

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSGRADO

SECCIÓN DE POSGRADO DE CIENCIAS DE LA SALUD



**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA EN DOS
HOSPITALES PÚBLICOS, PROVINCIA DEL SANTA, 2019**

**Tesis para optar el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con
mención en Gestión de los Servicios de Salud**

Autor

Cruz Cortez, Patricia Evelyn

Asesor

Sánchez Romero, Joel

0000-0001-5056-9244

Chimbote – Perú

2020

1 Palabra clave

Tema	Comportamiento organizacional, satisfacción laboral
Especialidad	Gestión de los servicios de salud

Keywords

Subject	Organizational behavior, job satisfaction
Speciality	Health services management

Línea de investigación

Línea de investigación	Talento Humano
Área	Ciencias sociales
Subarea	Psicología
Disciplina	Psicología

2 Título

Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en el
Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos,
Provincia Del Santa, 2019

3 Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre comportamiento organizacional y satisfacción laboral en el Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos, Provincia Del Santa, 2019. La metodología utilizada es de tipo básico, descriptivo correlacional, transaccional y no experimental. La muestra estuvo compuesta por 23 tecnólogos médicos en la especialidad de Terapia Física y Rehabilitación de ambos géneros. La técnica utilizada fue una encuesta directa como instrumento estuvo compuesto por dos cuestionarios una de comportamiento organizacional y otra de satisfacción laboral ambas de 30 preguntas en escala de Likert el puntaje de cada dimensión fue construido con un cálculo de baremo de tres niveles. Los resultados obtenidos fueron que la dimensión de autoestima del comportamiento organizacional se encuentra en 100% (Bueno), la dimensión ambiente laboral de la satisfacción laboral 96,7% (Bueno), se encontró relación significativa entre las dimensiones personalidad y habilidades sociales del comportamiento laboral y satisfacción laboral ambas con $p=0,014$. Se concluye que no se encontró relación significativa entre comportamiento laboral y satisfacción laboral con $p=0,133$.

Palabras claves: Comportamiento organizacional, satisfacción laboral, medicina física.

4 Abstract

The present research work aims to determine the relationship between organizational behavior and job satisfaction in the Physical Medicine Service in two public hospitals, Provincia Del Santa, 2019. The methodology used is basic, descriptive, correlational, transactional and non-experimental. The sample consisted of 23 medical technologists specializing in Physical Therapy and Rehabilitation of both genders. The technique used was a direct survey as an instrument, it was composed of two questionnaires, one of organizational behavior and the other of job satisfaction, both of 30 questions on a Likert scale, the score of each dimension was constructed with a three-level scale calculation. The results obtained were that the self-esteem dimension of organizational behavior is 100% (Good), the work environment dimension of job satisfaction 96.7% (Good), a significant relationship was found between the personality dimensions and social skills of behavior work and job satisfaction both with $p=0.014$. It is concluded that no significant relationship was found between work behavior and job satisfaction with $p=0.133$.

Keywords: Organizational behavior, job satisfaction, physical medicine.

Índice

1	Palabra clave	i
2	Título	ii
3	Resumen	iii
4	Abstract.....	iv
5	Introducción	6
6	Metodología	2
7	Resultados.....	6
8	Análisis y discusión.....	11
9	Conclusiones	15
10	Agradecimientos.....	Error! Bookmark not defined.
11	Referencia Bibliográfica	19
12	Anexos	23

5 Introducción

1. Antecedentes y fundamentación científica

La gestión de los servicios de la salud, en diferentes países se basan en modelos que buscan la calidad técnica como la atención oportuna, tanto como de las personas externas que recibirán el servicio como a los trabajadores de dicho establecimiento que brindarán la atención. (Rojas, Hernández y Niebles, 2020), a través de “la teórica y práctica de los procesos sanitarios” de las diferentes especialidades que existen en nuestro país (Del Río et al., 2019; p.117).

Para seguir la línea de estudio sobre gestión, se hace un estudio en nuestro país sobre el comportamiento organizacional dentro de un Centro de Salud, entre administrativos y personal asistencial donde se encuentra que la condición laboral tiene relación directa con el comportamiento organizacional (Armijo, 2016), esto explica que la manera en que se comporten e interactúen los trabajadores va permitir que mejoren los resultados a través de los conocimientos para alcanzar los objetivos trazados (Ferrer , 2018).

El comportamiento organizacional, se puede definir como “lo que hacen las personas en una organización, y de cómo afecta su comportamiento al desempeño de ésta” (Robbins & Judge, 2009; p.1), donde se integra la productividad, calidad y progreso, utilizando teorías, modelos, principios, y una orientación humanística hacia el desempeño. (Ivancevic, Konopaskz & Matteson, 2006), presentando diferentes la clásica, que busca la eficiencia de una empresa, mediante una corriente anatómica y fisiológica, es decir se enfatiza en la estructura, y tiene dos tipos de comunicación: el superior da órdenes a sus empleados y donde los empleados pueden informar, de manera restringida y controlada, para la toma de decisiones al superior. De acuerdo con Fayol, mientras más alta sea la escala jerárquica, más importante es la capacidad de administración y menor la capacidad técnica. (Hurtado, 2008), encontramos una investigación que busca establecer el comportamiento organizacional en los trabajadores del policlínico Miguel Grau, luego de aplicar la encuesta se obtuvo

los resultados de un nivel favorable con un 22.00%, un nivel medio favorable 54%, y un nivel desfavorable un 24% (Herrera, 2015).

A su vez Frederick Taylor, crea la teoría de la administración científica, que busca resolver el problema del pago por producción, trató la organización de manera científica, mediante la planeación, “aplicando una metodología basada en el análisis y en solución de problemas de la organización en el sentido de abajo hacia arriba”. (Alonso & Ocegueda, 2006; p.43) mientras que la teoría de los sistemas, donde se va describir el comportamiento interno y externo, se van a ofrecer bienes y servicios al exterior, y se toma en cuenta: 1) los criterios de efectividad y, 2) interrelaciones entre la organización y su exterior. (Ivancevich, Konopaske & Matteson, 2006).

La teoría en que nos basamos en este trabajo, es la teoría de las relaciones humanas creadas por Elton Mayo, “estableciendo que la organización es un organismo social por que el hombre es un ser social, ya que los individuos no son seres aislados si no miembros de una diversidad de grupos” (Zapata, Murillo & Martínez, 2006; p.68) y estudia el comportamiento del ser humano basado en sus necesidades humanas de los empleados , y las clasifican como necesidad fisiológicas (necesidades primarias), psicológicas (seguridad íntima, participación, autoconfianza y afecto) y autorrealización(desarrollo continuo) (Chiavenato, 2006), y una de las necesidades de las que hablamos es la motivación que se relaciona directamente con el CO en un estudio realizado en el centro de ginecobstetricia de una Hospital , siendo “medio”(Ormeño, 2017) , a diferencia de la percepción del personal del Hospital Hermilio Valdizán , donde el comportamiento es bueno, el 29,8% de los hombres presenta un nivel bueno, frente al 16,1% de las mujeres, así mismo el 21,1% de los trabajadores de edades de 46 años a más presentaron el mayor nivel de comportamiento bueno (Vicuña, 2018), en cuento a los fisioterapeutas se hizo un estudio que presentan una adecuada motivación para realizar su trabajo, pero muestran cierta insatisfacción relacionada con el apoyo directivo y la carga de trabajo. (García et al, 2018)

En el ejercicio profesional de Tecnólogo Médico en la especialidad de Terapia Física y Rehabilitación (en otros países llamados también kinesiólogos o fisioterapeutas), se logró concluir que su trabajo dependía no solo de lo externo si no del amor por lo que se hace y referían estar satisfecho laboralmente. (Tamayo, Betancur & Vélez, 2016), y cuando se quiso valorar la calidad de vida profesional, “se valoraron tres dimensiones entre ellas se obtuvo que la media más alta se encuentra en la motivación intrínseca” (García-Sanz y col, 2018), es por eso que la satisfacción laboral se define como “un estado emocional agradable o positivo que es el resultado de la valoración del trabajo personal o la experiencia que brinda el trabajo”, así mismo el relaciona a este estado factores como el físico – económico, relaciones sociales y el trabajo per se (Galaz, 2006; p. 179).

La satisfacción es “el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña”, aunque el mismo autor nos refiere que es imposible medir este sentimiento, así que se desglosa para medir aspectos que influyen en este sentimiento. (Robbins & Judge, 2006; p. 83), por eso cuando se evalúa un grupo de Tecnólogos en radiología los resultados indican que el 87% están satisfechos laboralmente, pero cuando se evalúa las dimensiones el 89,1% mostro satisfacción en el ambiente físico, el 60,9% en la participación y solo un 67,3% con las prestaciones recibidas; en conclusión, las dimensiones de la participación y satisfacción con las prestaciones recibidas deben mejorar a comparación de otras dimensiones (Román, 2016).

Las teorías de la satisfacción laboral pueden dividirse en dos orientaciones; las teorías y modelos basados en el contenido, donde se relacionan las características específicas que ofrece el trabajo con el grado de satisfacción que el trabajador va tener y; teorías y modelos basados en el proceso, toman en cuenta una serie de características tanto del pasado como en el presente que van a sumar a un resultado y van a incidir en un proceso motivacional (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010); en Cusco con un total de 22 profesionales se realizó una entrevista con cuestionario tipo Lickert modificado de Sonia Palma para

medir la satisfacción laboral en sus diferentes dimensiones dando como resultado condiciones físicas y/o materiales (72,7%) , beneficios laborales (95,5%), relaciones interpersonales (68,2%) , desarrollo personal (72,7%), desempeño de tareas (59,1%) , relación con la autoridad (72,7%) , políticas administrativas (59,1%) ; en conclusión el nivel de satisfacción en general del profesional es de alto (18,2%) , medio (68,2%) y bajo (13,6%) (Chávez, 2017).

Las necesidades sociales no son las únicas que influyen en la satisfacción laboral, si no la necesidad de crear un ambiente organizativo, donde el trabajador puede sentir que puede cubrir sus necesidades básicas como la comida, ropa, etc. hasta las más altas como son la autorrealización y la superación. Las necesidades el individuo las puede jerarquizar según sus necesidades , pero las principales en que esta teoría de necesidades las divide son; las necesidades fisiológicas (básicas para la supervivencia) , las necesidades de seguridad (donde predomina las de necesidad y protección) , las necesidades de amor y sentido de pertenecía (donde se habla de las dimensiones sentimentales) , necesidad de estima (siendo los factores externos) y por última la necesidad de auto- realización (es todo lo que podemos llegar a ser) (Maslow, 1991)., al evaluarse las dimensiones de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras, respecto a la relación con sus jefes: el 32% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con ellos, 29% dijo estar en desacuerdo y el 22% estar de acuerdo; en cuanto al desempeño laboral, el 71% está muy de acuerdo y de acuerdo con el trabajo que realiza. (Marín et al., 2017), a diferencia de los fisioterapeutas a nivel mundial donde se presenta una alta satisfacción laboral con un 81% y se puede rescatar que el 80% dijo tener un ambiente de trabajo entre los colegas era bueno (Brattig, Schablon, Nienhaus, & Peters, 2014).

Si regresamos a Sudamérica, en la dimensión de remuneración salarial se obtuvo que el 54,8% está satisfecho , en la asistencia médica el 51,6% está totalmente satisfecho, en la seguridad laboral frente al riesgo de enfermedad se obtuvo que el 51,6% se encuentra satisfecho , en la supervisión que ejerce sobre su trabajo está un 48.8% satisfecho , en el reconocimiento por su trabajo solo el 54,8% se

encuentra satisfecho, en el lugar de trabajo premia e incentiva a sus empleados se encuentra el 58,1% se encuentra satisfecho , en el lugar de trabajo un 45,2% , en la promoción un 38,7% , en las oportunidades de trabajo de ascender un 51,5% , en las dimensiones la confianza en sí mismo , aptitud y habilidad para desempeñar el trabajo tienen el mismo nivel de más satisfactorios con un 87,1% (Coronado & Paredes, 2016).

En Arabia Saudita se encontró estudios respecto a la satisfacción laboral de los fisioterapeutas , en un estudio observacional de corte transversal realizado a 69 profesionales de dicha especialidad, se utilizó el cuestionario JSS y MLQ- SF auto informado , los resultados mostraron un puntaje ambivalente , en algunos encuestados estaban ligeramente en desacuerdo en términos de pago , ascensos , beneficios complementarios, recompensas , condiciones de operación y comunicación, y el resto estaba ligeramente de acuerdo con la supervisión inmediata, los compañeros y naturaleza de trabajo , concluyendo que los fisioterapeutas de ese país en el sector público como privado no estaban totalmente satisfechos ni insatisfechos con sus trabajos, donde la satisfacción laboral se correlacionó significativamente con el género femenino ($p < 0,05$) (Alkassabi et al., 2018)

A nivel de otros países se puede obtener datos favorables con respecto a la satisfacción de los Tecnólogos Médicos, pero en entorno aún no existen datos precisos de las condiciones que percibe el personal y no se visualiza ningún trabajo en el cual se pueda medir si se relaciona con las actitudes que tienen como individuo y organización.

2. Justificación de la investigación

La bibliografía revisada de años atrás hasta la actualidad nos demuestra que el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral ha sido estudiada en sector administrativo en gran porción, y menos frecuente en el sector salud.

A nivel internacional, en Australia al realizarse una encuesta con los egresados de fisioterapia de la Universidad de Nortre Dream , de diferentes puntos y diferentes subespecialidades, solo el 38,6 estaba satisfecho laboralmente de forma global (Bacopanos, 2016), y que los propietarios de consultorios privados propios estaban mucho más satisfechos que aquellos que recién se habían graduado y de posgrado, también señalaban que se necesita más apoyo del sistema para seguir teniendo una educación continua (Arkwright et al., 2018).

A nivel nacional, en los estudios realizados recientemente se logra asociar la satisfacción laboral con la capacitación continua del personal en los tecnólogos médicos en el área de radiología, generando un incremento motivacional (Guzmán, 2020), y refiriéndonos al área de Tecnología Médica solo existen un par de trabajos dirigidos a ellos, es por eso que en el presente trabajo, se va buscar estudiar la manera en que se comportan individual y como estructura los profesionales de Terapia en su servicio, para valorar como esta se correlaciona con la satisfacción en su trabajo, y lograr tener esta información para brindar los resultados, a los jefes de Servicio, para que ellos puedan gestionar una mejora de los puntos débiles.

En cuanto a la relevancia social el presente estudio llenará algún vacío de la carencia de información existente, ya que actualmente en nuestro medio local y regional existen escasos estudios correlacionados con estas variables de estudios.

En cuanto a las Instituciones, el presente estudio permitirá la toma de decisiones para las mejoras del Servicio de Medicina Física.

En cuanto al impacto del usuario, los profesionales podrán tener la información y compararla con otros lugares para la mejora de sus resultados como personas y equipo de salud.

Problema

¿Cuál es la relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del Tecnólogo Médico en la especialidad de terapia física y rehabilitación, en dos hospitales públicos, de la Provincia Del Santa, 2019?

3. Conceptuación y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Niveles	Sub nivel	Escala
Comportamiento Organizacional	Estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios de cierta disciplina. (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006)	Actitudes	Cultura Organizacional Fisiología Institucional Identificación Institucional	Bueno (19-25) Regular (12- 18) Malo (5-11)	BUENO (111-150)	Ordinal
		Personalidad	Liderazgo Asertividad	Bueno (30 – 40) Regular (19 – 39) Malo (8 – 18)		
		Habilidades Sociales	Trabajo en equipo Relaciones Humanas	Bueno (22- 30) Regular (14-21) Malo (6 -13)	MALO (30 – 70)	
		Autoestima	Motivación Reconocimiento	Bueno (41-55) Regular (26-40) Malo (11-25)		

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Niveles	Sub nivel	Escala
Satisfacción laboral	Sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. (Robbins & Judge, 2009)	Desempeño Laboral	Capacitaciones recibidas Culminación de tareas asignadas	Bueno (22-30) Regular (14-21) Malo (6-13)	BUENO (111-150)	Ordinal
		Motivación	Identificación Involucrarse en el trabajo	Bueno (22-30) Regular (14-21) Malo (6-13)		
		Reconocimiento	Logros obtenidos Orgullo de pertenencia a la institución.	Bueno (22-30) Regular (14-21) Malo (6 – 13)	MALO (30-70)	
		Ambiente Laboral	Distribución física de ambientes. Iluminación Mantenimiento de ambientes.	Bueno (46-60) Regular (29-45) Malo (12-28)		

4. Hipótesis

H₀: No existe correlación significativa y directa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos, provincia Del Santa, 2019.

H₁: Existe correlación significativa y directa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos, provincia Del Santa, 2019.

Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación entre comportamiento organizacional y satisfacción laboral en el Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos, Provincia Del Santa, 2019.

Objetivos Específicos:

1. Determinar el comportamiento organizacional por dimensiones en el Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos, Provincia Del Santa, 2019.
2. Determinar la satisfacción laboral por dimensiones en el Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos, Provincia Del Santa, 2019.
3. Determinar la relación significativa de las dimensiones del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos, Provincia Del Santa, 2019.

- Determinar la relación significativa del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos, Provincia Del Santa, 2019.

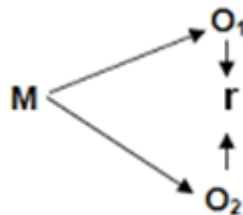
6 Metodología

a) Tipo y Diseño de investigación

Es de tipo básico, descriptiva correlacional, “por qué busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades y conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”; (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 91 - 92)

El diseño es no experimental, ya que no existe manipulación activa de alguna variable. Además, se trata de un diseño transaccional, porque recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, y porque su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006)

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



M = Muestra

O1 = Observación de la V.1.

O2 = Observación de la V.2.

r = Correlación entre las variables

b) Población y Muestra

Población

Está constituido por 23 Tecnólogos Médicos en la especialidad de Terapia Física y Rehabilitación de ambos géneros.

Muestra

La muestra está conformada por la población total, entre las edades de 25 – 55 años, que tengan un contrato de más de 3 meses, excluyendo a los fisioterapeutas que estén realizando SERUMS.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia ya que se ha tomado la totalidad de la población.

c) Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Se utilizó una encuesta directa para Tecnólogos Médicos en la especialidad de Terapia Física y Rehabilitación con preguntas cerradas para la opción de marcar una sola alternativa.

Instrumentos

El instrumento que se utilizó es un cuestionario para Cuestionario el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral; que a continuación se menciona:

Cuestionario el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral

Creada por Landero (2017) el objetivo del cuestionario es conocer el comportamiento organizacional de los tecnólogos médicos en dos hospitales públicos y sus dimensiones. La escala es con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert. Consta de 30 ítems para comportamiento organizacional.

Para su calificación de las cuatro dimensiones del comportamiento organizacional y satisfacción laboral se tendrá en cuenta los siguientes valores:

Valor	Nivel
1	Totalmente en desacuerdo
2	Parcialmente en desacuerdo
3	Indiferente
4	Parcialmente de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Los puntajes darán un resultado por dimensiones del comportamiento organizacional. Para la cual fue construido con un cálculo de baremo para lo cual el rango o recorrido desde el menor valor hasta el valor mayor se distribuyó en 3 partes o niveles (Borobia, 2007) de la siguiente manera:

Dimensión actitud:

Puntaje	Niveles
19 – 25 puntos	Bueno
12 – 18 puntos	Regular
5 – 11 puntos	Malo

Dimensión personalidad:

Puntaje	Niveles
30 – 40 puntos	Bueno
19 – 39 puntos	Regular
8 – 18 puntos	Malo

Dimensión habilidades del libro:

Puntaje	Niveles
22 – 30 puntos	Bueno
14 – 21 puntos	Regular
6 – 13 puntos	Malo

Dimensión autoestima:

Puntaje	Niveles
41 – 55 puntos	Bueno
26 – 40 puntos	Regular
11 – 25 puntos	Malo

Los puntajes darán un resultado por dimensiones de la satisfacción laboral. Para la cual fue construido con un cálculo de baremo para lo cual el rango o recorrido desde el menor valor hasta el valor mayor se distribuyó en 3 partes o niveles (Borobia, 2007) de la siguiente manera:

Dimensión desempeño laboral, motivación y reconocimiento:

Puntaje	Niveles
22 – 30 puntos	Bueno
14 – 21 puntos	Regular
6 – 13 puntos	Malo

Dimensión ambiente laboral:

Puntaje	Niveles
46 – 60 puntos	Bueno
29 – 45 puntos	Regular
12 – 28 puntos	Malo

La suma del cuestionario de los niveles de las dimensiones dará un puntaje final que está agrupado por niveles. Para la cual fue construido con un cálculo de baremo para lo cual el rango o recorrido desde el menor valor hasta el valor mayor se distribuyó en 3 partes o niveles (Borobia, 2007) de la siguiente manera:

Puntaje	Niveles
111 – 150 puntos	Bueno
71 – 110 puntos	Regular
30 – 70 puntos	Malo

d) Validación y confiabilidad

El instrumento fue validado por cuatro juicios de experto (con doctorado y maestría) con V de Aiken donde el cuestionario de comportamiento organizacional tiene una validez de 0,88 (aceptable), así mismo el cuestionario de satisfacción laboral tiene una validez de 0,83 (aceptable), y la confiabilidad interna se realizó con la prueba estadística para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach donde cuestionario comportamiento organizacional tiene un coeficiente de Alfa de 0,953 (excelente) y cuestionario de satisfacción laboral un coeficiente de Alfa de Cronbach donde cuestionario comportamiento organizacional tiene un coeficiente de Alfa de 0,902 (excelente)

e) Procesamiento y análisis de la información

Los datos en una primera etapa fueron procesados en el programa de hoja de cálculo Microsoft Excel v. 2019; en una segunda fase se procesará a importar con el programa estadístico IBM SPSS Statistics v.26; se utilizarán pruebas estadísticas descriptivas (tablas de frecuencias y porcentaje) y estadística inferencial se utilizó la prueba estadística de chi-cuadrado (exacta de Fisher) para relación de tablas 2 X 2.

7 Resultados

Finalizado el trabajo de investigación de posgrado titulado comportamiento organizacional y satisfacción laboral en el servicio de medicina física en dos hospitales públicos, provincia del Santa, 2019, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1

Comportamiento organizacional por dimensiones en el Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos, Provincia Del Santa, 2019.

Dimensión	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Actitud	27	90,0	3	10,0	0	0,0	30	100,0
Personalidad	28	93,3	2	6,7	0	0,0	30	100,0
Habilidades sociales	28	93,3	2	6,7	0	0,0	30	100,0
Autoestima	30	100,0	0	0,0	0	0,0	30	100,0
Global	29	96,7	1	3,3	0	0,0	30	100,0

En la tabla 1 se observa entre las dimensiones del comportamiento organizacional en el nivel Bueno se encuentra en 100% la autoestima seguidas por las dimensiones personalidad y habilidades con 93,3% para ambas y, asimismo, la actitud con un 90%. En el nivel regular las dimensiones personalidad y habilidades con un 6,7% para ambas. Finalmente podemos mencionar que comportamiento organizacional global se encuentra con un 96,7 en el nivel Bueno.

Tabla 2

Satisfacción laboral por dimensiones en el Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos, Provincia Del Santa, 2019.

Dimensión	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Desempeño laboral	25	83,3	5	16,7	0	0,0	30	100,0
Motivación	16	53,3	14	46,7	0	0,0	30	100,0
Reconocimiento	25	83,3	5	16,7	0	0,0	30	100,0
Ambiente laboral	29	96,7	1	3,3	0	0,0	30	100,0
Global	26	86,7	4	13,3	0	0,0	30	100,0

En la tabla 2 se observa entre las dimensiones de satisfacción laboral en el nivel Bueno se encuentra el ambiente laboral en 96,7%, seguido por el desempeño laboral y reconocimiento con un 83,3% para ambos y, asimismo, la motivación con 53,3%. En el nivel regular el medio ambiente laboral tiene un 3,3%. un Finalmente podemos mencionar que la satisfacción laboral global se encuentra con un 86,7 en el nivel Bueno.

Tabla 3

Relación de las dimensiones del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos, Provincia Del Santa, 2019.

Dimensiones	Nivel	Satisfacción laboral								χ^2	p	
		Bueno	Regular	Malo	Total							
Comportamiento organizacional	Actitud	Bueno	24	88,9	2	13,3	0	0,0	27	100,0	1,154	0,360
		Regular	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3	100,0		
		Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
		Total	26	86,7	4	13,3	0	0,0	30	100,0		
	Personalidad	Bueno	26	92,9	2	7,1	0	0,0	28	100,0	13,929	0,014
		Regular	0	0,0	2	100	0	0,0	2	100,0		
		Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
		Total	26	86,7	4	13,3	0	0,0	30	100,0		
	Habilidades sociales	Bueno	26	92,9	2	7,1	0	0,0	28	100,0	13,929	0,014
		Regular	0	0,0	2	100	0	0,0	2	100,0		
		Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
		Total	26	86,7	4	13,3	0	0,0	30	100,0		
	Autoestima	Bueno	26	86,7	4	13,3	0	0,0	30	100,0		
		Regular	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	100,0		
		Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
		Total	26	86,7	4	13,3	0	0,0	30	100,0		

En la tabla 3 se observa la relación de las dimensiones del comportamiento laboral y la satisfacción laboral. La actitud en su nivel bueno se encuentra relacionado con la satisfacción laboral en su nivel bueno con un 88,7% en el total podemos mencionar que el 86,7% se encuentra en el nivel bueno, seguido la dimensión de personalidad con el nivel bueno y la satisfacción laboral con nivel bueno con un 92,9% en el total podemos mencionar que el 86,7% se encuentra en el nivel bueno, asimismo, en la dimensión habilidades sociales en el nivel bueno y la satisfacción laboral 92,9% en el total podemos mencionar que el 86,7% se encuentra en el nivel bueno; continuando podemos observar que la dimensión autoestima en sus nivel bueno y la satisfacción

laboral con 87,7% en el total podemos mencionar que el 86,7% se encuentra en el nivel bueno. Finalmente se puede observar que la relación entre las dimensiones de personalidad y habilidades sociales con la satisfacción laboral es significativa estadísticamente con una $p \leq 0.5$.

Tabla 4

Relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos, Provincia Del Santa, 2019.

Comportamiento organizacional		Satisfacción laboral								χ^2	p
		Bueno		Regular		Malo		Total			
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Bueno	26	89,7	3	10,3	0	0,0	29	100,0	6,724	0,133	
Regular	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	100,0			
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0			
Total	26	86,7	4	13,3	0	0,0	30	100,0			

En la tabla 4 no se observa relación significativa $p = > 0,5$ entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral.

8 Análisis y discusión

La gestión de los servicios de la salud, en diferentes países se basa en modelos que buscan la calidad técnica como la atención oportuna, se compara para seguir la línea de estudio sobre gestión, se hace un estudio en nuestro país sobre el comportamiento organizacional dentro de un Centro de Salud, esto explica que la manera en que se comporten e interactúen los trabajadores va permitir que mejoren los resultados a través de los conocimientos para alcanzar los objetivos trazados (Ferrer , 2018), se compara con el comportamiento organizacional por dimensiones en el Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos, Provincia Del Santa, 2019, como se observa en la tabla 1 en un nivel Bueno se encuentra en 100% la autoestima seguidas con 93,3% para ambas y, asimismo, la actitud con un 90%. En el nivel regular las dimensiones un 6,7% para ambas. Finalmente el comportamiento organizacional global se encuentra con un 96,7 en el nivel Bueno.

En el comportamiento organizacional, se encontró establecer el comportamiento organizacional en los trabajadores del policlínico Miguel Grau, se obtuvo los resultados de un nivel favorable con un 22.00%, un nivel medio favorable 54%, y un nivel desfavorable un 24% (Herrera, 2015), no guarda relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos, Provincia Del Santa, 2019, en la tabla 4 no se observa relación significativa $p \geq 0,5$ entre el comportamiento organizacional.

A su vez Frederick Taylor, crea la teoría de la administración científica, que busca resolver el problema del pago por producción, trató la organización de manera científica, mediante la planeación, “aplicando una metodología basada en el análisis y en solución de problemas de la organización en el sentido de abajo hacia arriba”. (comportamiento interno y externo, se van a ofrecer bienes y servicios al exterior, y se toma en cuenta: 1) los criterios de efectividad y, 2) interrelaciones entre la organización y su exterior. (Ivancevich, Konopaske & Matteson, 2006), se compara con la actitud en su nivel bueno se encuentra en un nivel bueno con un 88,7% en el

total podemos mencionar que el 86,7% se encuentra en el nivel bueno, seguido la dimensión de personalidad con el nivel bueno y la satisfacción laboral con nivel bueno con un 92,9% en el total podemos mencionar que el 86,7% se encuentra en el nivel bueno, asimismo, en la dimensión habilidades sociales en el nivel bueno y la satisfacción laboral 92,9% en el total podemos mencionar que el 86,7% se encuentra en el nivel bueno

En un estudio realizado en el centro de ginecobstetricia de una Hospital , siendo “medio”(Ormeño, 2017), donde el comportamiento es bueno, el 29,8% de los hombres presenta un nivel bueno, frente al 16,1% de las mujeres, así mismo el 21,1% de los trabajadores de edades de 46 años a más presentaron el mayor nivel de comportamiento bueno (García et al, 2018), guarda relación en la tabla 1 se observa entre las dimensiones del comportamiento organizacional en el nivel Bueno se encuentra en 100% la autoestima seguidas por las dimensiones personalidad y habilidades con 93,3% para ambas y, asimismo, la actitud con un 90%. En el nivel regular las dimensiones personalidad y habilidades con un 6,7% para ambas. Finalmente podemos mencionar que comportamiento organizacional global se encuentra con un 96,7 en el nivel Bueno.

En el ejercicio profesional de Tecnólogo Médico en la especialidad de Terapia Física y Rehabilitación, se logró concluir del amor por lo que se hace y referían estar satisfecho laboralmente se obtuvo que la media más alta se encuentra en la motivación intrínseca, el relaciona a este estado factores como el físico – económico, relaciones sociales y el trabajo (Galaz, 2006; p. 179),guarda relación entre las dimensiones de satisfacción laboral en el nivel Bueno se encuentra el ambiente laboral en 96,7%, seguido por el desempeño laboral y reconocimiento con un 83,3% para ambos y, asimismo, la motivación con 53,3%. En el nivel regular el medio ambiente laboral tiene un 3,3% finalmente podemos mencionar que la satisfacción laboral global se encuentra con un 86,7 en el nivel Bueno.

Las teorías de la satisfacción laboral, como resultado condiciones físicas y/o materiales (72,7%), beneficios laborales (95,5%), relaciones interpersonales (68,2%), desarrollo personal (72,7%), desempeño de tareas (59,1%) , relación con la autoridad (72,7%) , políticas administrativas (59,1%) ; en conclusión el nivel de satisfacción en general del profesional es de alto (18,2%) , medio (68,2%) y bajo (13,6%) (Chávez, 2017), se relaciona con la tabla 2 donde se observa entre las dimensiones de satisfacción laboral en el nivel Bueno: el ambiente laboral en 96,7%, seguido por el desempeño laboral y reconocimiento con un 83,3% para ambos y, asimismo, la motivación con 53,3%. En el nivel regular el medio ambiente laboral tiene un 3,3%, finalmente podemos mencionar que la satisfacción laboral global se encuentra con un 86,7 en el nivel Bueno.

Las necesidades sociales no son las únicas que influyen en la satisfacción laboral, si no la necesidad de crear un ambiente organizativo, al evaluarse las dimensiones de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras, respecto a la relación con sus jefes: el 32% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con ellos, 29% dijo estar en desacuerdo y el 22% estar de acuerdo; en cuanto al desempeño laboral, el 71% está muy de acuerdo y de acuerdo con el trabajo que realiza, a diferencia de los fisioterapeutas a nivel mundial donde se presenta una alta satisfacción laboral con un 81% y se puede rescatar que el 80% dijo tener un ambiente de trabajo entre los colegas era bueno (Brattig, Schablon, Nienhaus, & Peters, 2014), se relaciona con la tabla 1 donde se observa entre las dimensiones del comportamiento organizacional en el nivel Bueno se encuentra en 100% la autoestima con 93,3% para ambas y, asimismo, la actitud con un 90%, en el nivel regular las dimensiones personalidad y habilidades con un 6,7% para ambas y finalmente podemos mencionar que comportamiento organizacional global se encuentra con un 96,7 en el nivel Bueno.

Si regresamos a Sudamérica, en la dimensión de remuneración salarial se obtuvo que el 54,8% está satisfecho , en la asistencia médica el 51,6% está totalmente satisfecho, en la seguridad laboral frente al riesgo de enfermedad se obtuvo que el 51,6% se encuentra satisfecho , en la supervisión que ejerce sobre su trabajo está un 48.8%

satisfecho , en el reconocimiento por su trabajo solo el 54,8% se encuentra satisfecho, en el lugar de trabajo premia e incentiva a sus empleados se encuentra el 58,1% se encuentra satisfecho , en el lugar de trabajo un 45,2% , en la promoción un 38,7% , en las oportunidades de trabajo de ascender un 51,5% , en las dimensiones la confianza en sí mismo , aptitud y habilidad para desempeñar el trabajo tienen el mismo nivel de más satisfactorios con un 87,1% (Coronado & Paredes, 2016), se relaciona con la tabla 2 se observa entre las dimensiones de satisfacción laboral en el nivel Bueno se encuentra el ambiente laboral en 96,7%, seguido por el desempeño laboral y reconocimiento con un 83,3% para ambos y, asimismo, la motivación con 53,3%. En el nivel regular el medio ambiente laboral tiene un 3,3%, finalmente podemos mencionar que la satisfacción laboral global se encuentra con un 86,7 en el nivel Bueno.

En Arabia Saudita se encontró estudios respecto a la satisfacción laboral de los fisioterapeutas, concluyendo que los fisioterapeutas de ese país en el sector público como privado no estaban totalmente satisfechos ni insatisfechos con sus trabajos, donde la satisfacción laboral se correlacionó significativamente con el género femenino ($p < 0,05$) (Alkassabi et al., 2018), se relaciona con la tabla 4, donde no se observa relación significativa $p = > 0,5$ entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral.

9 Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Culminado el trabajo de investigación de posgrado titulado comportamiento organizacional y satisfacción laboral en el Servicio de Medicina Física en dos hospitales públicos, provincia del Santa, 2019, se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Se ha obtenido que la dimensión de autoestima del comportamiento organizacional se encuentra en el nivel bueno en un 100%.
2. Se ha obtenido que la dimensión del ambiente laboral de la satisfacción laboral se encuentra por encima del cincuenta por ciento de las demás dimensiones.
3. Encontramos relación entre las dimensiones de personalidad y habilidades sociales del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral con $p \leq 0,05$.
4. No evidenciamos relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral con $p \geq 0,05$.

Recomendaciones

1. Se recomienda la realización reuniones periódicas de manera armónica, donde se analice indicadores de insatisfacción del profesional del servicio de medicina física, con la finalidad de mejorar la actitud y la autoestima del comportamiento organizacional en relación a la satisfacción laboral.
2. Se recomienda que en el plan de trabajo semestral se base en actividades de instrucción a los profesionales de del servicio de medicina física, de tal manera que se encuentren motivados en su labor cotidiana.

- 3.** Se sugiere realizar estudios relacionados sobre el comportamiento organizacional y satisfacción laboral en diferentes instituciones del área de la salud con finalidad de saber el comportamiento del personal de salud con la institución que labora, además de proponer alternativas de mejora en aquellos establecimientos de salud donde se evidencie una carencia.

10 Agradecimiento

En primer a Dios , por su constante bendición hacia mi persona, a mis padres, motor y motivo de mi vida y en especial a mi hermana Gina , porque sin su ayuda jamás hubiera logrado este proyecto.

A Stalin, compañero y parte de mis proyectos de vida.

A mi amada Universidad San Pedro, alma mater y centro de labores de algunos años, por darme las herramientas necesarias para desempeñarme de manera competente en mi carrera profesional.

11 Referencia Bibliográfica

- AlEisa, E., Tse, C., Alkassabi, O., Buragadda, S. & Melam, G. (2015). Predictors of global job satisfaction among Saudi physiotherapists: a descriptive study. *Ann Saudi Med*, 35(1). Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26142938>.
- Alkassabi, O. Y., Al-Sobayel, H., Al-Eisa, E., Buragadda, S., Alghadir & Iqbal, A. (Junio, 2018) Job satisfaction among physiotherapists in Saudi Arabia: does the leadership style matter? *BCM Health Serv Res*, 18(1). Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5992670/>
- Armijo, E.J. (2016). *Percepción del comportamiento organizacional y condición laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Juan de Salinas. 2015.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6916/Armijo_EJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arkwright, L., Edgar, S., Debenham, J. (2018) Exploring the job satisfaction and career progression of musculoskeletal physiotherapists working in private practice in Western Australia. *Musculoskeletal Science and Practice*. 35(2018), 67- 72. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29549814/>
- Bacopanos, Eleni. (2016). Identifying the factors that affect the job satisfaction por early career Notre Dame graduate physiotherapists. *Australian Health Review*, 40(5), 538-543. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26774634/>
- Brattig, B., Schablon, A., Nienhaus, A. (2014). Occupational accident and disease claims, work-related stress and job satisfaction of physiotherapists. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 9 (36). Recuperado de: <https://occup-med.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12995-014-0036-3>
- Corella, J. M. (1996). *La gestión de servicios de salud*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos S.A.

- Chávez, J. J. (2017). *Relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco* (Tesis publicada). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Chiang, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: R.B Servicios Editoriales.
- Del Río, G., Valdivia, E., Palacios, A., Del Campo, J., Rojas, L., Lingán, N., Tello, I., Carmen, J. (marzo,2019). La especialidad médica de gestión en salud en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: 30 años formando gestores para el sector salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(1),116-122. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000100017&lang=es
- Ferrer, R. (2018). El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. 5(2), 169- 178. Recuperado de: <http://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v5n2/2414-8938-academo-5-02-169.pdf>
- García-Sanz, E., Jiménez-Rejano , J. J., Pérez- Cabezas,V., Chillón- Martínez, R. , & De La Casa Almeida, M. (Febrero , 2018). Calidad de vida profesionales de los fisioterapeutas en el ámbito hospital de Sevilla. *Fisioterapia*, 40 (2), 65-72. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6343353>
- Galaz, J. F. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos en una universidad estatal pública: La realidad institucional bajo la lente del profesorado*. Distrito Federal, México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- Guzmán, G. A. (2020). Satisfacción e insatisfacción laboral asociadas a capacitación continua de tecnólogos médicos en radiología. *Revista de la asociación Catalana de Técnicos en imagen para el diagnóstico*. 11(1), 10-11. Recuperado de:

<http://formacion.viguera.com/ojs/index.php/imagendiagnostica/article/view/55>

- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Ivancevich, J. M., Konopaske R & Matteson, M. T (2006) *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Ediciones.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S. A .
- Marín, M., Álvarez, C. G., Valenzuela, J. (junio,2017). Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral un Hospital de Seguridad Social. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(11), 287-312. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5985482>
- Ormeño, M. N. (2017). *Comportamiento Organizacional y motivación de los trabajadores del servicio de ginecoobstetricia del Hospital San José de Chinchá 2016*. (Tesis de maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8691/Orme%c3%b1o_A_MN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2009) *Comportamiento organizacional*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Rojas, C., Hernández, H., Niebles, W. (Enero,2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*,41(1), 6. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Romero, R. (2008). *Comportamiento organizacional: nuevos retos*. Distrito Federal: Editorial Miguel Ángel Porrúa
- Román, A. H. (2016) *Satisfacción del tecnólogo médico de radiología en la Clínica Internacional – Sede San Borja en el año 2015*. (Tesis de maestría). Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5029/Roman_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Tamayo, V. M., Betancur, C. & Vélez, L. A. (diciembre, 2016). Condiciones que favorecen el ejercicio profesional: exploración de las experiencias de fisioterapeutas egresados de las universidades CES, Medellín. *Rev Mov Cient*, 10(2), 30-40. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6123517>
- Vicuña, M. (2018). Nivel de comportamiento organizacional según la percepción del personal de la salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018. (Tesis de maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22283/Vicu%c3%b1a_C M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12 Anexos

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Finalidad:

El instrumento tiene como finalidad de conocer el comportamiento organizacional de los Tecnólogos Médicos en la especialidad de Terapia Física y Rehabilitación.

Sexo:

Edad:

Docente o No Docente:

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marcar dentro de los recuadros con un aspa(x). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que ponga su nombre, por lo que pedimos sinceridad en su respuesta.

Donde:

Totalmente en desacuerdo (1)

Parcialmente en desacuerdo (2)

Indiferente (3)

Parcialmente de acuerdo (4)

ITEMS		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN ACTITUDES						
1	Mi trabajo es para lograr los objetivos estratégicos del área donde laboro					
2	Me gusta aceptar las críticas constructivas					
3	Respeto el reglamento interno de trabajo					
4	Percibo que los directivos comparten espacios para tomar decisiones importantes					
5	La visión del servicio genera entusiasmo en mi					
DIMENSIÓN PERSONALIDAD						
6	Siento que tengo liderazgo sobre mis demás compañeros					
7	Me comunico asertivamente con mis demás compañeros, no violando sus derechos					
8	Me considero como factor clave para el éxito de la organización					
9	Evito conflictos personales y si se presentan, los resuelvo de manera pronta y amigable					
10	Sé respetar las opiniones de los demás.					
11	Contribuyo a la solución racional de las situaciones conflictivas que se presentan en las diversas esferas de la actividad institucional					
12	Hasta la fecha, mis técnicas de comunicación interpersonal son la clave de mi éxito					
13	Me comporto muy bien en la mayoría de las conversaciones					
DIMENSION HABILIDADES SOCIALES						
14	La solidaridad es una virtud que practico en el trabajo en equipo					
15	Mantengo las buenas relaciones interpersonales con mis demás compañeros					
16	Pienso que las relaciones interpersonales contribuyen al buen desenvolvimiento de las actividades laborales					
17	Soy leal a la institución					
18	Me gusta trabajar en equipo					
19	Participo de las actividades de integración del servicio					
DIMENSIÓN AUTOESTIMA						
20	Me siento complacido con la actividad que realizo					
21	Me siento tratado con igualdad en referencia a mis demás compañeros					
22	He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución					
23	Me siento orgulloso de pertenecer a este servicio					
24	Me siento participe de los éxitos y fracasos					
25	Mis jefes me escuchan cuando deseo aportar ideas					
26	Me han otorgado un premio como reconocimiento					
27	Mis logros o aportes son reconocidos por las autoridades					
28	Suelo hablar bien de la institución donde laboro					
29	Disfruto de las vacaciones otorgadas al año					
30	Con gusto brindo inducción al personal nuevo cuando me lo solicitan					

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

FINALIDAD:

El instrumento tiene la finalidad de conocer la satisfacción laboral de los Tecnólogos Médicos en la especialidad de Terapia Física y Rehabilitación.

Sexo:

Edad:

Docente o no docente:

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marcar dentro de los recuadros con un aspa (x). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que ponga su nombre, por lo que pedimos sinceridad en su respuesta.

Donde:

Totalmente en desacuerdo (1)

Parcialmente en desacuerdo (2)

Indiferente (3)

Parcialmente de acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

ITEMS		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN DESEMPEÑO LABORAL						
1	Durante el día, culmino mis tareas asignadas dentro del horario laboral					
2	A menudo me siento muy involucrado en mi trabajo y siento que el día pasa muy rápido					
3	Me tratan con justicia independientemente de mi sexo o raza					
4	La responsabilidad de mi puesto está claramente definida					
5	Siento que mi desempeño laboral es bueno					
6	Tengo capacitaciones para mejorar mi desempeño					
DIMENSIÓN MOTIVACIÓN						
7	Me identifico plenamente con el servicio					
8	Reconocen mi esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias					
9	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
10	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución					
11	Existen circunstancias que estrechen fuertemente mi relación laboral con la institución					
12	Me siento motivado en mi quehacer laboral diario					
DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO						
13	Con la experiencia y conocimientos adquiridos, he sido reconocidos por mis empleadores					
14	Me consta que los ascensos son obtenidos por quienes más los merecen					
15	Reconocen mis logros obtenidos durante el periodo dedicado a la organización					
16	Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución					
17	Siento apego emocional a la institución					
18	Me siento orgulloso de pertenecer al servicio					
DIMENSIÓN AMBIENTE LABORAL						
19	Me encuentro satisfecha(o) con la iluminación en los ambientes educativos					
20	Realizo mis actividades diarias sin interferencias de ruidos molestos					
21	Con frecuencia mis materiales de trabajo se encuentran en buenas condiciones					
22	La distribución física de mi trabajo facilita la realización de mis labores					

23	Me encuentro satisfecha(o) con los servicios higiénicos, que se encuentran en buenas condiciones de funcionamiento e higiene					
24	Con frecuencia la Institución brinda mantenimiento a los ambientes laborales					
25	Los ambientes donde realizo mi trabajo tiene el equipamiento que requiere para realizar mis actividades diarias.					
26	Poseo el material adecuado para trabajar con los pacientes					
27	Si solicito materiales de trabajo, la atención es oportuna					
28	Se preocupan por mí, en relación a la seguridad en el trabajo					
29	Siento que las condiciones de trabajo en general son las adecuadas					
30	En caso de una emergencia cuento con atención rápido					



MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
HOSPITAL LA CALETA

Unidad de Apoyo a la
Docencia e Investigación



“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Chimbote, 06 de noviembre de 2019

OFICIO N° 3787 - 2019-HLC-CH/UADI/DE.-

Señor:
MC. GILMER DIAZ TELLO
Rector de la Universidad San Pedro
Chimbote:

ASUNTO : Aplicación de encuesta
REF. : CARTA N° 004-2019-USP-SPG-FCS/C.
ATENCIÓN : Sección de Postgrado

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle, cordialmente, y en atención al documento de la referencia le informamos que se le otorgará facilidades a la alumna PATRICIA EVELYN CRUZ CORTEZ para que aplique encuesta a Tecnólogos Médicos en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación para el trabajo de Investigación “Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral, en el Servicio de Medicina Física en dos Hospitales Públicos, Provincia Del Santa 2019”; por lo que debe coordinar con la jefatura del servicio fecha y hora en que realizará el trabajo.

Es propicia la oportunidad para manifestarle mi consideración y estima.

Cordialmente;



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
UNIDAD EJECUTIVA DE SALUD
HOSPITAL LA CALETA CHIMBOTE
Dr. Marco Antonio Montoya Cieza
C.M.P. 039057
DIRECTOR EJECUTIVO

MAMC/FCCHA.
C.C.
- Arch.



“DESDE 1945, NUESTRA PRIORIDAD SIEMPRE SERÁ USTED”
Av. Malecón Grau S/N Urb. La Caleta Telf. 327589 (Anexo “0” - “115”)



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECCIÓN DE POSGRADO



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Chimbote, julio 17 del 2019.

CARTA N° 005 -2019-USP-SPG-FCS/C

SEÑOR

DR. JOSE G. MORALES DE LA CRUZ

DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMAN BARRÓN

PRESENTE.-

Asunto: Facilidades para aplicar encuesta.

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a usted muy respetuosamente, y a la vez me permito presentar a la estudiante **Patricia Evelyn Cruz Cortez**, quien solicita autorización y apoyo para aplicar una encuesta a los **Tecnólogos Médicos con la especialidad en Terapia Física y Rehabilitación**, que laboran en su representada, lo cual le servirá como instrumento para el trabajo de Investigación que realiza, y tiene por nombre "Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral, en el Servicio de Medicina Física en dos Hospitales Públicos, Provincia del Santa, 2019"; la misma que es un requisito para egresar de la Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud – Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad San Pedro.

Agradeciendo la atención que brinde al presente, aprovecho la ocasión para testimoniar mi consideración y estima personal.

Atentamente,



[Signature]
Mg. Martín Castro Santisteban
Coordinador Sección de Postgrado
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD,

MCS/mrp
C.c: Archivo.

22/7/19 12:00pm
Hco. firmer rol

RECTORADO: Av. Francisco Bolognesi N° 770 casco urbano Chimbote – telf. 043-483320
CIUDAD UNIVERSITARIA: Urb. Los Pinos B s/n Telf.: 043-483325
BOLOGNESI: Av. Francisco Bolognesi N° 421 Telf.: 043-483810
Nuevo Chimbote: Av. Pacífico y Anchoqueta Mz. D1 Lte. 1 II Etapa Telf.: 043-483084
San Luis Nuevo Chimbote - FMH Telf.: 043-483826 – FEYH Telf.: 043-483802
OFICINA CENTRAL DE ADMISION: Esq. Elías Aguirre y Espinar Telf.: 043-483356 www.usanpedro.edu.pe - Facebook/ Universidad San Pedro