir y el ser, esto es, decir las cosas como son. Y, por otro lado, el Círculo de Viena replanteó esta noción, estableciendo una correspondencia entre proposiciones y hechos como concepción de la verdad. Esto es, los enunciados científicos pueden verificarse si se correspondan con las observaciones empíricas o acontecimientos, es decir, que exista una correspondencia entre las observaciones empíricas y las predicciones de la ciencia. El empirismo se fundamenta en que la experiencia sensible, es la fuente

de conocimiento, lo que se corresponde con el enfoque cuantitativo del presente estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

1.1.2.2 Clima organizacional

Brunet (1999), refiere que fue Gellerman quien se refirió por vez primera a clima organizacional en la psicología industrial, en los años 60. Tagiuri (1968) menciona a atmósfera, condiciones, cultura y ecología, como sinónimos, por lo que este término se encuentra relacionado con aspectos meteorológicos, los que identifican el ambiente de una determinada localidad en un determinado tiempo. Por lo que este concepto se ha difundido a las organizaciones, para describir las características del entorno social interno de trabajo.

A continuación, se mencionan algunas definiciones de clima organizacional:

Tagiuri y Litwin (1968), se refieren *al ambiente laboral como una condición parcialmente estable de una institución apreciada por sus integrantes, lo que repercute en el desarrollo organizacional.*

Robbins (1999), menciona que *el clima organizacional es un ambiente compuesto por las fuerzas externas y las instituciones que pueden repercutir en su accionar.*

Fiallo, Alvarado y Soto. (2015), definen *el clima laboral como el entorno donde los trabajadores se desarrollan diariamente en sus labores, la confianza del jefe hacia los trabajadores, la interrelación de los trabajadores de la organización, así como también el trato entre los clientes y proveedores.*

En el documento técnico elaborado por el ente rector en salud del Perú, Ministerio de Salud MINSA, denominado “Metodología para el estudio del clima organizacional V.02”, se refiere al ambiente organizacional *como las apreciaciones que comparten los*

empleados de una institución concerniente al ambiente físico, al trabajo, la correspondencia entre los trabajadores y, las diversas normas que afectan al trabajo.

Para la actual investigación, se toma como definición de ambiente organizacional a la apreciación compartida por los usuarios internos acerca de la organización donde se desempeñan, percepciones sobre el reconocimiento, la equidad, la innovación, la autonomía, la presión, el apoyo, la cohesión y, la confianza.

El estudio del clima laboral, es trascendental porque permite conocer sistemática y científicamente, la apreciación de las personas sobre su ambiente y situaciones en el trabajo, con la finalidad de mejorar el clima laboral a través de la implementación de planes y proyectos priorizados según las necesidades de mejora detectadas lo que evitará que influyan negativamente la productividad y el compromiso del personal. El estudio del clima laboral no es sencillo, ya que es influenciado por factores como el tipo de organización, el entorno y el factor humano. El factor humano es uno de los elementos fundamentales de la organización, por lo que su evaluación permanente es importante. Es por ello, que debe realizarse evaluaciones iniciales del clima laboral, para obtener una referencia objetiva y técnica, que permitirá medir posteriormente el impacto de una intervención.

Se mencionan como características del clima organizacional:

- A pesar de presentar cambios por condiciones circunstanciales, tiene una cierta estabilidad.
- Su influencia sobre el comportamiento y el desempeño organizacional, es fundamental.
- El nivel de responsabilidad e identidad del personal con la organización, es importante.

- Diversos factores estructurales como el liderazgo, los planes de gestión, las políticas institucionales, etc. influyen en el clima laboral.

Del mismo modo, según el documento “Metodología para el estudio del clima organizacional V.02”, sus variables son:

- La cultura de la organización, que debe estar compuesta por los trabajadores comprometidos con los objetivos institucionales y, para obtenerlo es necesario considerar lo siguiente: el ambiente laboral, los vínculos interpersonales, los modelos de conducta y, las políticas laborales.
- El diseño organizacional, o estructura, compuesto por cuatro elementos comunes a toda empresa: un objetivo común, la coordinación de esfuerzos, una jerarquía de autoridad y, la división del trabajo.
- El potencial humano, comprendido por los individuos y grupos que laboran en la empresa, lo que constituye su fuerza interna.

En cuanto a las consecuencias del ambiente organizacional, se tienen que un clima laboral adecuado o inadecuado, repercute favorable o desfavorablemente en la empresa lo que, va a depender de la calificación que los empleados tienen de la institución. Dentro de los efectos favorables se mencionan: satisfacción, emoción de logro, adaptación, innovación, adhesión, productividad, mando, reducción de movimiento, etc. En cuanto a los efectos desfavorables, se mencionan: alto movimiento de personal, descontento, baja productividad, ausentismo y poca innovación, etc.

El ambiente y las características organizacionales, las estructuras, y el personal que lo componen, conforman un sistema de relaciones recíprocas muy activo.

Un entorno laboral saludable repercute en el logro de una cultura organizacional instituida y cimentada en: valores, creencias, necesidades, expectativas, reglas y practicas grupales y transferidas por los trabajadores de la empresa, lo que constituye conductas integradas.

En cuanto a las dimensiones del ambiente organizacional, es decir, los rasgos que pueden ser medidos en una institución y que repercuten en el accionar de los individuos, según Koys y Decottis, (citado por Chiang, 2008) son ocho:

- La confianza, definida como la apreciación sobre la libertad para comunicarse sinceramente con el superior, sobre temas personales o delicados, con confidencialidad y discreción.
- La autonomía, definida como la apreciación del empleado sobre la libertad en la toma de decisiones sobre acciones rutinarias del trabajo.
- La presión, definida como la apreciación que existe respecto a al funcionamiento, finalización de la tarea y, los estándares de desempeño.
- La cohesión, definida como la apreciación que experimentan los trabajadores acerca de las interacciones de confianza, amistad y de ayuda material, entre los empleados dentro de la empresa.
- El apoyo, definida como la apreciación que experimentan los empleados sobre el respaldo y tolerancia dentro de la empresa, lo que incluye aprender de los errores sin miedo a represalias de los jefes o compañeros de trabajo.
- La equidad, definida como la apreciación que los usuarios internos tienen sobre las normas y reglamentos equitativos y claros que tiene la organización. La innovación, definida como la apreciación que experimenta el empleado sobre el esfuerzo para asumir retos y

nuevos cargos en la organización, con poca o nada de experiencia y, con creatividad.

- El reconocimiento, definida como la apreciación que tienen los trabajadores, respecto a los estímulos que perciben por su aporte a la institución.

1.1.2.3 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral viene siendo estudiada desde hace varios años por diversas disciplinas como la administración, la psicología, la sociología, las ciencias de la salud, habiendo sido identificada como un indicador importante del desempeño organizacional, debido a su impacto en la eficiencia y productividad de toda institución.

Con respecto a su definición, se tienen los aportes de diferentes autores:

Locke (1976), refiere que *la satisfacción laboral es un momento afectivo favorable o satisfactorio resultante de una valoración individual que experimenta el trabajador de la empresa donde labora. Se trata de una actitud global, resultante de varias actitudes concretas que el empleado tiene sobre su trabajo y todo lo relacionado al mismo.*

Schneider (1985), menciona que *la satisfacción del trabajo en la organización, es un efecto significativo de la vida de la organización; que, según diversos estudios la satisfacción pronostica de manera relevante comportamientos disfuncionales como el ausentismo, variación de organización y puestos. Y que la importancia del estudio de la satisfacción laboral, lo es para todo tipo de carrera, ya que se relaciona con aspectos de productividad, bienestar y calidad.*

Boada y Tous (1993), afirman que *la satisfacción en el trabajo laboral es un componente fundamental del nivel de bienestar que*

experimenta el empleado de su trabajo y, que es una expresión de la calidad de vida laboral y, que está en camino a convertirse en un problema principal de la investigación organizacional.

Bravo et al. (1996), se refieren a *la satisfacción en el trabajo como una disposición o conjunto de disposiciones que experimenta el empleado respecto de las condiciones de su trabajo, concernientes hacia aspectos generales o específicos del mismo.*

Para efectos del presente estudio, se define la satisfacción laboral como el nivel de conformidad apreciado por el usuario interno relacionado a su puesto de trabajo, lo que incluye la satisfacción con el entorno físico del trabajo, por el trabajo en general, con las ocasiones de desarrollo, con la manera en que realiza su trabajo, con el salario que percibe y, con la relación subordinado-supervisor.

Asimismo, no hay un consenso sobre los factores que tienen influencia sobre la satisfacción laboral, ya que algunos autores la mencionan como una evaluación, algunos como una dinámica y, otros como un estado emocional. Así tenemos a:

Taylor (1911), refiere que *la satisfacción laboral, está completamente relacionada con la recompensa, es decir, con el salario percibido.*

Herzberg, Mausner, y Snyderman (1959), refieren que *el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o situaciones desagradables y la de crecer emocional e intelectualmente.* En la teoría de motivación-higiene conocida como la teoría de los dos factores, instituye que *los factores que originan insatisfacción en los trabajadores son totalmente diferentes de los factores que producen la satisfacción. Los factores que generan satisfacción se conocen como intrínsecos, motivadores o*

satisfactores, y los que producen insatisfacción como extrínsecos, de higiene, insatisfactores, o de apoyo. Los factores extrínsecos, están referidos a las condiciones de trabajo tales como el salario, las políticas de la empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, entre otros, y, los factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta, es decir, están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que hace y desempeña, éstos involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización y el grado de responsabilidad..

Locke (1969), considera que *la satisfacción es el resultado de una evaluación que pone de manifiesto la diferencia entre la percepción que tiene de su empleo, lo que espera de su empleo y, los valores del trabajador.*

Barbash (1974), se refiere a *la satisfacción como dinámica, es decir, es una permanente adaptación del individuo para conservar el nivel de satisfacción que le encaja, lo que resulta de una función de sus propias competencias para adaptarse a una situación de trabajo específica o para transformarla según sus propias necesidades.*

Thurman (1977), considera que *existe una evolución de la satisfacción a razón de las necesidades y deseos del individuo, y de la situación desarrollada en el trabajo dentro de la institución. Se refiere así, a la existencia de fuerzas internas y externas. La concibe por tanto como un proceso dinámico, coincidiendo con Barbash.*

Maslow (1991), refiere que *el ser humano raramente alcanza un nivel de satisfacción completa, con excepción de breves periodos de tiempo. Menciona, que el individuo apenas satisface un deseo, otro aparece en su lugar, y que es particular del individuo estar deseando siempre y durante toda su vida.*

Peiró y Prieto (1996), mencionan que *el trabajo tiene una función fundamental en la vida del hombre, pues constituye, la mayor manera de percibir el salario necesario para la supervivencia y el bienestar. Con el trabajo se logra satisfacer las necesidades psicosociales como el desarrollo personal, el prestigio, las relaciones sociales, etc.*

Huber (1996), plantea que *las teorías motivacionales se fundamentan en las relaciones de necesidades, actitudes, y conductas. Menciona que la motivación, puede ser interna (intrínsecas) o externa (extrínsecas). Por lo que, la motivación intrínseca, es aquella que nace dentro del individuo y se relaciona con un logro personal. La motivación extrínseca, es la que surge fuera del individuo, en la cual algo o alguien se vuelve un estímulo. Se relaciona con los incentivos o sanciones. Considera que, el crecimiento, los sentimientos de realización, la responsabilidad, y el progreso son motivaciones intrínsecas y, que las condiciones laborales, el salario, los factores propios del trabajador, y la seguridad laboral son factores extrínsecos.*

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, consideradas en el instrumento de recolección de datos, se consideró lo identificado por Meliá y Peiró (1986), siendo las siguientes dimensiones:

- Satisfacción por el trabajo en general
- Satisfacción con el ambiente físico del trabajo
- Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo
- Satisfacción con las oportunidades de desarrollo
- Satisfacción con la relación subordinado – supervisor
- Satisfacción con la relación Remuneración

Por tanto, es conveniente precisar que existen múltiples factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal en una

organización, es decir, la satisfacción laboral se caracteriza por poseer un abordaje multidimensional ya que es influenciado por un conjunto de factores asociados al trabajo.

Siendo el clima organizacional, un aspecto importante de la estructura organizacional, el presente estudio se realizó con el objetivo de conocer la relación que existe entre el clima y la satisfacción laboral en el personal que trabaja en el área de calidad de la Sanidad Policial.

1.2 Justificación

El propósito de esta investigación fue contribuir a la gestión institucional en los establecimientos de salud de la Sanidad PNP, desde la labor desarrollada por el personal del Área de Gestión de Calidad de las IPRESS PNP, en aspectos como el desarrollo y evaluación de los planes de gestión de calidad, la acreditación y, la formulación y ejecución de planes y proyectos de mejora continua de las prestaciones de salud dirigida a la familia policial.

Esta investigación se justifica teóricamente porque el estudio del ambiente organizacional y la satisfacción de los trabajadores, permitirá generar conocimiento científico y doctrina sobre la relación que existe entre dichas variables, que actualmente constituyen herramientas estratégicas para el mejoramiento continuo de toda organización.

La justificación práctica, se fundamenta en que el estudio de las variables ambiente organizacional y satisfacción laboral permitirá conocer las percepciones de los encargados del área de calidad de las IPRESS PNP, a fin de que la alta dirección tome conocimiento del entorno de trabajo en la cual se desenvuelven dicho personal, y en base a los resultados plantear las recomendaciones pertinentes las que, se concretaran en la elaboración e implementación de planes de acción que favorezcan un ambiente y satisfacción laboral saludables para la mejora del desempeño y compromiso del personal con la institución.

La justificación metodológica se argumenta, por cuanto al no existir estudios realizados sobre el problema planteado en la institución, permitirá conocer la relación entre ambas variables y, constituirse en un aporte para la realización de estudios similares en otras áreas de la Sanidad PNP.

El aporte social del estudio se fundamenta en que, al mejorar el ambiente y la satisfacción laboral, permitirá también la mejora del desempeño laboral, el compromiso y la productividad del personal de los establecimientos de salud, lo cual influirá en la mejora de las prestaciones de los servicios de salud realizadas a la familia policial.

En cuanto al aporte científico, los resultados obtenidos contribuirán a generar doctrina y conocimiento científico para la realización de nuevos trabajos de investigación relacionados al tema, en la Sanidad Policial.

1.3 El problema

El estudio del clima organizacional es de fundamental importancia para toda institución, como lo es también para la Sanidad PNP. Específicamente, este trabajo tiene como población a los trabajadores del Área de Gestión de Calidad de los centros que brindan atenciones de salud o instituciones prestadoras de servicios de salud de la Sanidad PNP a nivel nacional, los cuales según las teorías revisada requieren sentir ser parte de la organización, para involucrarse con el trabajo, sentirse satisfechos y, contribuir con su trabajo al logro de los objetivos institucionales, todo ello dentro de un ambiente saludable y adecuado.

Sin embargo, según los informes de Evaluación del Clima Organizacional elaborados por las IPRESS PNP durante los años 2017 y 2018, y consolidados por la Unidad de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, el clima laboral se encuentra en un nivel POR MEJORAR.

Por lo que, el presente estudio pretende conocer cómo está el clima organizacional en el personal que labora en el Área de Calidad de las

instituciones de salud de la Sanidad PNP en todo el país y, cuál es su relación con la satisfacción laboral.

Entendiendo que, para gestionar propuestas de mejora de las prestaciones de salud, el personal que trabaja en el área de calidad de las IPRESS PNP, debe primero contar con las condiciones adecuadas de trabajo y dentro de un clima laboral saludable para realizar las funciones que le competen dentro de las cuales están proponer e implementar planes de mejoramiento continuo de las prestaciones de salud.

Por todo lo mencionado es que se formula los siguientes problemas:

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo de octubre a diciembre 2018?

1.3.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de clima organizacional más frecuente que percibe el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral más frecuente en el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018?

¿Cómo es la relación entre la dimensión confianza del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018?

¿Cómo es la relación entre la dimensión apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018?

¿Cómo es la relación entre la dimensión innovación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018?

1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables

1.4.1 Definición conceptual y operacional de Clima organizacional

Es la apreciación compartida por los usuarios internos acerca de la organización donde se desempeñan, percepciones sobre el reconocimiento, la equidad, la innovación, la autonomía, la presión, el apoyo, la cohesión y, la confianza.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable independiente Clima organizacional	Apreciación del empleado sobre la libertad en la toma de decisiones sobre acciones rutinarias del trabajo	Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> - Decisión - Autodeterminación - Iniciativa - Autocontrol - Organización 	1 - 5
	Apreciación que experimentan los trabajadores acerca de las interacciones de confianza, amistad y de ayuda material, entre los empleados	Cohesión	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación - Camaradería - Apoyo - Trabajo en equipo - Identidad 	6 - 10
	Apreciación sobre la libertad para comunicarse sinceramente con el superior sobre temas personales o delicados	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Confidencialidad - Principios - Apertura - Compromiso - Relaciones con el jefe 	11 - 15
	Apreciación que existe respecto al funcionamiento, finalización de	Presión	<ul style="list-style-type: none"> - Estrés laboral - Entorno favorable - Presión en el trabajo - Cansancio 	16 - 20

	la tarea y, los estándares de desempeño		- Presión al grupo	
	Apreciación que experimentan los empleados sobre el respaldo y tolerancia dentro de la empresa	Apoyo	- Ayuda del superior - Interés del jefe - Respaldo - Fácil comunicación con el jefe - Tolerancia	21 - 25
	Apreciación que tienen los trabajadores, respecto a los estímulos que perciben por sus aportes a la institución	Reconocimiento	- Premio al buen desempeño - Calificación solo de errores - Incentivo a las fortalezas - Valoración del desempeño - Realce de la labor	26 - 30
	Apreciación de los usuarios internos sobre las normas y reglamentos equitativos y claros que tiene la organización	Equidad	- Trato justo - Metas realistas - Valoración constante - Trato igualitario - Decisiones justas del superior	31 - 35
	Apreciación que experimentan los empleados sobre su esfuerzo para asumir retos y nuevos cargos en la organización, con poco o nada de experiencia y, con creatividad	Innovación	- Apoyo a la innovación - Apoyo a la creatividad - Apoyo a los aportes de mejora - Incentivo a nuevas formas de solución de problemas - Valoración de la innovación	36 - 40

1.4.2 Definición conceptual y operacional de Satisfacción laboral

Es el nivel de conformidad apreciado por el usuario interno relacionado a su puesto de trabajo, lo que incluye la satisfacción con el entorno físico del trabajo, por el trabajo en general, con las ocasiones de desarrollo, con la manera en que realiza su trabajo, con el salario que percibe y, con la relación subordinado-supervisor.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable dependiente Satisfacción laboral	Grado de conformidad que experimenta el usuario interno condicionado por su puesto de trabajo de manera general	Satisfacción por el trabajo en general	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones humanas - Colaboración - Estímulo a la mejora continua - Libre participación - Colegas - Propias sugerencias - Reconocimiento del buen trabajo - Autonomía - Libertad de método de trabajo - Apoyo administrativo 	1 - 10
	Grado de conformidad que experimenta el usuario interno condicionado por su puesto de trabajo en relación al ambiente físico	Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación - Ventilación - Entorno físico - Condiciones físicas - Temperatura - Limpieza - Disponibilidad de recursos tecnológicos 	11 - 17
	Grado de conformidad que experimenta el usuario interno condicionado por su puesto de trabajo en relación a la	Satisfacción con la forma que realiza su trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades - Satisfacción con el trabajo - Oportunidades de reconocimiento - Objetivos de la institución 	18 - 23

	forma en que realiza su trabajo		<ul style="list-style-type: none"> - Relación con las autoridades inmediatas - Apoyo del superior 	
	Grado de conformidad que experimenta el usuario interno condicionado por su puesto de trabajo en relación a las oportunidades de desarrollo	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Carrera funcionaria - Perfeccionamiento - Estabilidad funcional - Igualdad y justicia de trato - Cumplimiento de normas laborales - Satisfacción general con la institución - Promoción 	24 - 30
	Grado de conformidad que experimenta el usuario interno condicionado por su puesto de trabajo sobre su relación con el superior	Satisfacción con la relación subordinado-superior	<ul style="list-style-type: none"> - Prioridad y frecuencia de supervisión - Supervisión propia - Forma de evaluación - Forma de dirección 	31 - 34
	Grado de conformidad que experimenta el usuario interno condicionado por la remuneración retribuida por su trabajo	Satisfacción con la remuneración	<ul style="list-style-type: none"> - Salario - Condiciones laborales - Negociación laboral 	35 - 37

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.

Hipótesis específicas

H₂: Existe relación significativa entre la dimensión confianza de clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.

H₀₁: No existe relación significativa entre la dimensión confianza del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.

H₃: Existe relación significativa entre la dimensión apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.

H₀₂: No existe relación significativa entre la dimensión apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.

H₄: Existe relación significativa entre la dimensión innovación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.

H₀₃: No existe relación significativa entre la dimensión innovación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, octubre-diciembre 2018.

Objetivos específicos

Determinar el nivel de clima organizacional más frecuente en el personal de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, octubre-diciembre 2018.

Describir el nivel de satisfacción laboral más frecuente en el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, octubre-diciembre 2018.

Determinar la relación entre la dimensión confianza del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, octubre-diciembre 2018.

Determinar la relación entre la dimensión apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, octubre-diciembre 2018.

Determinar la relación entre la dimensión innovación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, octubre-diciembre 2018.

2. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo

Aplicada, descriptivo correlacional, prospectivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño

No experimental, de corte transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.2 Población y muestra

Población

Personal que labora en el Área de Gestión de Calidad de las 77 instituciones prestadoras de servicios de salud de la Sanidad PNP, a nivel del país.

Muestra

Jefes del Área de Gestión de Calidad de las 77 instituciones prestadoras de servicios de salud de la Sanidad PNP, a nivel del país.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se empleó la técnica de la encuesta y, para su aplicación se procedió de la siguiente manera: en el caso de las 25 IPRESS PNP del departamento de Lima, la encuesta se tomó a los jefes del área de calidad, en forma presencial en una reunión mensual de trabajo del área de calidad realizado en el mes de octubre del 2018.

Para el caso de las 52 IPRESS PNP de las regiones de Sanidad PNP, el cuestionario fue enviado al correo electrónico de los jefes del área de calidad, los que fueron respondidos y devueltos de la misma forma al correo de la encargada del área de calidad de la Sanidad PNP, a cargo del presente trabajo

de investigación. El periodo de aplicación de la encuesta, en el caso de las IPRESS de las regiones, fue en el último trimestre del 2018.

Instrumentos

Se empleó dos cuestionarios, que fueron:

Cuestionario de clima organizacional Koys & Decottis, (1991) modificado y, con un valor en la prueba de confiabilidad alfa de crombach de 0,939.

Cuestionario de satisfacción laboral de Meliá et al. Modificado y, con un valor en la prueba de confiabilidad alfa de crombach de 0,972.

Ambos instrumentos fueron sometidos a prueba piloto y a evaluación por juicio de expertos.

Para la realización del estudio, se solicitó la autorización correspondiente al Comité de Ética e Investigación de la Dirección de Sanidad PNP, ubicado en el Complejo Hospitalario Policial “Luis N. Sáenz”.

Se tomó en consideración los principios bioéticos de no maleficencia, beneficencia, autonomía y justicia los cuales fueron respetados al momento de la recolección de datos, análisis de datos y publicación de resultados.

2.4 Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de la información recolectada se empleó el programa SPSS 20 versión libre. Asimismo, para la realización del análisis de la información se elaboraron tablas y gráficos en los programas Excel y SPSS y, para determinar el grado de correlación entre las variables de estudio, se empleó la prueba del Chi cuadrado.

3. RESULTADOS

Tabla 1.

Tabla de contingencia clima organizacional vs satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				
		Insatisfecho y medianamente satisfecho	Satisfecho	Total	%	
Clima organizacional	Inadecuado y medianamente adecuado	Recuento	43	9	52	67.5
		Frecuencia esperada	35.8	16.2	52	
	Adecuado	Recuento	10	15	25	32.5
		Frecuencia esperada	17.2	7.8	25	
Total		Recuento	53	24	77	
		Frecuencia esperada	53	24	77	100
		%	68.8	31.2		

Fuente: Áreas de Gestión de Calidad de las IPRESS PNP.

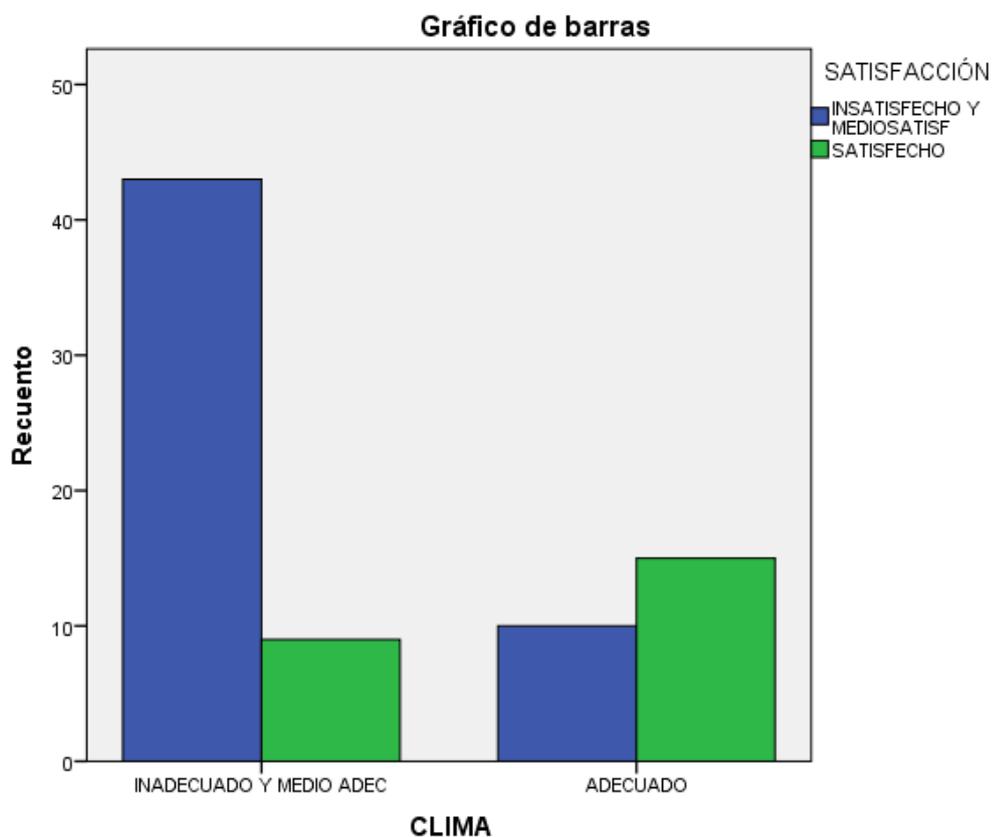


Gráfico 1. Clima y satisfacción laboral del personal de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, octubre-diciembre 2018.

En la tabla y gráfico 1, Clima y satisfacción laboral del personal del área de gestión de calidad de la Sanidad PNP, se aprecia que ante la percepción de un clima organizacional inadecuado y medianamente adecuado, el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP se muestra insatisfecho y medianamente satisfecho y, por el contrario, ante un clima organizacional adecuado, el personal se muestra satisfecho. Por lo que se infiere que el ambiente organizacional se relaciona directamente con la satisfacción en el trabajo, es decir, que la satisfacción laboral mejora cuando el ambiente organizacional es adecuado, asimismo se puede evidenciar que la insatisfacción laboral disminuye cuando existe un adecuado clima organizacional.

Tabla 2.
Prueba de chi-cuadrado para clima organizacional vs satisfacción laboral

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,343 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	12.422	1	.000		
Razón de verosimilitudes	13.982	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	14.157	1	.000		
N de casos válidos	77				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 7.79.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

En la tabla 2, se aprecia que el valor de significancia encontrado entre clima y satisfacción laboral, es $p=0,000 < a 0,01$ lo que acepta la hipótesis alternativa rechazando la hipótesis nula; comprobándose que, existe una relación altamente significativa entre el clima y la satisfacción laboral en el personal del Área de Calidad de la Sanidad PNP.

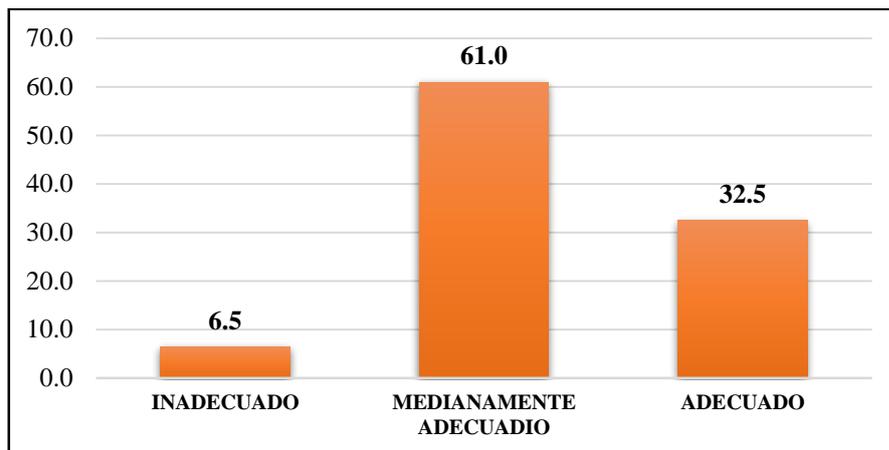


Gráfico 2. Nivel de clima laboral en el personal del área de gestión de calidad de la Sanidad PNP, octubre-diciembre 2018.

En el gráfico 2, se aprecia que el nivel de clima laboral más frecuente que percibe el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, es medianamente adecuado (61.0%), seguido del adecuado (32.5%), e inadecuado (6.5%).

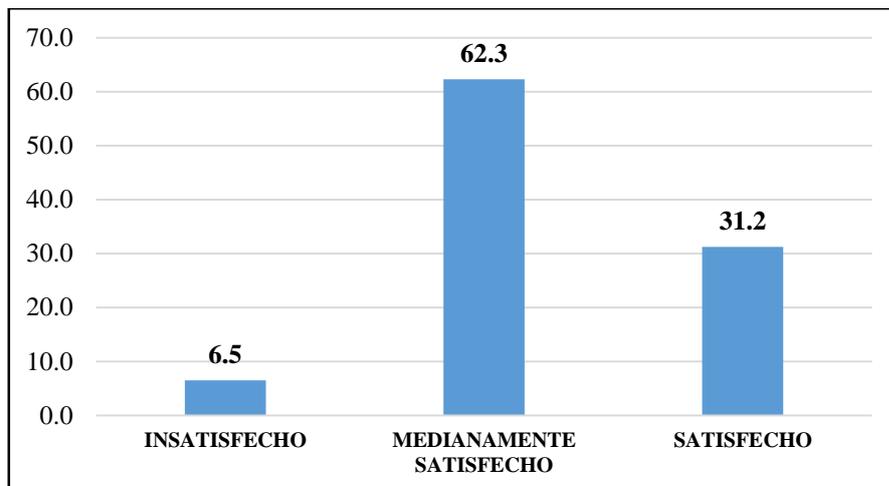


Gráfico 3. Nivel de satisfacción laboral en el personal del área de gestión de calidad de la Sanidad PNP, octubre-diciembre 2018.

En el gráfico 3, se visualiza que el nivel de satisfacción laboral más frecuente que perciben los trabajadores del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, es medianamente satisfecho (62.3%), seguido del nivel satisfecho (31.2%) y, el nivel insatisfecho (6.5%).

Tabla 3.

Tabla de contingencia confianza vs satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total	%
		Insatisfecho y medianamente satisfecho	Satisfecho			
Confianza	Inadecuada y medianamente adecuada	Recuento	39	7	46	59.7
		Frecuencia esperada	31.7	14.3	46	
	Adecuada	Recuento	14	17	31	40.3
		Frecuencia esperada	21.3	9.7	31	
Total		Recuento	53	24	77	
		Frecuencia esperada	53	24	77	
		%	68.8	31.2		100

Fuente: Áreas de Gestión de Calidad de las IPRESS PNP.

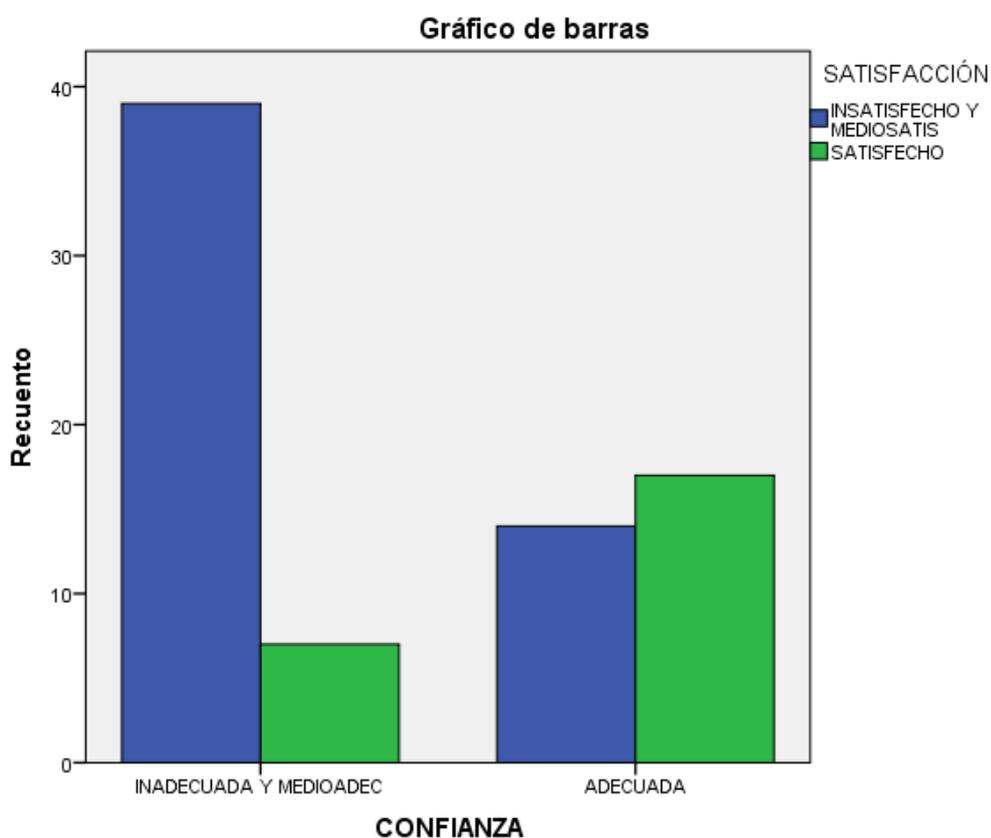


Gráfico 4. Dimensión confianza del clima organizacional y satisfacción laboral del personal del área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, octubre-diciembre 2018.

En la tabla 3 y gráfico 4, dimensión confianza del ambiente organizacional y satisfacción laboral, se aprecia que, ante la percepción de confianza inadecuada y medianamente adecuada, el personal del área de Gestión de Calidad de la Sanidad Policial se muestra insatisfecho y medianamente satisfecho y, por el contrario, ante una percepción de confianza adecuada, el personal se muestra satisfecho. Por lo que se infiere que, la confianza del ambiente laboral se relaciona directamente con la satisfacción en el trabajo, es decir, la satisfacción laboral mejora cuando la dimensión confianza del ambiente organizacional es adecuada, asimismo se puede evidenciar que la satisfacción laboral disminuye cuando existe un inadecuado grado de confianza brindado por los superiores a su personal.

Tabla 4.
Prueba de chi-cuadrado para confianza vs satisfacción laboral

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,551 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	11.767	1	.001		
Razón de verosimilitudes	13.63	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	13.375	1	.000		
N de casos válidos	77				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 9.66.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

En la tabla 4, se aprecia que el valor de significancia encontrado entre dimensión confianza del ambiente laboral y la satisfacción laboral, es $p=0,000 < a 0,01$ lo que acepta la hipótesis alternativa rechazando la hipótesis nula; comprobándose que, existe una relación altamente significativa entre la dimensión confianza y la satisfacción laboral en el personal del Área de Calidad de la Sanidad PNP.

Tabla 5.

Tabla de contingencia apoyo vs satisfacción laboral

		Satisfacción laboral		Total	%
		Insatisfecho y medianamente satisfecho	Satisfecho		
Apoyo	Inadecuado y medianamente adecuado	Recuento	42	8	50
		Frecuencia esperada	34.4	15.6	50
	Adecuado	Recuento	11	16	27
		Frecuencia esperada	18.6	8.4	27
		Recuento	53	24	77
Total		Frecuencia esperada	53	24	77
		%	68.8	31.2	100

Fuente: Áreas de Gestión de Calidad de las IPRESS PNP.

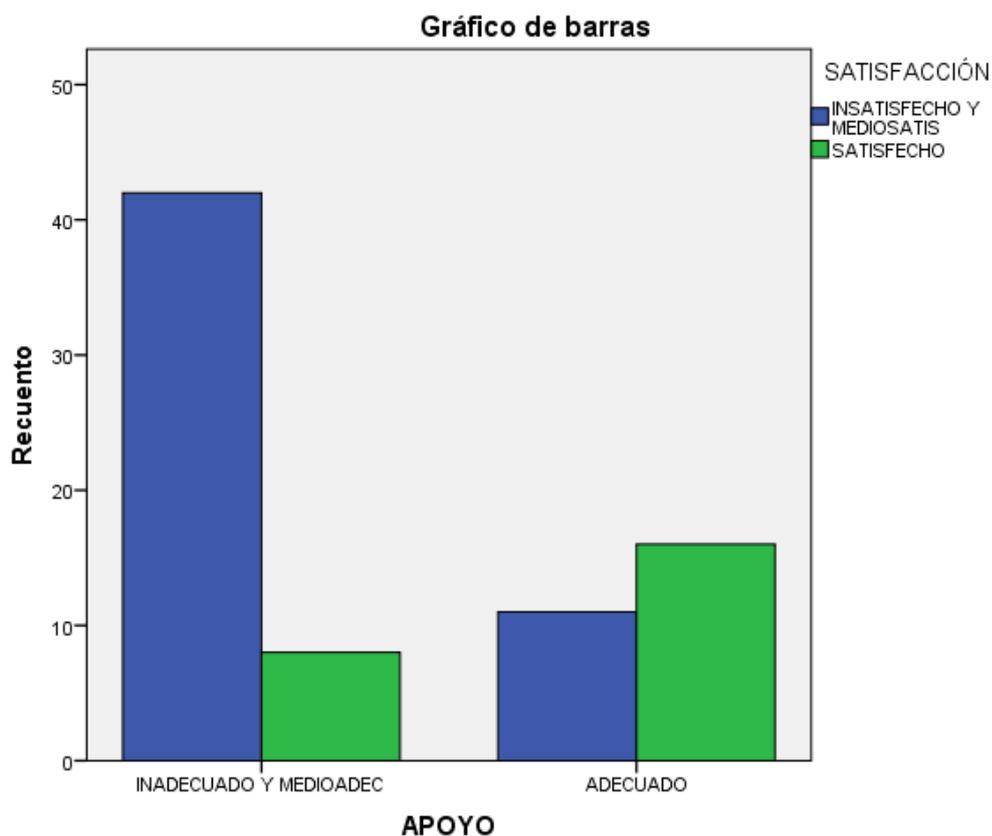


Gráfico 5. Dimensión apoyo del clima organizacional y satisfacción laboral del personal del área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, octubre-diciembre 2018.

En la tabla y gráfico 5, dimensión apoyo del ambiente laboral y satisfacción laboral del personal de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, se aprecia que, ante la percepción de un apoyo inadecuado y medianamente adecuado, el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP se muestra insatisfecho y medianamente satisfecho y, por el contrario, ante la percepción de un apoyo adecuado, el personal se muestra satisfecho. Por lo que se infiere que la dimensión apoyo del ambiente organizacional se relaciona directamente con la satisfacción en el trabajo, es decir, la satisfacción en el trabajo mejora cuando la percepción del apoyo es adecuada, asimismo se puede comprobar que la satisfacción laboral disminuye cuando existe una inadecuada percepción del apoyo brindado por los superiores a su personal.

Tabla 6.
Prueba de chi-cuadrado para apoyo vs satisfacción laboral

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15.293	1	.000		
Corrección por continuidad	13.343	1	.000		
Razón de verosimilitudes	15.083	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	15.094	1	.000		
N de casos válidos	77				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8.4.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

En la tabla 6, se aprecia que el valor de significancia encontrado respecto a la dimensión apoyo del ambiente organizacional y la satisfacción en el trabajo, es de $p=0,000 < \alpha 0,01$, que acepta la hipótesis alternativa, rechazando la hipótesis nula; comprobándose que, existe una relación altamente significativa entre la dimensión apoyo y la satisfacción laboral en el personal del Área de Calidad de la Sanidad PNP.

Tabla 7.

Tabla de contingencia innovación vs satisfacción laboral

		Satisfacción laboral		Total	%	
		Insatisfecho y medianamente satisfecho	Satisfecho			
Innovación	Inadecuado y medianamente adecuado	Recuento	44	6	50	65
		Frecuencia esperada	34.4	15.6	50	
	Adecuado	Recuento	9	18	27	35
		Frecuencia esperada	18.6	8.4	27	
		Recuento	53	24	77	
Total		Frecuencia esperada	53	24	77	
						100

Fuente: Áreas de Gestión de Calidad de las IPRESS PNP.

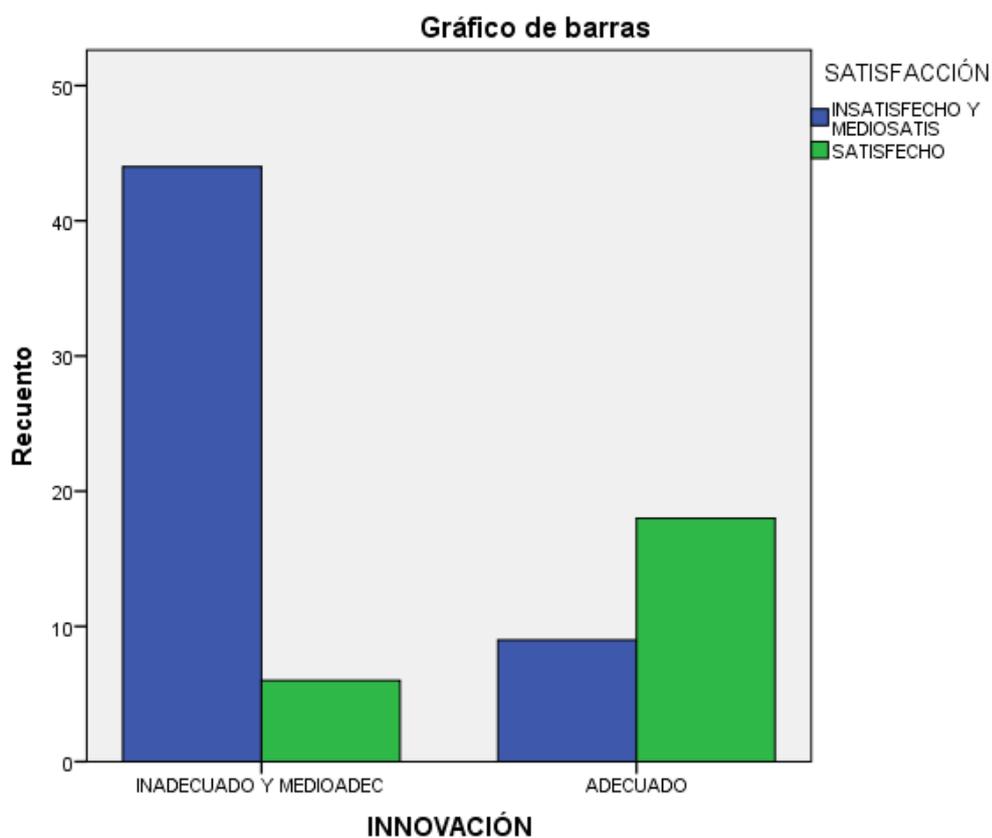


Gráfico 6. Dimensión innovación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal del área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, octubre-diciembre 2018.

En la tabla 7 y gráfico 6, dimensión innovación del ambiente laboral y satisfacción laboral del personal del área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP - 2018, se aprecia que, ante la percepción de una innovación inadecuada y medianamente adecuada, el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP se muestra insatisfecho y medianamente satisfecho y, por el contrario, ante la percepción de una innovación adecuada, el personal se muestra satisfecho. Por lo que se infiere que la dimensión innovación del ambiente laboral se relaciona directamente con la satisfacción en el trabajo, es decir, que la satisfacción en el trabajo mejora cuando la percepción de la innovación es adecuada, asimismo se puede evidenciar que la satisfacción laboral disminuye cuando existe una inadecuada percepción de la innovación por el personal.

Tabla 8.

Pruebas de chi-cuadrado para innovación vs satisfacción laboral

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24.422	1	.000		
Corrección por continuidad	21.94	1	.000		
Razón de verosimilitudes	24.484	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	24.105	1	.000		
N de casos válidos	77				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8.4.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

En la tabla 8, se aprecia que el valor de significancia encontrado entre dimensión innovación del ambiente organizacional y la satisfacción laboral, es $p=0,000 < 0,01$ lo que acepta la hipótesis alternativa rechazando la hipótesis nula; comprobándose que, existe una relación altamente significativa entre la dimensión innovación y la satisfacción laboral en el personal del Área de Calidad de la Sanidad PNP.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos, se demostró la existencia de una correlación altamente significativa entre las variables clima y satisfacción laboral en el personal del Área de Gestión de Calidad de las IPRESS PNP, en el periodo de octubre a diciembre 2018, con un valor de significancia de $p=0,000 < 0,01$; lo que coincide con los hallazgos de Arellano (2017), quien demostró la existencia de una relación significativa positiva entre el clima y la satisfacción laboral; al igual que Vallejos (2017), quien comprobó una correlación significativa entre el ambiente y la satisfacción laboral, con el estadístico Rho de Spearman de 0.701; asimismo Salas (2017), comprobó que existe una relación significativa entre las variables clima y satisfacción laboral en los trabajadores de salud del Hospital María Auxiliadora ($r=0,872$ y $\text{sig.}=0,000$) y del Centro de Salud San Genaro ($r=0,662$ y $\text{sig.}=0,000$). Del mismo modo Quispe (2015), comprobó la existencia de una relación positiva y significativa moderada entre las variables clima y satisfacción laboral. Finalmente, se logró demostrar que, al igual que en todos los trabajos revisados, la existencia de una relación altamente significativa entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral del personal del área de gestión de calidad de las IPRESS PNP, lo que constituye una oportunidad de mejora para la institución.

Asimismo, se comprobó que la percepción del ambiente laboral más frecuente del personal del Área de Gestión de Calidad de las IPRESS PNP, fue MEDIANAMENTE ADECUADO (61.0%), seguido de ADECUADO (32.5%) e INADECUADO (6.5%). Por lo que, se puede inferir que solo el 32.5% del personal en estudio refirió percibir un clima laboral ADECUADO y, el 67.5% restante, manifestó percibir un clima medianamente adecuado e inadecuado, por lo que es necesario plantear propuestas para mejorar el ambiente organizacional del personal del área de calidad de las IPRESS PNP. Estos datos, se pueden comparar con los hallazgos obtenidos por Rodríguez y Pacheco (2018), en el informe: *Evaluación del clima organizacional en las IPRESS de DIRSAPOL, 2018*, encontraron un resultado global de clima organizacional de POR

MEJORAR (79.5 puntos), por lo que proponen la realización de proyectos de mejora continua específicos en función de los resultados encontrados para lograr un clima organizacional saludable. Por otro lado, Zans (2016) en el trabajo de investigación: *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN-Managua en el periodo 2016*, encontró que el clima laboral se halló entre medianamente favorable y desfavorable. Del mismo modo, Calcina (2015) en el trabajo: *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de Unidades Críticas del Hospital Nacional 2 de Mayo*, encontró un clima laboral regular en el 71.4% y, en el 28.6% un clima laboral muy bueno. Asimismo, Monteza (2012) en su trabajo de tesis denominado: *Influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital de ESSALUD, Chiclayo, 2010*, encontró que las enfermeras percibieron un ambiente laboral medianamente favorable, en un 42%.

Asimismo, se encontró que el nivel de satisfacción laboral en el personal de Gestión de Calidad de las IPRESS PNP, más frecuente fue MEDIANAMENTE SATISFECHO (62.3%), seguido de SATISFECHO (31.2%) e INSATISFECHO (6.5%); lo cual coincide con el trabajo de investigación de Calcina (2015) en el trabajo de investigación: *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de Unidades Críticas del Hospital Nacional 2 de Mayo*, quien encontró un nivel de satisfacción laboral medio (85.7%), alto (8.6%) y bajo (5.7%). Por otro lado, Monteza (2012) en la tesis denominada: *Influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital de ESSALUD, Chiclayo, 2010*, encontró que el 35% de las enfermeras refieren una satisfacción laboral media. Según los resultados obtenidos, se comprueba que el personal del área de gestión de calidad de las IPRESS PNP, refieren estar satisfechos en el 31.2%, frente al 68.8%, que refieren estar medianamente satisfechos e insatisfechos. Lo cual también constituye una oportunidad de mejora para llegar a una satisfacción laboral óptima.

Por otro lado, se comprobó que las dimensiones confianza, apoyo e innovación se correlacionan de manera significativa con la satisfacción en el trabajo del personal del área de calidad de las IPRESS PNP, lo cual explicaría que, a pesar del limitado apoyo logístico que se brinda a los establecimientos de sanidad policial por parte de los directivos de la institución de salud, el personal de salud con sus jefes al mando en la mayoría de los establecimientos de salud vienen realizando importantes logros en la gestión como son: la categorización y recategorización de los establecimientos de salud, es decir, existe el compromiso e identidad del personal con la institución, más aun si el rol que desarrollan las áreas encargadas de monitorizar tales procesos cumplen con su papel facilitador y de apoyo a los encargados de las áreas responsables como es el caso del Área de Gestión de Calidad de las IPRESS PNP.

Este último hallazgo, coinciden con el trabajo de Pedraza (2018), quien encontró que la dimensión apoyo se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral, lo cual se debe tomar en cuenta para la ejecución de planes y propuestas de mejora del ambiente laboral priorizando las dimensiones apoyo, confianza e innovación para lograr la satisfacción de los trabajadores de las IPRESS PNP.

5. CONCLUSIONES

Se logró precisar la existencia de una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.

Se logró determinar que el nivel de clima organizacional más frecuente percibido por el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP fue medianamente adecuado (61.0%), seguido de adecuado (32.5%) e, inadecuado (6.5%).

Se logró determinar que el nivel de satisfacción laboral más frecuente percibido por el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, es medianamente satisfecho (62.3%), seguido de satisfecho (31.2%) e insatisfecho (6.5%).

Se logró precisar la existencia de una relación altamente significativa entre la dimensión confianza del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.

Se logró precisar la existencia de una relación altamente significativa entre la dimensión apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.

Se logró precisar la existencia de una relación altamente significativa entre la dimensión innovación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Dirección de Sanidad Policial, promover la implementación de planes y proyectos de mejora continua sobre el ambiente organizacional, en las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Sanidad Policial, para lograr la satisfacción en el trabajo del personal, factores de importancia en la gestión institucional.

Se recomienda a los jefes de las IPRESS PNP, apoyar la implementación de propuestas de mejora continua del clima organizacional en sus establecimientos de salud.

Se recomienda a los jefes de las IPRESS PNP, socializar los resultados de esta investigación al personal de los establecimientos de salud para optimizar la satisfacción laboral a través de la mejora del clima organizacional.

Se recomienda a la Dirección de Sanidad y a los jefes de las IPRESS PNP sensibilizar al personal a cargo de la gestión, para la ejecución de planes de mejora del clima laboral priorizando la confianza al personal.

Se recomienda a la Dirección de Sanidad y a los jefes de las IPRESS PNP sensibilizar al personal a cargo de la gestión, para la ejecución de planes de mejora del clima laboral priorizando el apoyo al personal.

Se recomienda a la Dirección de Sanidad y a los jefes de las IPRESS PNP sensibilizar al personal a cargo de la gestión, para la ejecución de planes de mejora del clima laboral priorizando la innovación del personal.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador, C. y Cubero, O. (2010). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en atención primaria*. Revista Cubana de Salud Pública, 36 (2), 175-179.
- Arellano, G. (2018). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio del Interior – Lima, 2017*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Estudios Gerenciales, 31, 8-19.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Calcina, C. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería Intensivista, Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Facultad de Medicina, Escuela de Postgrado, Lima.
- Calderón, D. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la facultad de ingeniería pesquera en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. 2012*. Tesis doctoral. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Chiang, M. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo I*. Theoria, 16 (2), 61-76.
- Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud del cuarto nivel*. Tesis para optar el título de Magister en enfermería, Universidad Nacional de Colombia, Colombia.
- Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”*. Xalapa. Tesis que para obtener el grado de: Maestra en Salud Pública Universidad Veracruzana, Xalapa, Veracruz.

- Decreto legislativo 1175. *Ley de régimen de salud de la Policía Nacional del Perú*. (7 de diciembre de 2013). El Peruano.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA. *Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de Apoyo*. (25 de junio de 2006). El Peruano.
- Decreto Supremo N°027-2015-SA. *Reglamento de la Ley N° 29414 Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud*. (13 de agosto de 2015). El Peruano.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. *Política nacional de modernización de la gestión pública*. (9 de enero de 2013). El Peruano.
- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley. New York, United States. Wiley Ed.
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* 6° edición. México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Huber, D. (1996). *Liderazgo y Administración en Enfermería*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Juarez-Adauta, S. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 50(3), 307-314.
- Lawler, E. (1971). *Pay and organizational effectiveness: a psychological view*. (McGraw-Hill, Ed.)
- Ley 26842, *Ley general de salud*. (15 de julio de 1997). El Peruano.
- Ley 29344, *Ley marco de aseguramiento universal en salud*. (9 de abril de 2009). El Peruano.
- Ley N° 29414, *Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud*. (2 de octubre de 2009). El Peruano.
- Locke, E. (1969). *Organizational Behavior and Human Performance*.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Ad-
Minister (26), 5-15.
- Martínez, R. (2012). *El sistema de gestión de calidad, una ventaja competitiva para el Hospital Durango*. Conamed, 17(4), 165-171.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. (E. D. Santos, Ed.)

- Meliá, J. y Peiró, J. (1986). *El cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez*. Millars, XI, 43-77.
- Meliá, J., Pradilla, J., Marti, N., Sancemi, M., y Oliver, A. (1990). *Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional*. Revista de Psicología Universitat Tarraconensis, 12(1/2), 25-39.
- MINSA. (2006). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. Documento técnico. Lima, Perú.
- MINSA. (2007). *Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA que aprueba la Norma Técnica N° 050-/MINSA-DGSP V.02 de Salud para la Acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*.
- MINSA. (2007). *Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA, que aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud*.
- MINSA. (2009). *Resolución ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento técnico Política Nacional de Calidad en Salud*.
- MINSA. (2012). *Metodología para el estudio del clima organizacional, V.02*. Lima, Perú. Recuperado el 2018
- MINSA. (2012). *Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, que aprueba la Guía técnica para la elaboración de proyectos de mejora y la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad*.
- Monteza, N. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico. Hospital Essalud de Chiclayo*. ESSALUD, Chiclayo, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Morales, V. (2003). *Construcción de escalas de actitudes tipo Likert. Una guía práctica*. Madrid: La Muralla.
- Olaz, A. (2013). *El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*. Aposta. Revista de Ciencias Sociales, (56),1-35
- Pablos, M. (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres*. Tesis doctoral, Universidad de Extremadura, España.

- Pedraza, N. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. Revista Lasallista de Investigación, 90-101.
- Peiró, J. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Vol. I. La actividad laboral en su contexto. Barcelona.
- Pérez-Zapata, D. (2014). *Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile*. Universitas Psychologica, 13(2), 541-551.
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas*. Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas.
- Ramos, D. (2012). *El Clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, Cundinamarca. Colombia.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México. Prentice Hall.
- Rodríguez, L. y Pacheco, M. (2017). *Informe de Evaluación del Clima organizacional en las IPRESS de la DIRSAPOL, 2017*. Policía Nacional del Perú, Lima. Unidad de Gestión de Calidad de la Dirección de Sanidad Policial.
- Rodríguez, L. y Pacheco, M. (2018). *Informe de Evaluación del Clima organizacional en las IPRESS de la Dirección de Sanidad Policial, 2018*. Policía Nacional del Perú, Lima. Unidad de Gestión de Calidad de la Dirección de Sanidad Policial.
- Salas, V. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.
- Sánchez, I. (2016). *El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la. Medisan*, 20(4), 546-555.
- Tagiuri, R. y Litwin, G. (1968). *Clima organizacional: exploraciones de un concepto*. Boston, Harvard. Escuela de Negocios.
- Taylor, F. (1973). *Principios de la Administración Científica*.

- Tello, C. (2014). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes en 03 instituciones educativas de la UGEL 02 - S.M.P.* Lima-Perú-2013. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.
- Vallejos, P. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017.* Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.
- Villamil, P. y Sánchez F. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma.* Departamento de Postgrado UNITEC. San Pedro Sula, Honduras.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.* Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua,

Webgrafía

- Chiang, M. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas)* Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Scielo, 2(23), 66-85. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
- Fiallo, D., Alvarado, P. y Soto, L. (2015). *El clima organizacional dentro de una empresa.* Recuperado el 02 de Diciembre de 2017, de <http://eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Koys, D. y Decottis, T. (1991). *Inductive Measures of Psychological Climate.* *Human Relations.* Scielo, 44(3), 265-385. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=9631167&pid=S0718-2376200800020000400007&lng=es
- Pérez, S. (2013). *Universidad anahuacsur's Blog.* Obtenido de <https://universidadanahuacsur.wordpress.com/2013/01/08/la-importancia-de-clima-y-satisfaccion-laboral-en-las-organizaciones/>

8. AGRADECIMIENTOS

A nuestros docentes, por brindarnos sus valiosos conocimientos y compartir sus experiencias en el campo de la investigación científica.

A nuestra Universidad San Pedro por acogernos durante los tres años de estudio con el apoyo de su destacado personal docente y administrativo.

9. ANEXOS

9.1 Matriz de consistencia lógica

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP- 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de clima organizacional más frecuente que percibe el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral más frecuente en el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>- Determinar el nivel de clima organizacional más frecuente que percibe el personal de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018.</p> <p>- Describir el nivel de satisfacción laboral más frecuente del personal del Área de Gestión de Calidad de la</p>	<p>H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.</p> <p>H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.</p> <p>H₂: Existe relación significativa entre la dimensión confianza del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Satisfacción laboral</p>

<p>¿Cómo es la relación entre la dimensión confianza del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018?</p> <p>¿Cómo es la relación entre la dimensión apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018?</p> <p>¿Cómo es la relación entre la dimensión innovación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018?</p>	<p>Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión confianza del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión innovación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP, en el periodo octubre a diciembre 2018.</p>	<p>H₀₁: No existe relación significativa entre la dimensión confianza del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.</p> <p>H₃: Existe relación significativa entre la dimensión apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.</p> <p>H₀₂: No existe relación significativa entre la dimensión apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.</p> <p>H₄: Existe relación significativa entre la dimensión innovación del clima organizacional y la</p>	
---	---	--	--

		<p>satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.</p> <p>H₀₃: No existe relación significativa entre la dimensión innovación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP.</p>	
--	--	--	--

9.2 Matriz de consistencia metodológica

Clima organizacional y satisfacción laboral del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP - 2018.

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD
<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada, descriptivo correlacional, prospectivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental, de corte transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p>	<p>Población</p> <p>Personal que labora en el Área de Gestión de Calidad en Salud de los establecimientos de salud de la Sanidad PNP, a nivel nacional.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estuvo conformada por 77 jefes del Área de Gestión de Calidad en Salud de los establecimientos de salud de la Sanidad PNP, a nivel nacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de clima organizacional <p>Clima Organizacional Koys & Decottis, (1991) modificado.</p> - Cuestionario de satisfacción laboral <p>Cuestionario S21/26 (1990) y el S4/82 (1986) de los autores Meliá et al. modificado.</p> 	<p>Los instrumentos para medir Clima organizacional y Satisfacción laboral tienen una fiabilidad adecuada (mayor de 0,9), lo que implica que todos los ítems realmente se relacionan con el mismo rasgo y además hay diferencias claras entre los sujetos en ese rasgo común a los ítems.</p>

9.3 Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL						
EDAD:.....		TIEMPO DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN:.....				
SEXO:.....		TIEMPO DE SERVICIO EN SU ÁREA:.....				
OCUPACIÓN:.....						
MARQUE CON UNA "X" LA OPCION QUE UD. CONSIDERE CONVENIENTE:						
Nº	ITEM	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo					
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo					
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo					
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo					
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece					
6	Las personas que trabajan en mi centro de trabajo se ayudan los unos a los otros					
7	Las personas que trabajan en mi centro de trabajo se llevan bien entre sí					
8	Las persona que trabajan en mi centro de trabajo tienen un interés personal el uno por el otro					
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las persona que trabajan en mi centro de trabajo					
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad					
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial					
12	Mi jefe es una persona de principio definidos					
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente					
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo					
15	No es posible que mi jefe me dé un mal consejo					
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo					
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar					
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en mi trabajo					
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre					
20	Muchos de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo					
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando lo necesito					
22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente					
23	Mi jefe me respalda siempre					
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo					
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores					
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo					
27	La única vez que se habla de mi rendimiento es cuando he cometido un error					
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me lo hace notar					
29	Mi jefe es rápido para conocer una buena ejecución					
30	Mi jefe me utiliza de ejemplo de lo que se debe hacer					
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe					
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables					
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos					
34	Mi jefe no tiene favoritos					
35	Si mi jefe despide a alguien, es porque probablemente esa persona se lo merece					
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas					
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas					
38	Mi jefe me anima a mejorar las formas de hacer las cosas					
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas					
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas					

9.4 Plan de intervención científica

“Mejorando el Clima organizacional en el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP”

a) Introducción

Según los resultados obtenidos en el trabajo sobre Clima organizacional y Satisfacción laboral en el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP - 2018 se encontró que el clima organizacional influye directamente en la satisfacción laboral del personal que labora en los establecimientos de salud de la Sanidad PNP. Asimismo, según la revisión de los trabajos de investigación relacionados al clima organizacional y la satisfacción laboral se tiene conocimiento que el personal que se encuentra satisfecho con su trabajo es un personal proactivo y que aporta de manera favorable con su trabajo en el logro de los objetivos institucionales.

De allí la importancia de promover un clima organizacional favorable en el personal de salud y administrativo de cualquier institución, especialmente en el personal del área de gestión de calidad, cuya labor es fundamental en el logro de los objetivos y planes de mejora continua de los establecimientos de salud de la Sanidad PNP a nivel nacional.

Es por ello que se ha formulado el presente Plan de intervención científica “Mejorando el Clima organizacional en el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP”, que tiene como propósito contribuir a la mejora de la gestión en las Áreas de Calidad de los establecimientos de salud policial, con la finalidad de contribuir con el bienestar laboral del talento humano, que tiene la gran responsabilidad de liderar y gestionar los procesos de mejora de las prestaciones de salud en las diferentes IPRESS de la Sanidad Policial.

b) Base legal

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.

- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y su Reglamento aprobado por D.S. N° 008-2010-SA.
- Decreto Legislativo N° 1175 Ley de Régimen de Salud de la Policía Nacional del Perú.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N°027-2015-SA, Aprueba Reglamento de la Ley N° 29414 Ley que establece Los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud. 13 de agosto 2015.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA que aprobó el “Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA, que aprueba el Documento Técnico Metodología para el Estudio del Clima Organizacional V.02.
- Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la “Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad”.

c) Justificación

Según D.LEG. N°1175: Ley de Régimen de Salud de la Policía Nacional del Perú del 06 de diciembre del 2013, la Dirección de Sanidad Policial tiene entre sus funciones: “Establecer estándares de calidad de los servicios de salud en coordinación con la Política Nacional de Salud” y “Establecer indicadores para evaluar los servicios de salud”.

Esta Ley establece que la Dirección de Sanidad Policial cuente con un sistema de control de calidad y seguridad de atención en salud que vele por mantener los estándares establecidos por el Sistema Nacional de Salud propendiendo a la mejora continua a través del diseño y aplicación de los programas que corresponden, y que estos a su vez sean evaluados por indicadores medibles.

En la actualidad, la Unidad de Gestión de Calidad en Salud DIRSAPOL cuenta con dos Oficiales de Sanidad, que asumen los cargos de jefatura y de asistente de la UNIGECAL, quienes tienen la función de organizar, coordinar, monitorizar, supervisar y evaluar la labor desarrollada en Gestión de Calidad en Salud por las IPRESS PNP a nivel nacional.

A nivel nacional se cuenta con encargados del área de Gestión de Calidad en las Macro Regiones de Salud, quienes a su vez se encargan de organizar, supervisar y evaluar a las áreas de calidad de los establecimientos de salud de su jurisdicción. A través de la vía virtual y telefónica se realiza las coordinaciones, asesorías y el monitoreo del trabajo realizado por los encargados, a los que se les comparte las normas de calidad, de las líneas estratégicas y otras normas de importancia para la categorización y acreditación de establecimientos de salud.

A nivel de Lima, se tiene tres (03) hospitales: el HNPNP “Luis N. Sáenz”, el HPNP “A.B. Leguía” y el H. Geriátrico PNP “San José”, así como la Clínica Odontológica PNP Angamos, con sus respectivos encargados de la Oficina de Gestión de Calidad. Del mismo modo, las 05 Redes de salud cuentan con sus respectivos encargados del Área de Gestión de calidad, los cuales a su vez se encargan de la organización, supervisión y evaluación de los encargados de calidad de las IPRESS de su jurisdicción.

Con la implementación del presente plan, se pretende promover el clima organizacional a nivel del personal de las diferentes IPRESS PNP, especialmente en el personal que labora en el Área de Gestión de Calidad de las IPRESS PNP.

d) Objetivos

Objetivo general

Promover el clima organizacional en el personal del área de gestión de calidad de los establecimientos de salud de la Sanidad PNP.

Objetivos específicos

Promover la confianza en el personal del área de gestión de calidad de los establecimientos de salud de la Sanidad PNP.

Promover el apoyo en el personal del área de gestión de calidad de los establecimientos de salud de la Sanidad PNP.

Promover la innovación en el personal del área de gestión de calidad de los establecimientos de salud de la Sanidad PNP.

e) **Fundamentación metodológica**

“Mejorando el Clima organizacional en el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP”

N°	NOMBRE	OBJETIVOS DEL PROYECTO	ETAPA (marcar con una x)				
			ESTUDIOS	IMPLEMENTACION	SEGUIMIENTO	EVALUACION	INSTITUCIONALIZACION
1	Equipo de Calidad DIRSAPOL facilitador de los equipos de calidad de las IPRESS PNP	Promover el apoyo y la confianza en el personal del área de calidad de las IPRESS PNP	Clima organizacional y satisfacción laboral en las IPRESS PNP	Enero-Marzo 2020	Trimestral	Anual	POI DIRSAPOL
2	Realización de encuentros de mejora continua con las IPRESS PNP	Promover la innovación en el personal de las IPRESS PNP como parte de la mejora continua.	Elaboración e implementación de planes y proyectos de mejora del clima organizacional en las IPRESS PNP	Abril –Setiembre 2020	Trimestral	Anual	Semana de la Calidad en Salud en la Sanidad Policial
3	Elección del trabajador del mes en las IPRESS PNP	Promover valores como el respeto, la solidaridad, el liderazgo y el trabajo en equipo en las IPRESS PNP	Estudio del clima laboral en las IPRESS PNP	Abril- Diciembre 2020	Mensual	Anual	PAT IPRESS DIRSAPOL

f) Resultados

La Unidad de Gestión de Calidad de la Dirección de Sanidad PNP estará a cargo la formulación e implementación de Plan “Mejorando el Clima organizacional en el personal del Área de Gestión de Calidad de la Sanidad PNP”, el mismo que será presentado a la Dirección de Sanidad para su aprobación y tomado en cuenta en el Plan Anual de Trabajo de la institución.

g) Evaluación

El monitoreo de la ejecución del plan se realizará trimestralmente y la evaluación se realizará anualmente.

9.5 Validación de los instrumentos

9.5.1 Juicio de expertos

 UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dirección General de Investigación

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

I. Datos Generales del proyecto de investigación:

1. **Título:** Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad en Salud de la Sanidad Policial, 2018.
2. **Población:** Personal que labora en el Área de Gestión de Calidad en Salud de los establecimientos de salud de la Sanidad Policial.

II. Instrumento: Cuestionario sobre Clima Organizacional

III. Nombre y apellidos: Elaine Lázaro Alcántara

1. **Profesión:** Licenciada en Enfermería
2. **Grado académico:** Doctora
3. **Institución donde labora:** Hospital Regional Policial Chiclayo
4. **Experiencia en la especialidad de la variable:** Jefa de la Unidad de Gestión de la calidad del HRPCH



Firma : Elaine Lázaro Alcántara
DNI: 16675132

PERSONAL INVESTIGADOR: Mg. Luz María Rodríguez Gallegos



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dirección General de Investigación

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

I. Datos Generales del proyecto de investigación:

1. **Título:** Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad en Salud de la Sanidad Policial, 2018.
2. **Población:** Personal que labora en el Área de Gestión de Calidad en Salud de los establecimientos de salud de la Sanidad Policial.

II. Instrumento: Cuestionario sobre Clima Organizacional

III. Nombre y apellidos: Medardo Juan Heredia Baca

1. **Profesión:** Enfermero
2. **Institución donde labora:** Sanidad PNP
3. **Grado académico:** Doctor en Salud Pública y Comunitaria
4. **Experiencia en la especialidad de la variable:**

Firma: 

DNE: 09797369

PERSONAL INVESTIGADOR: Mg. Luz María Rodríguez Gallegos



I. Datos Generales del proyecto de investigación:

1. **Título:** Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Área de Gestión de Calidad en Salud de la Sanidad Policial, 2018.
2. **Población:** Personal que labora en el Área de Gestión de Calidad en Salud de los establecimientos de salud de la Sanidad Policial.

II. Instrumento: Cuestionario sobre Clima Organizacional

III. Nombre y apellidos: Norma Nancy Bolaños Helgarejo

1. **Profesión:** Tecnólogo Médico Lab. Clínico
2. **Institución donde labora:** Dirección Sanidad Policial
3. **Grado académico:** Egresado de Doctorado en Salud.
4. **Experiencia en la especialidad de la variable:** Si, en Tercer de Maestría

Firma: 

DNE: 09565035

PERSONAL INVESTIGADOR: Mg. Luz María Rodríguez Gallegos

9.5.2 Análisis de Fiabilidad

a) Prueba de confiabilidad alfa de Cronbach para Clima organizacional

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	20	95,2
Casos	Excluidos ^a	1	4,8
	Total	21	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	40

b) Prueba de confiabilidad alfa de Cronbach para Satisfacción laboral

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	21	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	21	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	37

9.6 Base de datos.

a) Clima organizacional

N°	TOMADE	MOTRA	PROTRA	DEJEC	ORME	AVUTRO	LLEBIEN	INOTRO	EQUIP	COMGEN	JEFCON	PRINDE	HABL	COMP	NOMAL	MUTRA	RELA	TELEF	NOLIB	STRES	JEFNEC	DESAR	MERES	HABFAC	JEFRES	FELIC	ERRO	PUFUER	JEFRAP	EJEMP	TRAJUS	OBRRAZ	NOHAL	NOFAV	DESPID	JEFANIM	DISFOR	MEJFOR	DISPROB	VALFOR	SUMA			
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	164		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	175		
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	123		
4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	133		
5	5	4	4	4	5	1	2	3	1	2	3	3	3	3	2	1	1	5	1	2	3	2	2	2	2	2	4	3	5	4	4	1	1	3	4	3	4	3	4	3	4	115		
6	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	149		
7	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	118		
8	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	138	
9	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	1	1	2	2	2	2	2	94		
10	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	5	5	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	144		
11	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	157		
12	4	5	5	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	115		
13	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	4	1	2	2	3	1	2	2	3	2	96		
14	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129		
15	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	120		
16	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	137		
17	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	130		
18	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	147	
19	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	164	
20	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	146	
21	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	107		
22	4	3	3	3	2	1	2	2	1	1	3	3	3	2	3	1	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103		
23	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	150	
24	3	1	2	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	70		
25	4	4	4	4	4	2	2	3	3	1	3	3	4	4	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108		
26	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	5	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	71		
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	150	
28	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	158	
29	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	146	
30	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	144
31	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	152	
32	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	165	
33	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140	
34	4	4	4	4	4	5	5	1	5	4	5	5	5	4	5	5	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	157	
35	4	4	4	4	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	119		
36	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	195	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	3	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	134		
38	4	3	4	3	3	2	1	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	121	
39	5	4	4	4	5	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	1	3	4	2	2	3	2	3	4	3	2	3	5	5	5	5	3	1	3	3	2	4	3	4	3	4	3	127	
40	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	92		
41	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	130	
42	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	1	4	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	172	
43	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	151
44	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141	
45	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4																																		

