

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias de la Salud

Sección de Segunda Especialidad en Enfermería

**RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE
SALUD DE NATIVIDAD DE TACNA 2016**

TESIS

Presentada por:

C.D. Daisy Barazorda Gonzales

Para optar el Título de Segunda Especialidad en:

ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

TACNA – PERU

2016

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Sección de Segunda Especialidad en Enfermería

**RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE
SALUD DE NATIVIDAD DE TACNA 2016**

TESIS

Presentada por:

C.D. DAISY BARAZORDA GONZALES

Para optar el Título de Segunda Especialidad en:

ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Aprobado por UNANIMIDAD, ante el siguiente jurado.



Dra. Ingrid María Manrique Tejada
PRESIDENTA



Dra. Elena Cachicatari Vargas
Miembro



Dra. Nelly Calizaya Pereyra
Miembro



Dr. Jhon Yagua Briceño
Asesor

AGRADECIMIENTOS

A Dios por iluminarme y acompañarme todos los días de mi vida, por llenar mi corazón de alegrías y bendiciones.

A mis seres queridos por su paciencia y el amor que me brindan día a día.

Al Centro de Salud Natividad por su colaboración en el desarrollo de esta investigación.

DEDICATORIA

A mi madre por darme la vida
y ser fuente de mi inspiración,
por ser una mujer admirable.

A mi esposo por ser mi apoyo
incondicional y mi aliento día
a día.

INDICE

RESUMEN

ABSTRACT

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
CAPITULO I	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3. OBJETIVOS	15
1.3.1. GENERAL	15
1.3.2. ESPECIFICOS	15
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.5. HIPÓTESIS	17
1.5.1 Hipótesis Alternativa	17
1.5.2. Hipótesis Nula	17
1.6. VARIABLES.....	17
1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	18
CAPITULO II	20
MARCO TEORICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	20
2.2. BASES TEORICO – CIENTIFICAS	26
2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	26
MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	40
2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL.....	43
CAPITULO III	58
MARCO METODOLOGICO	58
3.1. TIPO DE ESTUDIO	58

3.2. ÁREA DE ESTUDIO	58
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	59
3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	60
3.4.1. INSTRUMENTO DE MEDIDA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	60
3.4.2. INSTRUMENTO DE MEDIDA DE SATISFACCIÓN LABORAL.	61
3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO O TÉCNICA	64
3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS (22)	66
CAPITULO IV	69
DE LOS RESULTADOS	69
4.1. RESULTADOS.....	69
4.2. DISCUSIÓN	85
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue conocer la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral del personal que trabaja en el Centro de Salud la Natividad de Tacna. La población con la que se trabajó está compuesta por 40 trabajadores. Para diagnosticar el Clima Organizacional se aplicó un cuestionario de 34 preguntas que mide el Clima con respuestas basadas en una escala de Likert de 4 puntos donde: 1=nunca, 2= a veces, 3= frecuentemente y 4= siempre, este instrumento se encuentra validado por el Ministerio de Salud. La Satisfacción Laboral se evaluó a través de la escala de *Satisfacción en el trabajo* de Warr, Cook y Wall (1979) la cual establece una actitud motivadora al propio trabajo y los que producían insatisfacción son extrínsecos al trabajo. Por tanto, si los primeros son positivos y causas satisfacción en el ejercicio del trabajo se dice que los empleados se orientan “hacia el contenido de la tarea”. Contempla 16 preguntas con respuestas basadas en una escala de Likert de 7 puntos que van desde 1= extremadamente insatisfecho a 7= extremadamente satisfecho. Los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 23, y al aplicar la correlación con la prueba de Chi cuadrado de Pearson, se comprobó que el clima organizacional no se encuentra relacionado directamente con la satisfacción laboral. Al concluir el presente trabajo de investigación se encontró que la percepción del Clima Organizacional en un 39.5% la población percibe como saludable, 38.5% por mejorar y un 37.5% percibe un Clima no saludable; mientras que la Satisfacción laboral obtuvo un 40% de la población no está segura de su satisfacción, seguida de 32.5% se siente satisfecha, y el 27.5% se siente insatisfecha.

Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research it was to understand the relationship between organizational climate and job satisfaction of staff working in the Health Center Nativity of Tacna. The population with which we worked is composed of 40 workers. To diagnose the organizational climate questionnaire of 34 questions which measures the climate with answers based on a Likert scale of 4 points where was applied: 1 = never, 2 = sometimes, 3 = often, and 4 = always, this instrument is validated by the Ministry of Health. Job satisfaction was assessed using the scale Job satisfaction Warr, Cook and Wall (1979) which establishes a motivating attitude to own work and producing dissatisfaction are extrinsic to work. Therefore, if the former are positive and causes satisfaction in the performance of work it says that employees are directed "to the content of the task". Includes 16 questions with answers based on a Likert scale of 7 points ranging from 1 = extremely dissatisfied to 7 = extremely satisfied. Data were processed in SPSS version 23, and applying the correlation with the Chi square test, it was found that organizational climate is not directly related to job satisfaction. At the conclusion of the present investigation it was found that the perception of organizational climate in 39.5% of the population perceived as healthy, 38.5% by 37.5% and improve perceived an unhealthy climate; while job satisfaction obtained 40% of the population are not sure of your satisfaction, followed by 32.5% feels satisfied, and 27.5% are dissatisfied.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Las condiciones en las que se desempeña un trabajo son factores importantes que pueden influir en la salud del personal. La oportunidad de control, la adecuación entre las exigencias del puesto y las capacidades de la persona que lo desempeña les permite demostrar su competencia y autodeterminación; las relaciones interpersonales, el salario y la seguridad física son, aspectos importantes que ejercen una gran influencia sobre el bienestar psicológico, en la que se encuentra satisfacción y auto compensación

El Clima Organizacional son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. El comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Estas percepciones dependen de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales. La satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables hacia el trabajo.

Estos elementos son de suma importancia en el desarrollo y crecimiento de la organización, por ello se realiza la presente investigación que pretende determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción del personal que labora en el Centro de Salud Natividad de la ciudad de Tacna.

El presente trabajo consta de cuatro capítulos: I Capítulo Planteamiento del problema, II Capítulo Marco teórico, III Capítulo Marco metodológico,

IV Capitulo Resultados, así mismo se desarrolla la Discusión,
Conclusiones y Recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las condiciones en las que se desempeña un trabajo, son factores importantes en la salud del personal. La oportunidad de control, la adecuación entre las exigencias del puesto y las capacidades de la persona que lo desempeña les permite demostrar su competencia y autodeterminación; las relaciones interpersonales, el salario y la seguridad física son, entre otros, aspectos importantes que ejercen una gran influencia sobre el bienestar psicológico, en la que se encuentra satisfacción y auto compensación. (1)

Chiang et al (2010) refiere que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia afectan su desempeño. Algunas investigaciones han señalado que es más probable obtener mejores resultados laborales en alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con una clima organizacional satisfactorio, cuando perciben que tienen las competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y cuando son

recompensadas y reconocidas como agentes significativos de los resultados organizacionales.(2)

El realizar un diagnóstico de Clima Organizacional, permite generar conocimientos de utilidad en la implementación de cambios planificados que impacten en las en las actitudes y conductas de los integrantes, como en la estructura organizacional. Ya que el Clima organizacional influye en la actuación de los integrantes de la empresa, a través de la perspicacia que tienen de múltiples factores de la realidad laboral, como pueden ser los niveles de autoridad, comunicación, colaboración, condiciones de trabajo, entre otros. Los problemas de motivación y de satisfacción laboral en las empresas, responden al hecho de que, por un lado, aunque la motivación como proceso interno sigue un patrón similar en las personas, las necesidades varían de un individuo a otro que marcan diferencias en las pautas de conducta; por el otro lado, no hay un solo factor determinante de la satisfacción laboral, al ser ésta multidimensional y presentar varias facetas. En ocasiones existe la tendencia a usar indistintamente los términos de motivación y de satisfacción laboral, que, aunque, están íntimamente relacionadas, son dos conceptos diferentes, ya que la motivación laboral es un proceso interno que parte de una serie de necesidades personales orientadas a su satisfacción mediante realizaciones externas de índole laboral, mientras que la satisfacción laboral es una actitud que facilita el proceso propio de la motivación. (3)

El promedio mundial que reporta Gallup da cuenta que el 13% de los trabajadores se siente comprometido con su trabajo. Eso significa que tienen un sentido de pasión por su labor, una profunda conexión con su empleador y pasan sus días innovando o impulsando a su empresa. Paralelamente, el 63% "no está comprometido", es decir, no están contentos, pero no son tampoco saboteadores de la empresa en su accionar. En resumen, están fuera de sintonía y dirigen poca energía a su trabajo, dice el informe. Un 24% del total de encuestados se ubica en lo que Gallup llama "activamente desconectados", es decir, que prácticamente "odian" su puesto de trabajo, pudiendo despremiar incluso los logros alcanzados por sus compañeros de labores. En suma, el 87% de trabajadores de todo el mundo, según Gallup, "están desconectados emocionalmente de sus lugares de trabajo y tienen menos posibilidades de ser productivos".(4)

Entre los 22 países de América Latina que Gallup encuestó, el 21% de los empleados están comprometidos, mientras que 60% no están comprometidos y el 19% está "activamente desconectado". La relación resultante de empleados comprometido/activamente desconectado es 1,1 a 1 en América Latina la cifra más alta entre las regiones por detrás de Estados Unidos y Canadá (1,6 a 1) y Australia y Nueva Zelanda (1,5 a 1) a nivel mundial.(4)

La observación empírica nos ha permitido percibir que buena parte de los trabajadores de salud que laboran en Centro de Salud la Natividad, presentan baja motivación, tendencia a los conflictos interpersonales, indicadores de estrés y bajo compromiso laboral, que posiblemente afecte el buen desempeño y crecimiento institucional. Estos problemas conllevan a la baja productividad, dificultad para desarrollar un adecuado trabajo en equipo, y esto a su vez genera el incumplimiento de las metas trazadas.

Este problema también se puede percibir desde la perspectiva de la atención a los usuarios, debido a que estos reciben una atención con poca calidez, reducido tiempo de consulta, etc. El estado anímico del personal de salud puede estar siendo afectada por el clima laboral que se percibe en el centro de trabajo, razón por la cual se observa tales conductas.

La problemática descrita nos permite formular la siguiente interrogante de investigación:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Natividad de Tacna 2016?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. GENERAL

Determinar la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna 2016.

1.3.2. ESPECIFICOS

- Identificar las características sociodemográficas laborales de los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna.
- Evaluar el Clima Organizacional en el Centro de Salud Natividad.
- Medir la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna.
- Relacionar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna.

1.4. JUSTIFICACIÓN

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

Al evaluar el clima organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

El conocimiento de la satisfacción del trabajador de la salud es un método en sí mismo para identificar problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados.

La observación empírica nos ha permitido percibir que buena parte de los trabajadores de salud que laboran en Centro de Salud la Natividad, presentan baja motivación, tendencia a los conflictos interpersonales, indicadores de estrés y bajo compromiso laboral; factores por los cuales se decide realizar esta investigación, la cual permitirá conocer el clima organizacional que existe en la organización y la relación que esta tiene con la satisfacción laboral del personal; con el fin de implementar programas que mejoren el clima organizacional y la satisfacción laboral, y así asegurar una buena atención al usuario.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna.

1.5.2. Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna.

1.6. VARIABLES

1.6.1. Variable independiente: *Clima Organizacional*

1.6.2. Variable dependiente: *Satisfacción Laboral*

1.6.3. Variables intervinientes: *Condición laboral*

Tiempo de servicio

Tipo de profesión

1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO
<i>V. INDEPENDIENTE</i> <i>CLIMA ORGANIZACIONAL</i>	PERCEPCIONES COMPARTIDAS POR LOS MIEMBROS DE UNA ORGANIZACIÓN RESPECTO AL TRABAJO, EL AMBIENTE FÍSICO EN QUE ÉSTE SE DA, LAS RELACIONES INTERPERSONALES QUE TIENEN LUGAR EN TORNO A ÉL Y LAS DIVERSAS REGULACIONES FORMALES E INFORMALES QUE AFECTAN A DICHO TRABAJO	<i>CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</i>	-MOTIVACIÓN -IDENTIDAD -CONFLICTO Y COOPERACIÓN	SALUDABLE= 101- 130 POR MEJORAR= 71-100 NO SALUDABLE=40-70	<i>NOMINAL</i>
		<i>DISEÑO ORGANIZACIONAL</i>	<i>TOMA DE DECISIONES REMUNERACIÓN ESTRUCTURA COMUNICACIÓN</i>		
		<i>POTENCIAL HUMANO</i>	<i>INNOVACIÓN LIDERAZGO RECOMPENSA CONFORT</i>		
<i>V. DEPENDIENTE</i> <i>SATISFACCIÓN LABORAL</i>	AGRADO QUE MUESTRAN EL PERSONAL DE SALUD EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO REFERIDO AL CUMPLIMIENTO DE SUS EXPECTATIVAS, LAS CUALES SE REFLEJA EN SU IDENTIFICACIÓN CON EL TRABAJO Y SU COMPROMISO	FACTORES INTRÍNSECOS: FACTORES EXTRÍNSECOS:	-RECONOCIMIENTO LABORAL. -RESPONSABILIDAD -PROMOCIÓN -ASPECTOS RELATIVOS AL CONTENIDO DE LA TAREA. -ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO COMO EL HORARIO. -ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO COMO EL SALARIO. -ESTADO GENERAL DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	ALTO 33– 49 MEDIO 17 – 32 BAJO 07-16 ALTO 37 – 41 MEDIO 31 – 36 BAJO 25-30 ALTO 71– 80 MEDIO 62 – 70 BAJO 52- 61	<i>NOMINAL</i>

<i>V. INTERVINIENTE</i> <i>PROFESIÓN</i>	FORMACION PROFESIONAL, CARGO QUE OCUPA EL TRABAJADOR SEGÚN EL CUADRO DE ASIGNACION DEL PERSONAL			MEDICO =1 ODONTOLOGO= 2 OBTERIZ=3 ENFERMERA=4 TECNICO=5	<i>NOMINAL</i>
<i>CONDICIÓN LABORAL</i>	RELACION CONTRACTUAL ENTRE EL TRABAJADOR Y EL CENTRO DE SALUD, SEGÚN COMPROBANTE DE PAGO			PERSONAL NOMBRADO = 1 PERSONAL CONTRATADO= 2	<i>NOMINAL</i>
<i>TIEMPO DE SERVICIO</i>	TIEMPO QUE HA TRASCURRIDO DESDE EL INICIO DE SU RELACION CONTRACTUAL HASTA EL MOMENTO DE LA INVESTIGACION			4-6 m=1 7-12 m=2 13- a mas=3	<i>CONTINUA</i>

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL

CHIANG M., SALAZAR C., NÚÑEZ A. (2011). "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo 1", CHILE. Concluye: El propósito de este estudio descriptivo es conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud del sector estatal. La muestra del presente trabajo está compuesta por 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público tipo 1. Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó un cuestionario que mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos. Para medir la satisfacción laboral se utiliza el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) que tiene una estructura de cinco factores. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente alpha de Cronbach para la escala de clima organizacional y de satisfacción laboral de 0,969 y 0,925, respectivamente. La estructura de las escalas se estudia a través de un análisis factorial exploratorio. Para la escala de clima organizacional los factores extraídos son 12, con un coeficiente alfa alto (entre 0,74 y 0,94).

Para la escala de satisfacción laboral los factores extraídos son 5, con un coeficiente alfa alto (entre 0,73 y 0,87). Respecto del efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, se encontró que existen dimensiones de clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral. (5)

2.1.2 A NIVEL NACIONAL

SÁNCHEZ D. KELLER (2010) “Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Salud de Las Microrredes Cuñumbuque Y Tabalosos” – SAN MARTIN. El método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 64 trabajadores. La técnica de recolección de información fue la encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario. Al aplicar Chi cuadrado se obtuvo que, a pesar de la valoración del clima organizacional es de nivel promedio y en los niveles de satisfacción laboral predominan el nivel medio; los resultados nos muestran que existe diferencia significativa ($P = 0.0277 < 0.05$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; es decir que a mejor nivel de clima organizacional, más alto es el nivel de satisfacción laboral ($P=0.02$); ello permitió rechazar la H_0 y aceptar la hipótesis de estudio que afirma que existe relación entre el clima organizacional y la

satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.(6)

MONTEZA CH. NANCY E. (2010) “Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud, Chiclayo”. La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo; abarcando un período de análisis desde noviembre del 2010 hasta julio del 2011. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad. Como resultados, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo

integran. (7)

CALCINA C. MARCOS H. (2012) "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeros de Unidades Críticas del Hospital Nacional Dos De Mayo". LIMA-PERU. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformado por 35 enfermeros La técnica fue la encuesta y los instrumentos la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), aplicado previo consentimiento informado. El clima organizacional según los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría son regular referida a la recompensa, apoyo y conflicto, y un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.(8)

SOTOMAYOR Q. FLOR (2012) "Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional Moquegua". Refiere que: La presente investigación, estudia la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los

trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua realizado desde el mes de Enero al mes de Octubre en el presente año 2012, el propósito del mismo, consistió en determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción Laboral así como la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 109 trabajadores administrativos que ha constituido la unidad de análisis y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados dado que presentaron coeficientes con valores aceptables y altos de Alpha de Cronbach. Los datos fueron procesados con el Programa SPSS. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional y del Nivel Medio de Satisfacción Laboral así como una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. Resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas. (9)

2.1.3 A NIVEL LOCAL

CUELA C. ROSA (2009). "Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del Personal Docente de la Institución Educativa Jorge Chávez de Tacna". El presente estudio es de tipo descriptivo, transversal y correlacional. Tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa "Jorge Chávez" del Distrito Gregorio Albarracín de Tacna. Se trabajó con una muestra representativa de 45 docentes, tanto del nivel Inicial, primario y secundario; en ella se administró la técnica de la encuesta, obteniendo datos, que permitieron alcanzar los objetivos y comprobar las hipótesis de la investigación. Lo relevante del estudio está relacionado con la determinación que el tipo de clima organizacional que prevalece en la institución en estudio; es del tipo paternalista, y en cuanto al nivel de satisfacción laboral, se comprobó que predomina el normativo. Entre las conclusiones se establece que si existe relación de causalidad entre el tipo de clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en la Institución educativa en estudio, con un nivel de confianza del 95%.(10)

2.2. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Chiavenato (2009), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (11)

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.). En base a las consideraciones precedentes podríamos llegar a la siguiente definición de Clima Organizacional: *El Clima Organizacional es un fenómeno*

interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.). (12)

Brunet en su libro *El clima de Trabajo en la Organizaciones* (2011), resalta la existencia de una polémica bastante grande respecto a la definición que se tiene del concepto de clima organizacional. En efecto, el clima de una organización puede ser percibido por un individuo sin que esté consciente del papel y la existencia de los factores que lo componen, es así como resulta difícil medir el clima, ya que nunca se sabe concretamente si el empleado lo evalúa en función de sus opiniones personales o de las características de la organización. (13)

Los investigadores estadounidenses James y Jones , han circunscrito muy bien la problemática al identificar tres modos diferentes de investigación, no mutuamente excluyentes, del clima organizacional, estas son: la medida múltiple de los atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos organizacionales y la medida perceptiva de los atributos individuales.(14)

Centrados en este aspecto, y basándose en las aportaciones de estos autores Brunet (2011) manifiesta que la medida múltiple de los atributos organizacionales considera el clima como un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otras en cuanto a sus productos fabricados o servicios ofrecidos, aspecto económico, organigrama, etc., considerando que son relativamente estables en el tiempo y que en cierta medida influyen y determinan el comportamiento de los empleados dentro de la organización.(13)

Brunet (2011) Finalmente, la medida perceptiva de los atributos organizacionales considera el clima como un conjunto de características que son percibidas de una organización y/o de sus departamentos que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus departamentos actúan (consciente o inconscientemente) con sus empleados. Así, “las variables propias de la organización, como la estructura y el proceso organizacional, interactúan con la personalidad del individuo para producir las percepciones”.(15)

Al formar sus percepciones del clima el individuo utiliza información que viene de los acontecimientos que ocurren a su alrededor, de las características de su organización y de sus características personales. La medida perceptiva de los atributos organizacionales sigue siendo la definición más utilizada entre los

investigadores ya que permite medir más fácilmente el clima y respeta mejor la teoría de Lewin que postula la influencia conjunta del medio y de la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento.(16)

2.2.1.1. Teoría del Clima Organizacional de Likert

En la teoría de Sistemas, Likert, (citado por Brunet, 2004) plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva. (17)

2.2.1.2 Tipos de Clima Organizacional de Likert

Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y

el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.(18)

Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.(17)

Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los

trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.(18)

Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.(18)

Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la

implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.(18)

2.2.1.3. Dimensiones del Clima Organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas. Rodríguez, (1999) comenta que el clima de una organización es un complejo en el que intervienen múltiples variables, tales como el contexto social en el que se ubica la organización, las condiciones físicas en que se da el trabajo, la estructura formal de la organización, los valores y normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura informal, los grupos formales e informales que subsisten, sus valores y sus normas, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entre sí y con respecto a los miembros de otros sectores formales o grupos informales existentes, las definiciones oficiales y las asumidas de las metas y de los rendimientos, los estilos de autoridad y liderazgo, etc.(19)

Litwin y Stinger, postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: (20)(21)

1. **Estructura:** Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

2. **Responsabilidad:** Sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble control de su trabajo.

3. **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza mas el premio que el castigo

4. **Desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida

en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

5. **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

6. **Cooperación:** Sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

7. **Estándares:** Percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

8. **Conflictos:** Implica el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

9. **Identidad:** Sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Brunet, (1987) menciona otro cuestionario de 11 dimensiones desarrollado por Pritchard y Karasick: (17)

1. *Autonomía*. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.

2. *Conflicto y cooperación*: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

3. *Relaciones Sociales*: Se trata del tipo de atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.

4. *Estructura*: Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

5. *Remuneración*. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.)

6. *Rendimiento*. (remuneración). Aquí se trata de la contingencia rendimiento/ remuneración o, en otros términos, de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.

7. *Motivación*. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales

que desarrolla la organización en sus empleados.

8. *Estatus*. Este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.

9. *Flexibilidad e innovación*. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.

10. *Centralización de la toma de decisiones*. Esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

11. *Apoyo*. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas: (22)

1. Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

2. **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

3. **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

4. **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

5. **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

6. **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

7. **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un

patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

8. Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

9. Recompensa: Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

10. Remuneración: Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

11. Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Para el mejor entendimiento y con fines prácticos para esta investigación estas 11 dimensiones descritas por el Ministerio de Salud de nuestro país, las estudiamos divididas en tres grupos como sigue: (22)

Potencial humano:

Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos. Para medir el potencial humano se utiliza los indicadores de Liderazgo, Innovación, Recompensa y Confort. (22)

Diseño Organizacional (estructura):

Las organizaciones según Chester I. Bernard, son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente

denominan estructura de la organización.(22)

Para medir el diseño organizacional se utiliza los indicadores de Estructura, Toma de decisiones, Comunicación Organizacional y Remuneración.(22)

Cultura de la Organización:

Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio. (22)

Para medir la cultura organizacional se utiliza los indicadores de Identidad, Conflicto y Cooperación, y Motivación.(22)

MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Montalbán indica que aunque en condiciones de normalidad suele ser suficiente con una evaluación más o menos intuitiva e informal del clima organizacional, cuando se evidencian problemas importantes es

conveniente hacer un estudio profesional del mismo. Para hacerlo, es recomendable recurrir a especialistas que diseñen el mejor procedimiento para atender las necesidades con los recursos económicos disponibles.
(23)

Las dos técnicas principales que se suelen utilizar son los “Focus Groups” (grupos de conversación focalizada) y las encuestas de clima. Ambas técnicas deben ser aplicadas por expertos.(24)

Previamente es conveniente realizar los siguientes procedimientos:(23)

1. Realizar una evaluación preliminar del clima organizacional (identificación, motivación, integración, etc.) recurriendo a su propio criterio y consultando al equipo de gerentes y a personal clave de la empresa.
2. Si la evaluación preliminar del clima organizacional identifica problemas críticos, considere la conveniencia de realizar un estudio del mismo para conocerlo con mayor precisión. Para esto es conveniente recurrir a especialistas.
3. Una vez realizado el estudio de clima organizacional, identifique las áreas que deben ser mejoradas y diseñe un plan integral de acción y seguimiento, con la ayuda de especialistas.

Garcés señala que para el buen funcionamiento de una empresa, todos están de acuerdo que es fundamental el Recurso Humano. Pero poco aporta un empleado frustrado, o que tenga resentimiento contra su jefe o la empresa. Un estudio de clima organizacional o laboral permite conocer el estado de la empresa en cuanto a aspectos organizacionales, ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que pueden influir en el desempeño de su personal. Resulta imperativo para el departamento de Recursos Humanos a la hora de determinar si sus políticas y estrategias son realmente efectivas. (25)

Un estudio de este tipo consiste básicamente de una (o varias) encuesta(s), que son distribuidas entre los empleados de la empresa o departamento que se desea consultar. La encuesta puede ser aplicada en forma tradicional (en hojas de papel, para ser rellenas a mano), o en línea (vía web o correo electrónico). Esta segunda forma resulta generalmente más económica y conveniente, aunque según algunos investigadores puede resultar en respuestas más negativas. (23)

Cualquiera sea la forma mediante la cual se aplique, un elemento debe permanecer constante para el éxito del estudio: la confidencialidad. Si no se le garantiza al empleado que sus respuestas serán confidenciales, y que estas no pueden ser asociadas con su identidad en otras palabras,

que sus supervisores no puedan conocer sus respuestas específicas, sino los resultados globales - difícilmente podremos confiar en que exprese su verdadera opinión, por temor a algún tipo de consecuencia. (23)

El instrumento ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. Se usó la escala de Rensis Likert. (22)

El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares.(22)

2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es un tema de interés y muy destacado en el ámbito del trabajo, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto, con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, así como influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo.

La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basándose ésta en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. (26)

La satisfacción en el trabajo *“es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado”*. (27)

Wright y Davis (2003:70) señalan que la satisfacción laboral *“representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”*. (28)

Bracho (1989, en Morillo, 2006:47) indica que la satisfacción laboral se refiere a *“la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”*. (27)

Morillo (2006:48) define la satisfacción laboral como *“la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las*

expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.(27)

2.2.2.1. Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral

a) TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG (1959)

Frederick Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo, enfatizando que el homo faber se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

Factores higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc. (29)

Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo. Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajaran más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados. (29)

A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción. (29)

Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. (29)

Según las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores de satisfacción. (29)

Herzberg destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional. Para él, "el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional; así mismo, el opuesto de la insatisfacción profesional sería ninguna insatisfacción profesional, y no la satisfacción". (29)

Herzberg consideraba que la relación de un individuo con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, ¿qué espera la gente de su trabajo?, pidió a las personas que describieran situaciones en detalle en las que se sintieran excepcionalmente bien o mal sobre sus puestos. Después estas preguntas se tabularon y clasificaron. (29)

A partir del análisis de las respuestas, Herzberg concluyó que las respuestas que las personas dieron cuando se sintieron bien por su trabajo fueron muy diferentes de las respuestas proporcionadas cuando se sintieron mal. Los factores intrínsecos como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad fueron relacionados con la satisfacción en el trabajo. Cuando los interrogados se sintieron bien en su trabajo, tendieron a atribuirse estas características a ellos mismos. (29)

Por otro lado, cuando estuvieron descontentos tendieron a citar factores extrínsecos como la política y la administración de la compañía, la supervisión, las relaciones interpersonales, y las condiciones laborales. (29)

Las teorías de la motivación – desarrolladas por Maslow y por Herzberg presentan puntos de coincidencia que permiten elaborar un cuadro más amplio y rico sobre el comportamiento humano. Los factores higiénicos de Herzberg se refieren a las necesidades primarias de Maslow (necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, principalmente, aunque incluyen algunas de tipo de social), mientras que los factores motivacionales se refieren a las llamadas necesidades secundarias (necesidades de estima y de autorrealización). (29)

b) TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE NECESIDADES BÁSICAS DE ABRAHAM MASLOW (1954)

La Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954), en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: 1) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas. 2) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional. 3) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad. 4) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y

el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención. 5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo. (30)

Las necesidades fisiológicas. Maslow señala que las necesidades que usualmente son tomadas como el punto de partida para la teoría de la motivación son los llamados impulsos (*drives*) fisiológicos. Estas necesidades fisiológicas son las más potentes, las más poderosas de todas las necesidades, dice Maslow. Esto significa, añade, que una persona que carece de alimento, seguridad, amor y estima, sentirá sobre todo la urgencia del alimento, más que ninguna otra cosa. Si todas las necesidades están insatisfechas, y el organismo está dominado por las necesidades fisiológicas, dice Maslow, todas las demás necesidades se vuelven no existentes. (30)

Otra característica del organismo dominado por una necesidad, continúa Maslow, es que la filosofía del futuro tiende también a cambiar. Para una persona crónica y extremadamente hambrienta, la utopía puede ser definida simplemente como un lugar donde hay abundancia de comida. La vida misma puede ser definida en términos de comer. (30)

Las necesidades de seguridad. Cuando las necesidades fisiológicas están relativamente bien satisfechas, indica Maslow, surge un nuevo conjunto de necesidades, que podemos categorizar como las necesidades de seguridad (seguridad, estabilidad, confianza, protección, ausencia de temor, ansiedad y caos; necesidad de estructura, orden, ley y límites). El organismo puede estar igualmente dominado por éstas. Cuando ello ocurre, la situación es similar a la descrita para las necesidades fisiológicas. (30)

Las necesidades de seguridad pueden volverse muy urgentes en la escena social, apunta nuestro autor, cuando hay amenazas reales a la ley, al orden, a la autoridad. La amenaza de caos puede esperarse que produzca en la mayoría de los seres humanos una regresión de las necesidades más elevadas donde se encontraban a las necesidades más prepotentes. (30)

Las necesidades de pertenencia, afecto y amor. Cuando están insatisfechas, señala Maslow, la persona anhelará relaciones con las personas en general, lograr un lugar en el grupo o en la familia, y se afanará con gran intensidad para alcanzar tales propósitos. Lograr tal lugar importará más que ninguna cosa en el mundo. Los dolores de la soledad, del ostracismo, del rechazo, de la falta de amistad y de raíces se vuelven preeminentes. Solemos subestimar la profunda importancia

del barrio, del territorio propio, del clan, de los nuestros, de nuestra clase, nuestra pandilla, nuestros colegas del trabajo. Hemos olvidado nuestras profundas tendencias animales a la manada, al rebaño, a unirnos, a pertenecer, remata. Cualquier sociedad buena debe satisfacer esta necesidad, de una u otra manera, si ha de sobrevivir y ser sana. (30)

La frustración de estas necesidades es el núcleo más común del inadecuado ajuste (social) y de patología severa. El amor no es sinónimo de sexo. Éste puede ser estudiado como una necesidad puramente fisiológica, aunque la conducta sexual humana es multideterminada, no sólo por la necesidad sexual sino también por la de afecto y amor. (30)

Las necesidades de estima. Todas las personas en nuestra sociedad (con algunas excepciones patológicas) tienen necesidad o deseo de una evaluación estable de ellos mismos, firmemente sustentada, usualmente alta, de respeto por sí mismos o autoestima, y de la estima de otros. Por tanto, este grupo de necesidades puede clasificarse en dos subconjuntos: Primero, los deseos de fuerza, logro, adecuación, maestría y competencia, confianza en sí mismos, independencia y libertad. Segundo, la necesidad de reputación o prestigio (definiéndola como el respeto o estima de otras personas), estatus, fama, y gloria,

reconocimiento, importancia, autoridad, dignidad y apreciación. La satisfacción de la necesidad de autoestima conduce a sentimientos de autoconfianza, valía, fuerza, capacidad y adecuación, de ser útil y necesario en el mundo. Y la frustración de estas necesidades produce sentimientos de inferioridad, debilidad e impotencia. Estos sentimientos llevan a la desesperanza o bien a tendencias neuróticas compensatorias. Hemos aprendido más y más de los peligros de basar la autoestima en las opiniones de los demás, más que en la capacidad real. La más estable y, por tanto, más sana autoestima proviene del merecido respeto de otros y no de la fama. (30)

Las necesidades de autorrealización. Aun cuando todas las necesidades previas sean satisfechas, esperaríamos que con frecuencia (si no siempre) un nuevo descontento e intranquilidad se desarrollaran, a menos que el individuo esté haciendo lo que individualmente es apto para hacer. Los músicos deben hacer música, los artistas deben pintar (*sic*), los poetas escribir si han de estar en paz consigo mismos. Lo que los humanos *pueden* ser, *deben* ser. Deben ser fieles a su propia naturaleza. A esta necesidad le podemos llamar autorrealización (*self-actualization*). Este término se refiere a los deseos de hacer real (realizar) lo que potencialmente es. El deseo de volverse más y más lo que uno idiosincrásicamente es, volverse todo lo que uno es capaz de

ser. (30)

c) TEORÍA DE LA DISCREPANCIA

Esta teoría fue planteada por Locke(1984), (citado en Palma, 2006), quien sostiene que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales que se consideren importantes y que se reconocen a través del propio trabajo; estos valores tienen que ser congruentes con las necesidades; es decir la satisfacción se deriva de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus necesidades y jerarquía de valores con la percepción de lo que ofrece el trabajo en sus distintos aspectos y de lo que implica la consecución de los mismos. La descripción de los aspectos del trabajo y el valor que le atribuimos son elementos que determinan los criterios de satisfacción. (31)

En conclusión la satisfacción laboral es producto del análisis entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, lo que significa que mientras menor sea la diferencia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será su satisfacción. (31)

d) TEORÍA DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SOCIAL.

Planteada por Sclamink (1977), (citado en Palma, 2006) donde señala que las personas adaptan sus actitudes, conductas y creencias al

contexto social, a la realidad, a situaciones y a sus conductas del presente y del pasado .El medio social, influido por las creencias de los compañeros, la estructura de atención al medio y la interpretación de claves o indicadores permite construir significados y es el trabajador quien focaliza la atención sobre determinada información. Este procesamiento depende de percepciones y evaluaciones de componentes afectivos del ambiente laboral, también dependen de la información que recibe del ambiente laboral sobre actitudes apropiadas y de la auto percepción de las razones. En si la satisfacción laboral es el resultado del procesamiento de información del propio sujeto en relación a su trabajo, en interacción con la información que le provee el propio ambiente laboral. (32)

e) TEORÍA DE EVENTOS SITUACIONALES.

Sustentada por Quarstein, MacAfee y Glassman (1992), quienes plantearon que la satisfacción laboral está determinada por dos factores una de ellas son las características percibidas de la situación laboral y los otros son los eventos situacionales. Las características situacionales como la evaluación previa del puesto, estabilidad o permanencia en el puesto, costo o dificultad para cambio de trabajo, capacidad de control de respuestas emocionales en interacción con eventos situacionales como evaluación posterior del puesto, transitoriedad, costo o facilidad para el cambio, dificultad para controlar las respuestas emocionales dan lugar a

reacciones emocionales que derivan de un estado de satisfacción hacia el trabajo. (33)

Determinantes de la Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un campo cada vez más explorado por quienes están relacionados a la actividad de gestión del potencial humano, ya que resulta un buen indicador y a la vez un referente de los estándares de calidad de vida en las organizaciones (Palma, 2006). Investigaciones realizadas indican que existen muchos factores que determinan a la satisfacción en el trabajo, entre ellos podemos citar a Elton Mayo (citado en Palma, 2006) quién se interesó en el estudio de factores como el descanso y la luz para optimizar la productividad, se percató que estos aspectos se relacionaban significativamente, e identificó una asociación entre productividad, actitudes y relaciones interpersonales. Mayo fue uno de los primeros en aplicar un método científico en sus estudios con las personas y el ambiente de trabajo. Por otro lado, Velásquez (1982), (citado en Palma, 2006) en un estudio realizado a empleados bancarios que pertenecen a diferentes puestos de trabajo. Afirma que la satisfacción laboral está en función no sólo de lo que gana por su situación laboral, sino también de donde él está situado respecto a su nivel de aspiraciones; afirma también que cuando el

ambiente ofrece pocas posibilidades para la satisfacción de las necesidades, este tipo de personas serán las menos felices. También halló que ambos géneros tenían actitudes parecidas frente al puesto de trabajo y hacia la empresa. Afirmando también que a mayor grado de instrucción alcanzado por un empleado, éstos puntúan más alto y por ende logran mayor satisfacción, y a menor grado de instrucción tienden a tener puntajes bajos. (32)

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. El salario no es un factor decisivo, el tener compañeros que brinden amistad y respaldo también son determinantes en la satisfacción laboral (34). Según Maslow las necesidades que nos motivan a satisfacer se encuentran dentro de una jerarquía de necesidades del ser humano (básicas, seguridad, pertenencia, estima y autorrealización) y éstas a su vez se encuentran relacionadas directamente a la actuación del individuo; de la misma manera los estilos de administración y las relaciones de trabajo influyen de modo que a mayor satisfacción de necesidades del trabajador, mejores niveles de actuación personal. (31)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE ESTUDIO

Este estudio es descriptivo, porque pone de manifiesto las características actuales que presenta la situación del Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna.

La investigación es, también, de tipo transversal porque se realiza la investigación al mismo grupo de gente y en un tiempo determinado.

3.2. ÁREA DE ESTUDIO

Esta investigación se realiza en la ciudad de Tacna, en el Centro de Salud de Natividad.

El Centro de Salud de Natividad pertenece a la Microred Metropolitana, se encuentra ubicado en la Av. Lopez Albuja Nro. 1859 del Centro Poblado Natividad del Distrito de Tacna, Provincia de Tacna y Departamento de Tacna; cuenta con una población asignada de 7695 personas.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio son todos los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna, conformados por 40 personas. La muestra es por intención no probabilística.

Criterios de inclusión

- Personal de salud que labora en el Centro de Salud en el 2016, con un periodo mínimo de 3 meses de labor.
- Trabajadores que laboren en áreas administrativas y asistenciales.
- Personal con consentimiento informado.
- El personal técnico administrativo y técnico en enfermería se agrupa en personal técnico para su respectiva descripción.

Criterios de exclusión

- Trabajador con menos de 3 meses de permanencia en el establecimiento de Salud.
- Trabajadores que no se encuentre en el momento de la aplicación de la encuesta (vacaciones, destaque, comisión, etc).
- Personal que no haya firmado su consentimiento informado.
- El personal de limpieza no participo de la muestra.

3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. INSTRUMENTO DE MEDIDA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El instrumento ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. Se usó la escala de Rensis Likert. (22)

El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares. (22)

Se presentan 55 enunciados que miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio:

CULTURA ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none">➤ Identidad➤ Conflicto y cooperación➤ Motivación
DISEÑO ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none">➤ Estructura➤ Toma de decisiones➤ Comunicación➤ Remuneración

POTENCIAL HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo ➤ Innovación ➤ Recompensa ➤ Confort
------------------	--

Cada enunciado se responderá usando la escala likert:

1	2	3	4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

Para su respectiva interpretación y por razones didácticas se realiza una baremación de 3 escalas:

CLIMA ORGANIZAIONAL	- NO SALUDABLE	40- 70
	- POR MEJORAR	71-100
	- SALUDABLE	101-130

3.4.2. INSTRUMENTO DE MEDIDA DE SATISFACCIÓN LABORAL.

Teniendo en cuenta la Teoría de Herzberg, aplicamos la escala de *Satisfacción en el trabajo* (adjunto en anexo) de Warr, Cook y Wall

(1979) la cual establece una actitud motivadora al propio trabajo y los que producían insatisfacción son extrínsecos al trabajo. Por tanto, si los primeros son positivos y causas satisfacción en el ejercicio del trabajo se dice que los empleados se orientan “hacia el contenido de la tarea”. (35)

Este cuestionario fue sometido a validez, consistencia y fiabilidad, por el grupo de trabajo anteriormente señalado.

Está formada por dos subescalas:

- a. Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento laboral, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Está formada por los ítems 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14.
- b. Subescala de factores extrínsecos: aborda aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, el salario, las condiciones físicas del trabajo. Esta escala lo constituyen 8 ítems que son el 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15.

El ítem 16 mide la satisfacción general en el trabajo. Es una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene sumando las puntuaciones dados por cada sujeto en cada uno. De los 15 ítems, asignando un valor de 1 a *Extremadamente insatisfecho* y

correlativamente hasta asignar un valor de 7 a *Extremadamente satisfecho*. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que a mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general. Permite obtener tres puntuaciones:

- Satisfacción general,
- Satisfacción intrínseca
- Satisfacción extrínseca.

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador, pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser auto-complementada y de ser aplicada colectivamente. Hay que tener en cuenta las limitaciones de esta escala, pues no suelen incorporar una gran precisión, en cuanto a que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas. Sin embargo es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones.

Datos técnicos

A continuación se indican algunos datos de las escalas obtenidos por los autores.

Satisfacción General

- Media 70,53
- Desviación típica 15,42
- Coeficiente alpha entre 0,85 y 0,88
- Test-retest a 6 meses 0,63

Satisfacción Intrínseca

- Media 32,74
- Desviación típica 7,69
- Coeficiente alpha entre 0,79 y 0,85

Satisfacción Extrínseca

- Media 38,22
- Desviación típica 7,81
- Coeficiente alpha entre 0,74 y 0,78

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO O TÉCNICA

3.5.1. CLIMA ORGANIZACIONAL (22)

-El instrumento para medir el clima organizacional se encuentra validado por el ministerio de salud documento técnico:

Dirección General de Salud de las Personas

Dirección de Calidad en Salud

RM N° 623-2008/MINSA

- El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares.

3.5.2 SATISFACCIÓN LABORAL (32)

El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, con la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable.

Según las sub escalas que el instrumento nos permite medir se pueden observar los datos obtenidos:

Satisfacción General

- Media 70,53
- Desviación típica 15,42
- Coeficiente alpha entre 0,85 y 0,88
- Test-retest a 6 meses 0,63

Satisfacción Intrínseca

- Media 32,74

- Desviación típica 7,69
- Coeficiente alpha entre 0,79 y 0,85

Satisfacción Extrínseca

- Media 38,22
- Desviación típica 7,81
- Coeficiente alpha entre 0,74 y 0,78

3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (22)

La organización se realizó de la siguiente manera:

- Se realizó la coordinación con la Gerencia del establecimiento de Salud, para solicitar los permisos respectivos, para el desarrollo de la investigación.
- Socialización al personal de Salud sobre la investigación y la importancia de esta, además de solicitarles un consentimiento informado.
- Se coordinó con la jefatura de cada área para poder aplicar las encuestas, de acuerdo a los horarios y turnos de cada trabajador, procediendo a la evaluación de manera individual y confidencial.
- Dichos procedimientos se realizaron con el apoyo del personal de Psicología del Establecimiento de Salud.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.

El procesamiento de los datos se realizó siguiendo los pasos metodológicos que se detallan seguidamente:

1. Para cada ítem se asignó un código para cada una de sus categorías (alternativas de respuesta). Estos códigos son de tipo numérico. La codificación fue necesaria para analizar en forma cuantitativa los datos; es decir, aplicar análisis estadístico.
2. Esta codificación se realizó sobre un formato denominado "planilla de codificación" que es un reflejo fiel del cuestionario en cuanto al número de preguntas y alternativas de respuesta, con espacios en los cuales se colocaron los códigos correspondientes y el número que identifica cada encuesta.
3. Los códigos se copiaron en archivos definidos previamente, según las características de los instrumentos procesados, esta definición se denomina matriz de datos y contiene todas las respuestas de todos los encuestados. Se utilizó el software para procesamiento estadístico SPSS. 23.0
4. Análisis de los datos. Se realizó con la utilización del software señalado en la definición de los archivos para la transcripción

de los datos, aplicándose porcentaje de los ítems. Se elaboraron cuadros y gráficos, organizados según los objetivos, variables e indicadores, los cuales se complementaran con análisis de enfoque cuantitativo, para la escala tipo Likert. Se aplica el análisis bivariado aplicando la prueba χ^2 .

CAPÍTULO IV

DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

En este capítulo se presenta los resultados de esta investigación, consignando cuadros y gráficos según los objetivos planteados.

TABLA 01
CARACTERÍSTICAS DE LOS TRABAJADORES DEL
CENTRO DE SALUD NATIVIDAD DE TACNA 2016

CONDICIÓN LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NOMBRADO	25	62,50
CONTRATADO	15	37,50
TOTAL	40	100,00

PROFESIÓN		
MÉDICO	7	17,50
ODONTÓLOGO	3	7,50
OBSTETRIZ	5	12,50
ENFERMERA	10	25,00
TÉCNICO	15	37,50
TOTAL	40	100,00

TIEMPO DE TRABAJO		
DE 4 A 6 MESES	6	15.00
DE 7 12 MESES	13	32.50
DE 13 A MÁS MESES	21	52.50
TOTAL	40	100.00

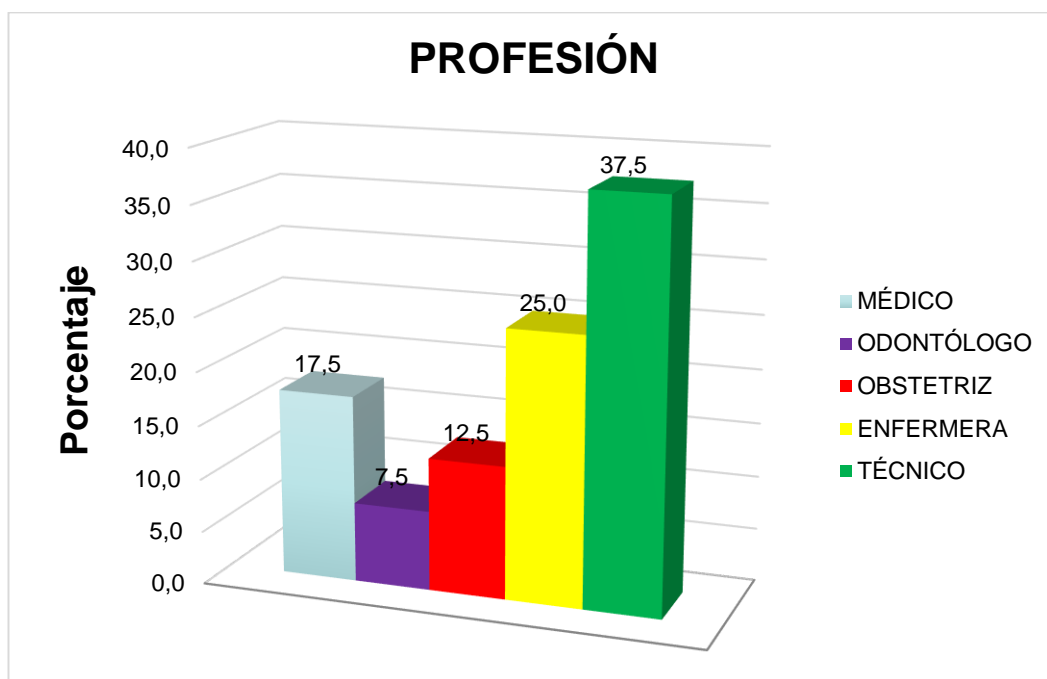
Fuente: Encuesta características generales. Elaborada por Barazorda D., aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Natividad 2016.

Según la profesión, se puede observar que el 37,5% de la población es personal técnico en enfermería, seguido del 25% de profesional en enfermería, seguido del personal médico que tiene un 17,5%, mientras que el 12,5% es Obstetriz y un 7,5% es personal odontólogo.

Según la condición laboral, se observa que el 62,5% de la población tiene como condición laboral nombrado, mientras que un 37,5% son contratados.

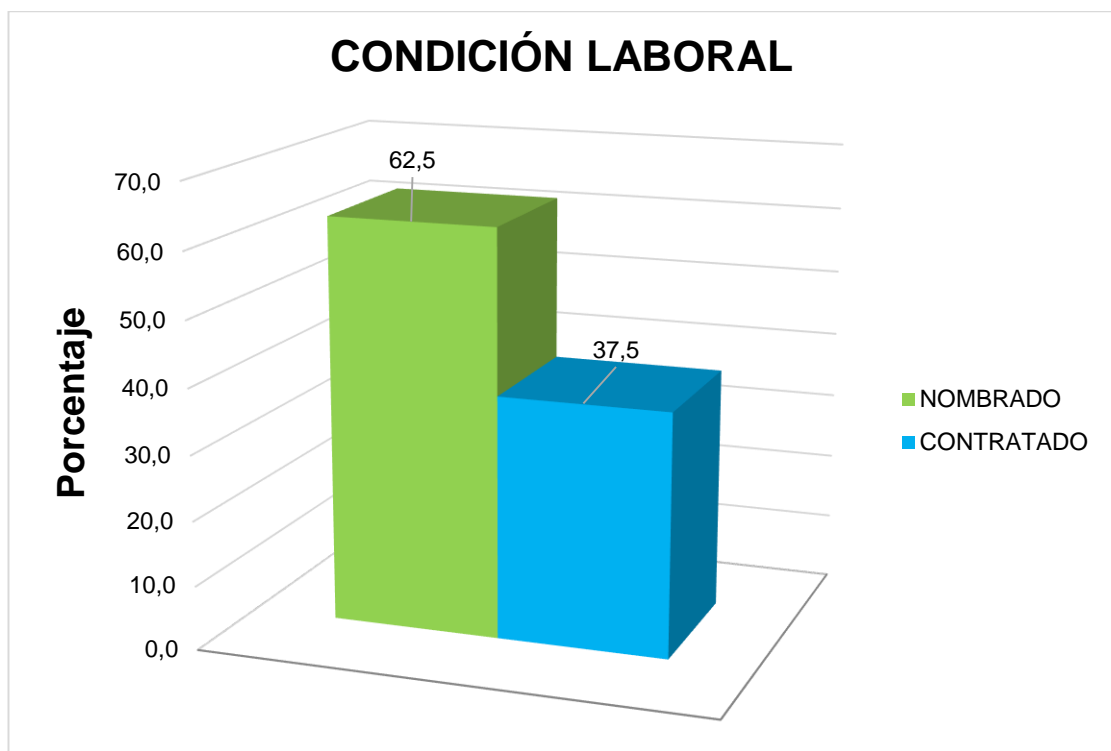
Según el tiempo de trabajo del personal de salud, podemos observar que el 52,5% de la población tiene un tiempo de trabajo mayor a 1 año, seguido de un 32,5% que tiene un tiempo de trabajo menor a un año, así como el 15% que tiene menos de 6 meses, en el Centro de Salud Natividad de Tacna 2016.

GRÁFICO 01
POBLACIÓN SEGÚN PROFESIÓN DE LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD
NATIVIDAD DE TACNA 2016



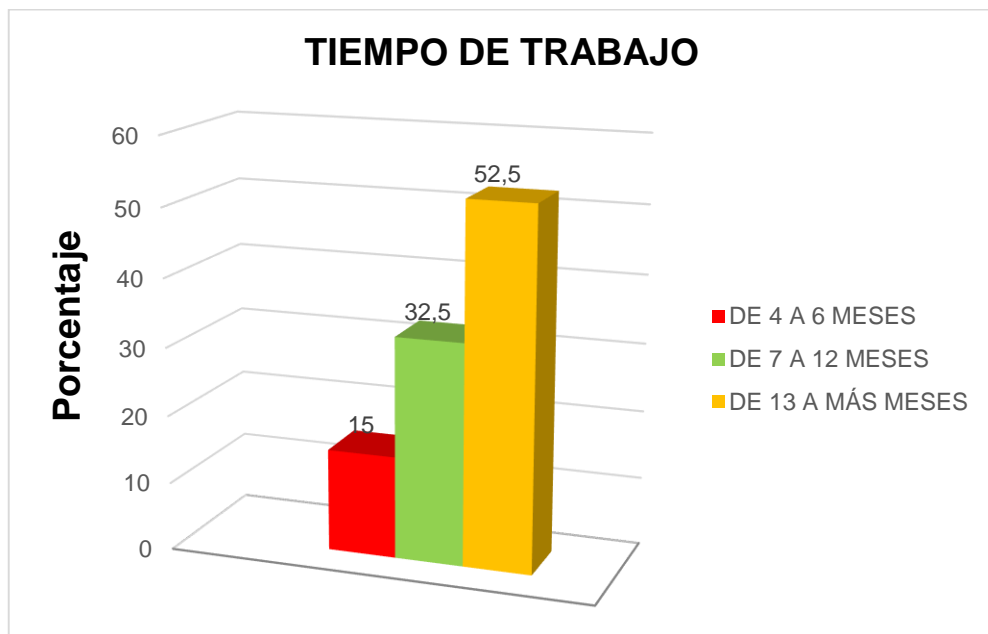
FUENTE: Tabla 01.

GRÁFICO 02
POBLACIÓN SEGÚN CONDICIÓN LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE
SALUD NATIVIDAD DE TACNA 2016



FUENTE: Tabla 01.

GRÁFICO 03
POBLACIÓN SEGÚN TIEMPO DE TRABAJO
DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE
SALUD NATIVIDAD DE TACNA 2016



FUENTE: Tabla 01.

TABLA 02

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE
SALUD NATIVIDAD DE TACNA 2016**

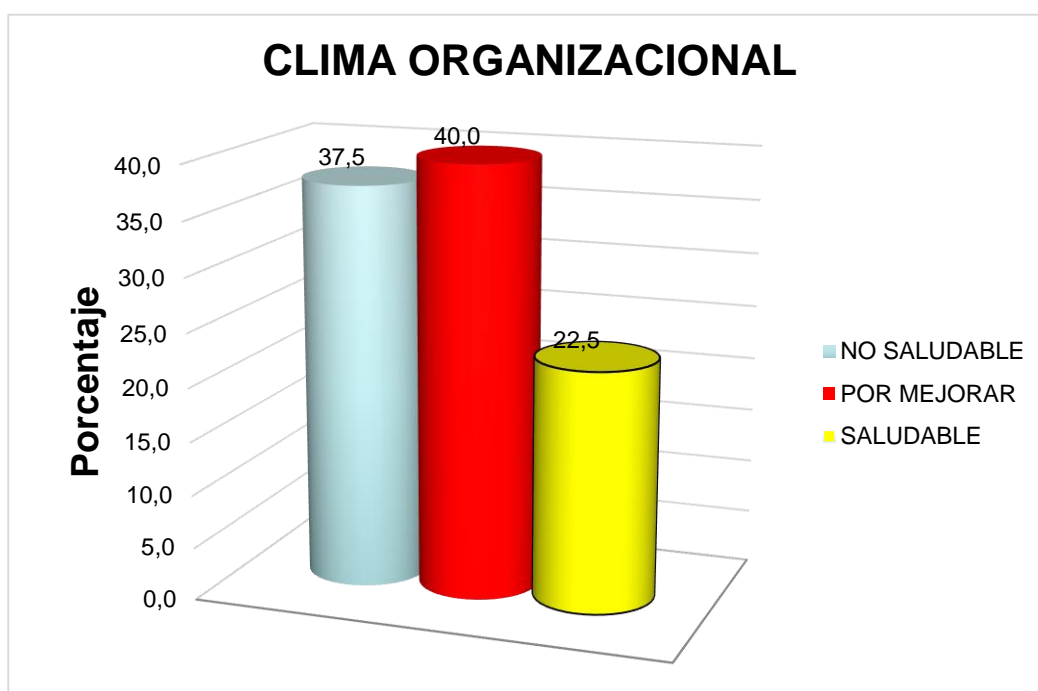
CLIMA ORGANIZACIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO SALUDABLE	15	37,50
POR MEJORAR	16	40,00
SALUDABLE	9	22,50
TOTAL	40	100,00

Fuente: Encuesta de Clima Organizacional del MINSA, aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Natividad 2016

La tabla 2, nos muestra la percepción del Clima Organizacional por parte del personal, en la que podemos observar que un 40% de la población percibe un Clima organizacional por mejorar, mientras que un 37,5 % percibe un Clima Organizacional no saludable, mientras que un 22,5% percibe un Clima Organizacional saludable, en el Centro de Salud Natividad de Tacna 2016.

GRÁFICO 04

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD NATIVIDAD DE TACNA 2016



FUENTE: Tabla 02.

TABLA 03

**PERCEPCIÓN DEL SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE
SALUD NATIVIDAD DE TACNA 2016**

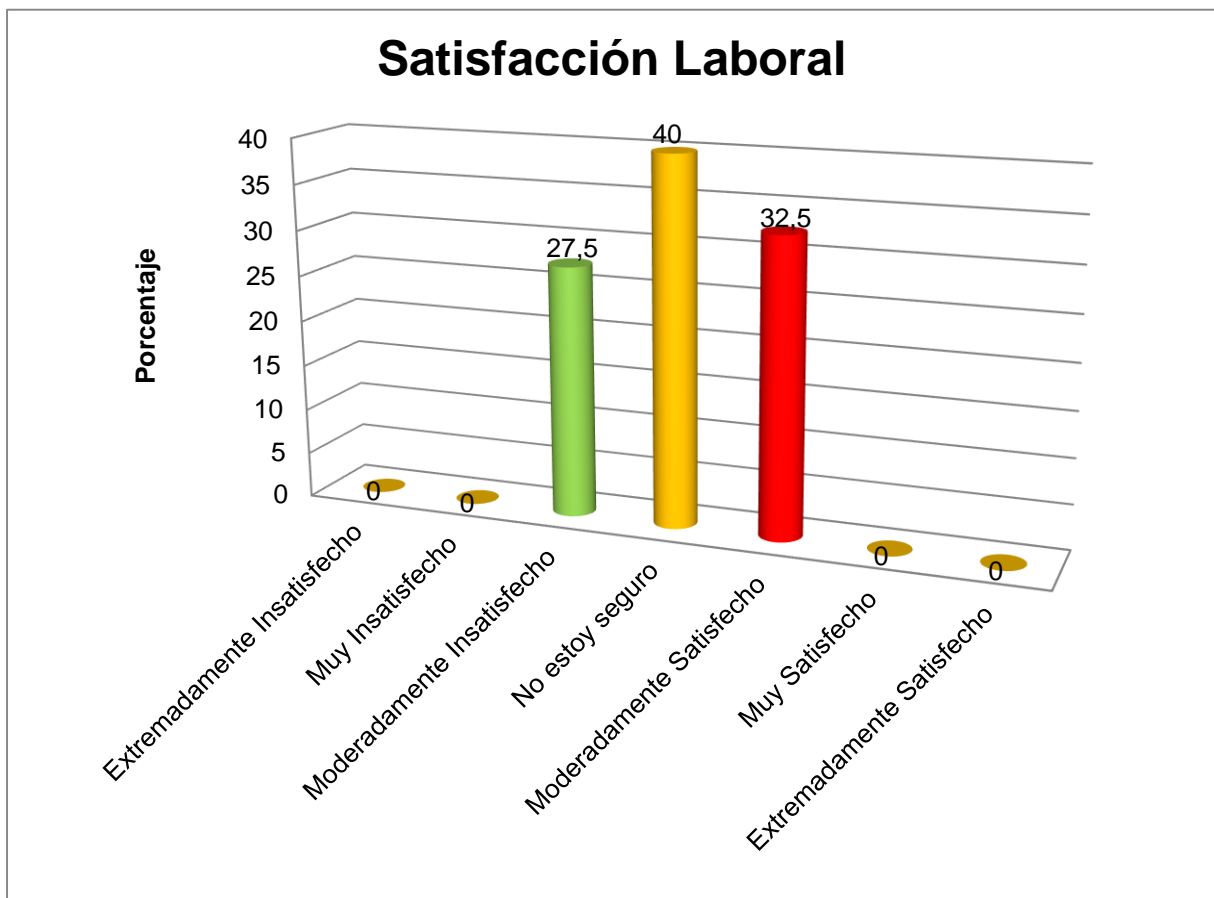
SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Extremadamente Insatisfecho	0	0,0
Muy Insatisfecho	0	0,0
Moderadamente Insatisfecho	11	27,50
No estoy seguro	16	40,00
Moderadamente Satisfecho	13	32,50
Muy Satisfecho	0	0,0
Extremadamente Satisfecho	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de Satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Natividad 2016.

En la tabla 03, podemos observar la satisfacción laboral percibida por la población, en un 40% como población que no está segura de su satisfacción, y un 32% que se siente Moderadamente satisfecho, por otro lado un 27,5% de la población se siente Moderadamente insatisfecha, en el Centro de Salud Natividad de Tacna 2016.

GRÁFICO 05

PERCEPCIÓN DEL SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD NATIVIDAD DE TACNA 2016



FUENTE: Tabla 03.

TABLA 04
SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DE LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE
SALUD NATIVIDAD DE TACNA 2016

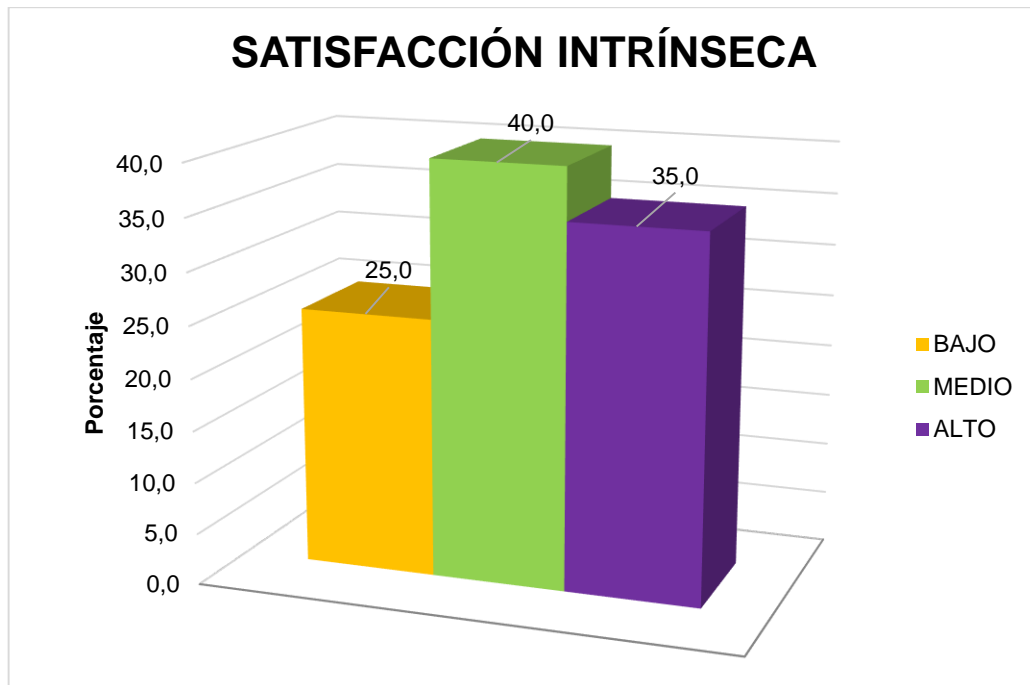
SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	25,00
Medio	16	40,00
Alto	14	35,00
Total	40	100,00

Fuente: Escala de Satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Natividad 2016.

En la tabla 04, podemos observar los resultados de satisfacción intrínseca según la percepción de la población, un 40% percibe un nivel medio, mientras que un 35% obtiene un nivel alto, y un 25% percibe nivel de satisfacción bajo, en los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna 2016.

GRÁFICO 06

SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD NATIVIDAD DE TACNA 2016



FUENTE: Tabla 04.

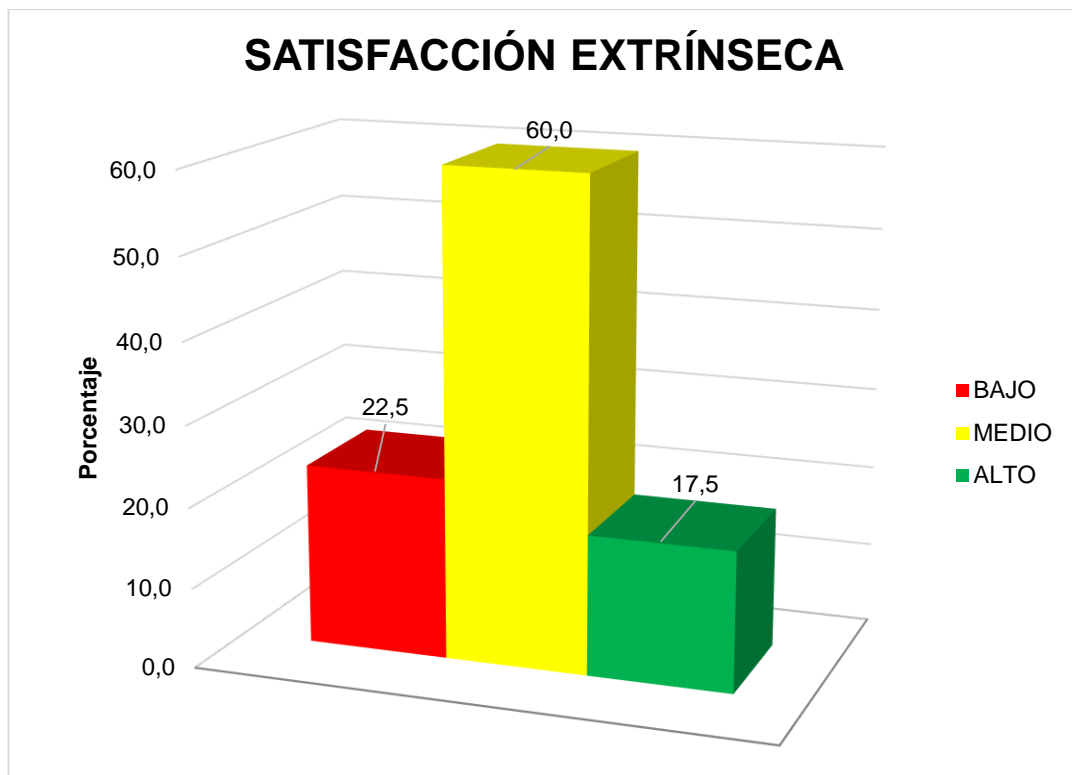
TABLA 05
SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA DE LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE
SALUD NATIVIDAD DE TACNA 2016

SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	22,50
Medio	24	60,00
Alto	7	17,50
Total	40	100,00

Fuente: Escala de Satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Natividad 2016.

En la tabla 5, se obtienen resultados de la satisfacción extrínseca, la cual está representada por el 60% que obtuvo el nivel medio, seguida por un 22,5% de nivel bajo, y un 17,5% en un nivel alto; en los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna 2016.

GRÁFICO 07
SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA DE LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE
SALUD NATIVIDAD DE TACNA 2016



FUENTE: Tabla 05.

TABLA 06
RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD
NATIVIDAD DE TACNA 2016

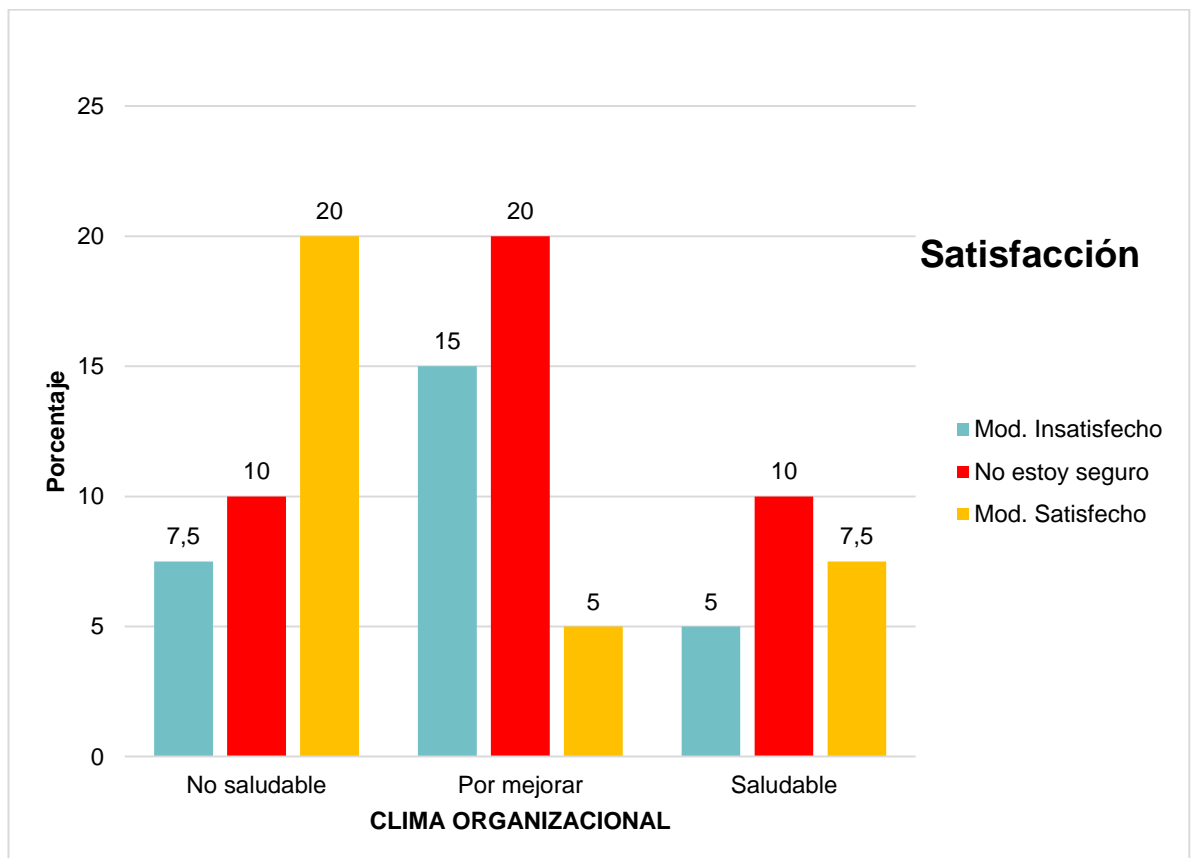
CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN														Total	
	Extremad. Insatisfecho		Muy Insatisfecho		Mod. Insatisfecho		No estoy seguro		Mod. Satisfecho		Muy. Satisfecho		Extre. Satisfecho		N	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
No saludable	0	0	0	0	3	7,50	4	10,00	8	20,00	0	0	0	0	15	37,50
Por mejorar	0	0	0	0	6	15,00	8	20,00	2	5,00	0	0	0	0	16	40,00
Saludable	0	0	0	0	2	5,00	4	10,00	3	7,50	0	0	0	0	9	22,50
Total	0	0	0	0	11	27,50	16	40,00	13	32,50	0	0	0	0	40	100,00

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.065(a)	4	.194
Razón de verosimilitudes	6.383	4	.172
Asociación lineal por lineal	.967	1	.325
N de casos válidos	40		

Fuente: encuesta Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, aplicado a los trabajadores del Centro de salud natividad 2016.

En la tabla 06, podemos observar los resultados de la correlación de Clima Organizacional y Satisfacción laboral, y se obtiene un resultado de .194 que nos indica que la variable de Clima Organizacional no está asociada a la Satisfacción Laboral, en los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna 2016.

GRÁFICO 08
RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE
SALUD NATIVIDAD DE
TACNA 2016



FUENTE: Tabla 06.

4.2. DISCUSIÓN

De la investigación realizada sobre la “RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD LA NATIVIDAD DE TACNA 2016”, se derivaron los siguientes resultados que son motivo de discusión.

Los resultados obtenidos en esta investigación son relevantes por que se evidencia la percepción del Clima Organizacional por parte de los trabajadores del Centro Salud Natividad y la posible repercusión en la Satisfacción Laboral del personal.

En la tabla 01, donde se observa que el 37,5% de la población es personal Técnico en Enfermería, el 25% de profesional son de Enfermería, seguido del personal Médico que tiene un 17,5%, mientras que el 12,5% es Obstetra y un 7,5% es personal Odontólogo; que representan los porcentajes de la población conformada por los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna en el año 2016.

En la investigación que realizó MMC Vega 2007(36), realizo la evaluación del Clima Organizacional y Satisfacción laboral en un Hospital tipo 1, que cuenta con profesionales especialistas como Pediatría, Cirugía, Trauma, Maternidad entre los cuales también se

observa que un 4,3% de la población es del servicio de Odontología, y el servicio de Medicina cuenta con un 10% población similar a la estudiada en la presente investigación.

Cabe recalcar que nuestra investigación se realizó en un Centro de Salud de primer nivel de atención, es decir cuenta con servicios básicos, como Medicina, Odontología, Enfermería, mas no cuenta con especialistas, por ende no se realizan internamientos como en el caso del Hospital tipo 1.

Según la investigación realiza por Velásquez (1982), (citado en Palma, 2006) (37), afirma también que a mayor grado de instrucción alcanzado por un empleado, éstos puntúan más alto y por ende logran mayor satisfacción, y a menor grado de instrucción tienden a tener puntajes bajos.

Basados en esta evidencia es probable que la población con menor satisfacción laboral sea el personal técnico en enfermería, ya que obtiene el mayor porcentaje de la población estudiada.

En esta misma tabla, se observa que el 62,5% de la población tiene como condición laboral nombrado, mientras que un 37,5% son contratados, en el Centro de Salud Natividad de Tacna en el año 2016.

En la investigación realizada por JP Hernandez Cid (2009) (32), sobre el Análisis del Clima Organizacional en el Hospital Regional de Talca, se observa que el tipo de contrato del personal entrevistado no tiene fecha de término, por lo que se deduce que el 100% de la población es personal de planta, a diferencia de nuestra investigación donde si se observa contratos diferenciados.

Mientras que en la investigación realizada por Sánchez (2010) (6), se presenta un 55% de la población son nombrados, mientras que un 45% son contratados. Por lo que la población estudiada según modalidad de contrato es similar a la que se presenta en esta investigación.

La Teoría de los eventos situacionales Sustentada por Quarstein, MacAfee y Glassman (1992), quienes plantearon que la satisfacción laboral está determinada por factores como la estabilidad o permanencia en el puesto, que dan lugar a reacciones emocionales que derivan de un estado de satisfacción hacia el trabajo.(33)

Apoyados en esta teoría es posible que la satisfacción laboral sea mayor en la población conformada por los trabajadores nombrados, que son más del 50% de la población estudiada, porque su situación laboral genera mayor estabilidad económica y emocional.

Con relación al tiempo de trabajo del personal de salud, podemos observar que el 52,5% de la población tiene un tiempo de trabajo mayor a 1 año, seguido de un 32,5% que tiene un tiempo de trabajo menor a un año, así como el 15% que tiene menos de 6 meses, en el Centro de Salud Natividad de Tacna en el año 2016.

Podemos tener por referencia la investigación realizada por JP Hernández Cid (2009) (36) se observa que el 100% de la población estudiada tiene un tiempo de trabajo mayor a 1 año. Diferencia significativa con esta investigación ya que tenemos un 52,5% de la población que tiene un tiempo de trabajo mayor a un año y el 47,5% de la población.

La Teoría de las necesidades de pertenencia, afecto y amor planteada por Maslow (1954) señala, que la persona anhelará relaciones con las personas en general, lograr un lugar en el grupo o en la familia, y se afanará con gran intensidad para alcanzar tales propósitos. (30)

Es posible que la satisfacción laboral se vea condicionada por el tiempo de trabajo, ya que para lograr un lugar en el grupo de trabajo se requiere de un tiempo, así como para lograr interactuar con otros miembros del grupo, teniendo en cuenta que aproximadamente el 50% de la población tiene menos de 1 año de trabajo.

En la tabla 2, nos muestra la percepción del Clima Organizacional por parte del personal, en la que podemos observar que un 40% de la población percibe un Clima organizacional por mejorar, mientras que un 37,5% percibe un Clima Organizacional no saludable, mientras que un 22,5% percibe un Clima Organizacional saludable, en el Centro de Salud Natividad de Tacna en el año 2016.

Encontramos en la investigación realizada por Sánchez (2010) (6), encontramos que el mayor porcentaje alcanzado está en el nivel promedio, teniendo en cuenta que la percepción del Clima Organizacional en esta investigación estuvo dada por tres escalas: Alto, Promedio y Bajo.

En comparación con la investigación que se realiza en el centro de Salud Natividad de Tacna 2016, podemos afirmar que los resultados encontrados fueron similares con relación a la percepción del Clima Organizacional.

Rodríguez, (1999) comenta que el clima de una organización es un complejo en el que intervienen múltiples variables, tales como el contexto social en el que se ubica la organización, las condiciones físicas en que se da el trabajo, la estructura formal de la organización, los valores y normas vigentes en el sistema organizacional. (19)

Es posible que los trabajadores del centro de Salud Natividad de Tacna perciban un clima Organizacional por mejorar basados en las percepciones que tienen sobre las múltiples variables que conforman el Clima Laboral, como por ejemplo las condiciones físicas del ambiente de trabajo, debido a que cuentan con espacios reducidos para desarrollar sus funciones.

En la tabla 03, podemos observar la satisfacción laboral percibida por la población, en un 40% como población que no está segura de su satisfacción, y un 32% que se siente Moderadamente satisfecho, por otro lado un 27,5% de la población se siente Moderadamente insatisfecha, en el Centro de Salud Natividad de Tacna en el año 2016..

En la investigación realizada por Monteza Ch. (2010) (7), en un estudio que comprende a 46 Enfermeras, el 2% se siente muy satisfecho, el 17% satisfecho, 57% medianamente satisfecho y un 22% insatisfecho. Observándose que hay una tendencia de la mayoría de enfermeras 79% a encontrarse entre medianamente satisfecho a insatisfecho.

Al realizar una comparación sobre satisfacción percibida de los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna en el año 2016, encontramos un 67% de la población que no está segura y que se siente insatisfecha, mientras que se observa un 79% de la población estudiada por Monteza (2010) que se encuentra medianamente satisfecha e insatisfecha. En ambas investigaciones tenemos a más del 50% de la población que no se encuentra satisfecha laboralmente.

Morillo (2006:48) define la satisfacción laboral como *“la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”*. (27)

Basados en esta definición es probable que se haya alcanzado 40% de la población que no está segura de su satisfacción, porque pudo haber influido la estabilidad en el trabajo que se ve reflejada por el 37% que tienen una situación laboral de contratado y el tiempo de trabajo que está representada por el 47,5% de la población que tiene menos de un año laborando en el Centro de Salud.

En respuesta a la tabla 04, donde podemos observar los resultados de satisfacción intrínseca según la percepción de la población, un 40% percibe un nivel medio, mientras que un 35% obtiene un nivel alto, y un 25% percibe nivel de satisfacción bajo, en los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna en el año 2016.

En la investigación que realiza Monteza(2010) (7), se evalúa la satisfacción intrínseca a través de las siguientes dimensiones: Relaciones Sociales 42% medianamente satisfecho y un 26% insatisfecho. Desarrollo Personal 33% medianamente satisfecho, 32% insatisfecho y 17% muy insatisfecho. Desarrollo de Tareas, 38% medianamente satisfecho, 35% insatisfecho y un 17% muy insatisfecho. Relaciones con la autoridad se obtuvo 37% medianamente satisfecho, 34% insatisfecho y 18% muy insatisfecho. Por tanto en promedio la satisfacción intrínseca percibida por la población en promedio es de un 37,5% como medianamente satisfecha.

Frederick Herzberg (1959) propone la teoría de los dos factores uno de los cuales son: **Factores motivacionales o factores intrínsecos**, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón,

los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. (29)

Esta teoría nos lleva a pensar que es posible que los trabajadores del Centro de Salud la natividad se encuentren motivados ya que el porcentaje de satisfacción intrínseca promedio alta es de 75% mientras que un 25% de población se ubica en un nivel bajo.

En la tabla 5, se obtienen resultados de la satisfacción extrínseca, la cual está representada por el 60% que obtuvo el nivel medio, seguida por un 22,5% de nivel bajo, y un 17,5% en un nivel alto; en los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna en el año 2016.

Monteza Ch. (2010) (7), evaluó la satisfacción extrínseca a través de las dimensiones como: condición física, donde un 40% de la población se encuentra insatisfecha y un 26% medianamente satisfecha. Remuneración se obtuvo 47% de insatisfacción y un

31% medianamente satisfecho. Políticas Administrativas obtuvo 40% de insatisfacción y 36% muy insatisfecho. Por tanto la satisfacción extrínseca es percibida en promedio por un 42% de la población como insatisfecha.

Frederick Herzberg (1959) propone la teoría de los dos factores uno de los cuales son **Factores higiénicos o factores extrínsecos**, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc. (29)

Es posible que los trabajadores perciban injusticias en los beneficios y el trato administrativo que se desarrolla en el ambiente de trabajo, ya que refleja que solo el 17,5% de la población tiene un nivel alto de

satisfacción extrínseca mientras que el 82,5% de la población se encuentra en un nivel promedio bajo.

En la tablas 06, podemos observar los resultados de la correlación de Clima Organizacional y Satisfacción laboral, y se obtiene un resultado de .194 siendo mayor la ($P < 0.05$). que nos indica que la variable de Clima Organizacional no está asociada a la Satisfacción Laboral, en los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna en el año 2016.

El Clima Organizacional según los datos obtenidos no tiene una relación significativa con la satisfacción laboral, sin embargo no resta importancia al rol fundamental que cumple el Clima en el desarrollo de una organización, debido a que es esencial, no solo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad y el espíritu de trabajo.

Estudios similares como el que realizo, Sotomayor Q. Flor (9) sobre *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua 2012*. La muestra estuvo conformada por 109 trabajadores aplicando los cuestionarios donde se encontró la existencia de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral. Esta diferencia de

resultados con la investigación presentada puede deberse a varios factores como la diferencia de cuestionarios para evaluar ambas variables, el tipo de organización a la que se evaluó.

Téngase en cuenta que la presente investigación se realiza por primera vez en un contexto local, en un Centro de Salud, obteniendo resultados que debido a las características socioculturales de los trabajadores del centro de salud de la ciudad de Tacna en comparación de otros departamentos difieren, como en este caso los resultados obtenidos no señalan relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral.

En la investigación realizada por Sánchez (6) se obtuvieron los resultados siguientes a pesar de que la valoración del clima organizacional es promedio, en los niveles de satisfacción laboral predomina el nivel medio. Por otra parte, los resultados muestran que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, donde la probabilidad = 0.02, siendo menor la ($P < 0.05$). Es decir, que a mejor clima organizacional es más alto el nivel de satisfacción laboral en las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos. Este resultado difiere con la investigación realizada a los trabajadores del Centro de Salud Natividad 2016, por

el número de personas que componen de la población estudiada, así como los diferentes instrumentos que se usaron para el clima organizacional y satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

- Se demostró que el Clima Organizacional no se relaciona significativamente a la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Natividad de Tacna 2016.
- En cuanto a las características sociodemográficas encontradas en la presente investigación concluimos indicando que la población objeto de estudio está conformada por el grupo ocupacional mayoritario conformado por técnicos y el grupo profesional de enfermeras. La condición laboral se distribuye en su mayoría en el grupo de los nombrados, quienes reciben mayor estabilidad laboral. Asimismo, en relación a la duración del vínculo expresado por el tiempo de trabajo en la institución es mayor de 1 año.
- El clima organizacional “saludable” es percibido de manera minoritaria (22,5%) del total de la población evaluada, casi la mitad (40%) de la población considera que “puede mejorar”, seguido de menos de la mitad (37,5%) de la población que considera que “no es saludable”.

- La satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud la Natividad, se evidencia que la mayoría (67,5%) de la población va de sentirse moderadamente insatisfecho y “no está segura”. Sin embargo se percibe la satisfacción intrínseca de la mayoría (75%), como más importante para los trabajadores, versus la satisfacción extrínseca.
- El Clima Organizacional según los datos obtenidos no tiene una relación significativa con la satisfacción laboral, sin embargo no resta importancia al rol fundamental que cumple el Clima en el desarrollo de una organización, debido a que es esencial, no solo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad y el espíritu de trabajo.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere el desarrollo de dinámicas por parte del personal de Psicología para poder sensibilizar a los trabajadores en torno a reacciones positivas de relación, desarrollando estrategias diferenciadas para cada grupo de trabajadores de acuerdo a la condición laboral, género y tiempo de servicio.
- Realizar futuras investigaciones comparando a distintos establecimientos de salud de la región con similares condiciones sociodemográficas y contrastar el clima laboral y la satisfacción laboral.
- Profundizar el estudio del Clima laboral considerando que los trabajadores perciben que *“puede mejorar”*, para establecer programas que permitan mejorar los principales factores que hacen que los trabajadores presenten problemas en relación al ambiente de trabajo y las relaciones entre sí.
- Desarrollar a través de la gerencia del Centro de Salud La Natividad, programas enfocados al mejoramiento de la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Maslach, C. (1997). Burnout in health professionals. In A. Baum, S. Newman, J. Weinman, R. West, & C. McManus (Eds.), *Cambridge Handbook of Psychology, Health, and Medicine* (275-278). Cambridge, England: Cambridge University Press.
2. Chiang, M. et al. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Bibliotecas Comillas. Universidad Pontificia Comillas. Madrid. ISBN: 978-84-8468-305-6
3. Ramírez, R. et al (2008). *La Motivación Laboral, Factor Fundamental para el logro de Objetivos Organizacionales: Caso Empresa Manufacturera de Tubería de Acero*. Daena: International Journal of Good Conscience. Vol. 3, No. 1, pp. 143-185
4. El Pais S.A. 2016. "Los empleados "felices" son la mitad que los trabajadores "desconectados". Uruguay. Recuperado de: <http://www.elpais.com.uy/economia-y-mercado/empleados-felices-mitad-trabajadores-desconectados.html>

5. Chiang m., Salazar c., núñez a. (2011). “clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1”, chile.

6. Sánchez 2010. “Clima Organizacional y su Relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos” Tarapoto – Peru.

7. Monteza Ch.(2010) “Influencia del Clima Laboral en la Satisfaccion de las Enfermeras del Centro Quirurgico Hospital EsSalud, Chiclayo- Peru”

8. Calcina C. Marcos H.(2012) “clima organizacional y satisfaccion laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo”- LIMA-PERU.

9. Sotomayor Q. Flor 2012 “Relacion del Clima Organizacional y la Satisfaccion Laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua.

10. Cuela c. Rosa(2009) “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal docente de la institución

educativa Jorge Chávez” de Tacna – Peru.

11. Chiavenato, I. (2009). **Administración de los Recursos Humanos**. México: Mc Graw Hill.
12. Goncalves, A. Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC). Hampton: R. David (1989), 2000.
13. Brunet, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas, pág. 16
14. James, L. R. y Jones, A. P, “Organizational Climate: a review of theory and research”, *Psychological Bulletin*, 81, 1974, págs.. 1096-1112. Citado por: Brunet, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas, pág. 16.
15. Brunet, Luc. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas, pág. 19
16. Lewin, K., *Field theory in social science*, Harper and Bros, Nueva York, 1951. Litwin, G. y Stringer, R., *Motivation and organizational climate*, Harvard Business School, Boston,

1968. Citado por: Brunet, Luc. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas. Págs. 19.
17. Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. Editorial Trillas. México.
18. Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. Editorial Trillas. México.
19. Rodríguez, D. (1999). Diagnóstico Organizacional. Editorial Alfaomega. México. D.F.
20. Kolb, D., Rubin, I. y McIntyre, J. (2001) Psicología de las Organizaciones. México: Prentice Hall. (citado en Pelaez 2010).
21. Litwin G. Y Stinger H. (1978). Organizational climate. New York: Simon & Schuster.
22. MINSA Instrumentos para evaluar clima organizacional Documentos Técnicos contenidos en la presente Resolución en el Portal Ministerio de Salud, en la dirección http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf

23. Montalbán, Jorge (2003) Evaluación del Clima Organizacional)
México: Limas.(citado en Pelaez 2010)
24. Coca, Karina(2010) Lima, Peru : Inteligencia emocional y
satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red n° 4
de ventanilla – callao.
25. Garcés Fuentes, A. (2004) Medición del Clima Organizacional.
Madrid. Aguilar.
26. Rosillo, Velázquez, Marrero: "*La satisfacción laboral. Un
acercamiento teórico metodológico para su
estudio*" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 163,
2012. Texto completo en:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>
27. Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del
Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en
relación con el estilo de liderazgo del jefe del
departamento... *Sapiens*, 7, (001), pp. 43-57.
28. Wright, B. y Davis, B. (2003). Job Satisfaction in the Public Sector:
The Role of the Work Environment. *The American Review of*

Public Administration, 33, pp. 70-90.

29. <http://sigma.poligran.edu.co/politecnico/apoyo/administracion/adminon1/pags/juego%20carrera%20de%20observacion/HERZBERG2.html>

30. Abraham H. Maslow, "A Theory of Human Motivation", *Psychological Review*, vol. 50, 1943, pp. 370-396, se citará en lo sucesivo como Maslow (1943); Abraham Maslow, *Motivation and Personality*, Tercera Edición, 1987, Addison-Wesley Longman, Nueva York (Primera edición, 1954; segunda edición, 1970).

31. Abraham H. Maslow, *Toward a Psychology of Being*, Tercera edición con Prólogo de Richard Lowry, 1999 (Edición original, 1968).

32. Palma, S. (2006). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral*. Lima: Cartolan EIRL.

33. Quarstein, V. A., McAfee, R. B., y Glassman, M. (1992). "The situational occurrences theory of job satisfaction". *Human Relations*.

34. Robbins, Stephen, (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.
35. Warr, Cook Y Wall. Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being *Journal of Occupational Psychology*, 1979, 52, 129-148
36. Salazar Botello, Carlos Mauricio, Núñez Partido, Antonio, Chiang Vega, María Margarita, Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1 *Theoria* 2007.
37. Miguel A. Bustamante-Ubilla, Judith Del Pilar Hernández Cid, Loretto Alejandra Yáñez Aburto. "Análisis del Clima Organizacional en el Hospital Regional de Talca" Chile 2009.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Este cuestionario está dirigido a los profesionales de salud, para conocer el clima organizacional de la institución donde Ud. labora, sírvase responder con total veracidad, ya que los resultados de esta nos servirá para plantear soluciones que puedan mejorar el Clima organizacional de nuestra institución.

Lea atentamente los enunciados y marque con un círculo las respuestas que Ud. crea.

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Centro de Salud Natividad de Tacna

1. Profesión (1) medico (2) Odontólogo (3) Obstetriz (4) Enfermera (5) tecnico

3. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado

4. Tiempo trabajando en la Institución: (1) 4-6 meses
(2) 7-12 meses
(3) 13-a mas

ITEMS	Nunca N°	A veces N°	Frecuentemente N°	Siempre N°
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	7	31	2	0
Me río de bromas	4	19	17	0
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	8	20	12	0
La innovación es característica de nuestra organización	6	18	16	0
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	4	23	11	2
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	8	18	14	0
Mi jefe está disponible cuando se le necesita	7	23	9	1
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	5	18	14	3
Las cosas me salen perfectas	9	23	8	0
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi	3	21	15	1

organización				
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	8	17	13	2
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	4	25	9	2
Las tareas que desempeño corresponden a mi función	4	22	14	0
En mi organización participo en la toma de decisiones	6	27	7	0
Estoy sonriente	7	18	13	2
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	4	23	13	0
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	9	15	13	3
La limpieza de los ambientes es adecuada	5	21	13	1
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	10	19	11	0
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	5	25	10	0
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	6	16	17	1
Cometo errores	14	20	6	0
Estoy comprometido con mi organización de salud	4	22	13	1
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	9	15	16	0
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	10	23	7	0
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	5	18	17	0
Mi salario y beneficios son razonables	2	24	13	1
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	5	22	13	0
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	6	17	17	0
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	6	24	10	0

Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	12	17	11	0
He mentido	0	11	18	11
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	23	16	0
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	5	26	7	2

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

ITEMS	DESCRIPCIÓN	DIMENSIÓN	N° Dimensión	VARIABLE	N° Variable
Item 1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	Motivación	Dim 8	Cultura de la Organización	VAR 1
Item 2	No me río de bromas	Escala-L	Esca la-L	Escala-L	VAR 1
Item 3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	Toma de Decisiones	Dim 11	Diseño Organizacional	VAR 1
Item 4	La innovación es característica de nuestra organización	Innovación	Dim 6	Potencial Humano	VAR 3
Item 5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	Innovación	Dim 6	Potencial Humano	VAR 3
Item 6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	Remuneración	Dim 10	Diseño Organizacional	VAR 1
Item 7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	Liderazgo	Dim 7	Potencial Humano	VAR 3
Item 8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	Motivación	Dim 8	Cultura de la Organización	VAR 1
Item 9	Siempre las cosas me salen perfectas	Escala-L	Esca la-L	Escala-L	VAR 1

Item 10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	Estructura	Dim 4	Diseño Organizacional	VAR 1
Item 11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	Recompensa	Dim 9	Potencial Humano	VAR 3
Item 12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	Innovación	Dim 6	Potencial Humano	VAR 3
Item 13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	Estructura	Dim 4	Diseño Organizacional	VAR 1
Item 14	En mi organización participo en la toma de decisiones	Toma de Decisiones	Dim 11	Diseño Organizacional	VAR 1
Item 15	Siempre estoy sonriente	Escala-L	Escala-L	Escala-L	VAR 1
Item 16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	Recompensa	Dim 9	Potencial Humano	VAR 3
Item 17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	Innovación	Dim 6	Potencial Humano	VAR 3
Item 18	La limpieza de los ambientes es adecuada	Confort	Dim 3	Potencial Humano	VAR 3
Item 19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	Liderazgo	Dim 7	Potencial Humano	VAR 3
Item 20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	Identidad	Dim 5	Cultura de la Organización	VAR 1
Item 21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	Recompensa	Dim 9	Potencial Humano	VAR 3
Item 22	Nunca cometo errores	Escala-L	Escala-L	Escala-L	VAR 1
Item 23	Estoy comprometido con mi organización de salud	Identidad	Dim 5	Cultura de la Organización	VAR 1
Item 24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	Conflicto y Cooperación	Dim 2	Cultura de la Organización	VAR 1
Item 25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	Confort	Dim 3	Potencial Humano	VAR 3
Item 26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	Conflicto y Cooperación	Dim 2	Cultura de la Organización	VAR 1
Item 27	Mi salario y beneficios son razonables	Remuneración	Dim 10	Diseño Organizacional	VAR 2

Item 28	Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	Escala-L	Esca la-L	Escala- L	Escala-L
Item 29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones real	Comunica ción Organizac ional	Dim 1	Diseño Organi zacion al	VAR 2
Item 30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	Comunica ción Organizac ional	Dim 1	Diseño Organi zacion al	VAR 2
Item 31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	Identidad	Dim 5	Cultura de la Organi zación	VAR 1
Item 32	Nunca he mentido	Escala-L	Esca la-L	Escala- L	VAR 2
Item 33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	Motivació n	Dim 8	Cultura de la Organi zación	VAR 1
Item 34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	Comunica ción Organizac ional	Dim 1	Diseño Organi zacion al	VAR 2

ANEXO 2

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL

Satisfacción en el trabajo (Warr, Cook y Vall)

Introducción:

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo presentan aspectos que nos resultan satisfactorios y otros que no lo son. A continuación encontrará una lista de afirmaciones relacionadas con su trabajo. Para su completa tranquilidad el cuestionario es absolutamente anónimo y los datos que Ud. aporte serán usados solo con fines de investigación.

Por ello puede Ud. responder con toda sinceridad y confianza. Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce y asigne un valor a su respuesta según la siguiente escala.

1. Extremadamente insatisfecho
2. Muy insatisfecho
3. Moderadamente insatisfecho
4. No estoy seguro
5. Moderadamente satisfecho
6. Muy satisfecho
7. Extremadamente satisfecho.

Afirmaciones	N°	N°	N°	N°	N°	N°	N°
1. Las condiciones físicas de mi trabajo	1	11	9	11	6	2	0
2. La libertad de escoger mi propio método	0	3	17	12	8	0	0

de trabajo							
3. Mis colegas de trabajo	0	1	10	19	10	0	0
4. El reconocimiento por haber realizado un buen trabajo	0	1	8	10	18	3	0
5. Su jefe inmediato	0	1	10	17	8	3	1
6. La cantidad de responsabilidad que me dan	0	0	5	16	17	2	0
7. Las remuneraciones que recibo	0	0	7	12	19	2	0
8. La oportunidad de emplear mis capacidades	0	1	14	11	8	6	0
9. Relaciones sociales entre la dirección y trabajadores en mi Unidad.	0	1	12	14	12	1	0
10. Las oportunidades de promoción	0	0	6	15	16	3	0
11. La forma en que se dirige mi Unidad	0	0	6	13	20	1	0
12. La atención que presta a mis sugerencias	0	0	7	17	20	0	0
13. Las horas de trabajo	0	0	4	16	18	2	0
14. Las diferentes actividades a realizar en mi trabajo	0	0	8	15	17	0	0
15. La seguridad en el puesto de trabajo	0	0	8	11	20	1	0
16. Considerando todo; ¿Cómo me encuentro en mi trabajo en general?	0	1	5	12	21	1	0

Gracias por tu colaboración

ANEXO 3

MATRIZ DE DATOS

FRECUENCIAS

Estadísticos							
	Profesión	Condición Laboral	Tiempo de trabajo	CLIMA	SATISFACCIÓN	SATINTRI NSECA	SATEXTRI NSECA
Válidos	40	40	40	40	40	40	40
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0

Tabla de frecuencia

PROFESIÓN

Profesión	Frecuencia	Porcentaje
Médico	7	17,50
Odontólogo	3	7,50
Obstetrix	5	12,50
Enfermera	10	25,00
Técnico	15	37,50
Total	40	100,00

CONDICIÓN LABORAL

Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	25	62,50
Contratado	15	37,50
Total	40	100,00

TIEMPO DE TRABAJO

Tiempo de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
De 4 a 6 meses	6	15,00
De 7 12 meses	13	32,50
De 13 a más meses	21	52,50
Total	40	100,00

CLIMA ORGANIZACIONAL

CLIMA ORGANIZACIONAL	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	15	37,50
Por mejorar	16	40,00
Saludable	9	22,50
Total	40	100,00

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

NIVELES DE CULTURA ORGANIZACIONAL

	Frecuencia	Porcentaje
No Saludable	10	25,0
Por mejorar	30	75,0
Total	40	100,0

NIVELES DE DISEÑO ORGANIZACIONAL

	Frecuencia	Porcentaje
No Saludable	12	30,0
Por mejorar	28	70,0
Total	40	100,0

NIVELES POTENCIAL HUMANO

	Frecuencia	Porcentaje
Por mejorar	40	100,0
Total	40	100,0

SATISFACCION LABORAL

SATISFACCION	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	11	27,50
No estoy seguro	16	40,00
Satisfecho	13	32,50
Total	40	100,00

SATISFACCION INTRÍNSECA

SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	25,00
Medio	16	40,00
Alto	14	35,00
Total	40	100,00

SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA

SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	22,50
Medio	24	60,00
Alto	7	17,50
Total	40	100,00

Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CLIMA ORGANIZACIONAL	40	100,0%	0	.0%	40	100,0%
SATISFACCION LABORAL	40	100,0%	0	.0%	40	100,0%

PROFESIÓN * CLIMA ORGANIZACIONAL

PROFESIÓN	CLIMA ORGANIZACIONAL						Total	
	No saludable		Por mejorar		Saludable		No saludable	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Médico	3	20,00	2	12,50	2	22,22	7	17,50
Odontólogo	0	,00	1	6,25	2	22,22	3	7,50
Obstetriz	1	6,67	3	18,75	1	11,11	5	12,50
Enfermera	4	26,67	5	31,25	1	11,11	10	25,00
Técnico	7	46,67	5	31,25	3	33,33	15	37,50
Total	15	100,00	16	100,00	9	100,00	40	100,00

PROFESIÓN * SATISFACCION LABORAL

PROFESIÓN	SATISFACCION LABORAL						Total	
	Insatisfecho		No estoy seguro		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Médico	1	9,09	3	18,75	3	23,08	7	17,50
Odontólogo	1	9,09	1	6,25	1	7,69	3	7,50
Obstetriz	1	9,09	3	18,75	1	7,69	5	12,50
Enfermera	2	18,18	3	18,75	5	38,46	10	25,00
Técnico	6	54,55	6	37,50	3	23,08	15	37,50
Total	11	100,00	16	100,00	13	100,00	40	100,00

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Condición Laboral * CLIMA	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%
Condición Laboral * SATISFACCION	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%
Tiempo de trabajo * CLIMA	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%
Tiempo de trabajo * SATISFACCION	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CONDICIÓN LABORAL * CLIMA ORGANIZACIONAL

Condición Laboral	CLIMA ORGANIZACIONAL						Total	
	No saludable		Por mejorar		Saludable		No saludable	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Nombrado	9	60,00%	10	62,50	6	66,67	25	62,50
Contratado	6	40,00%	6	37,50	3	33,33	15	37,50
Total	15	100,00%	16	100,00	9	100,00	40	100,00

CONDICIÓN LABORAL * SATISFACCION LABORAL

SATISFACCION LABORAL									
Condición Laboral	Insatisfecho		No estoy seguro		Satisfecho		Total		
	N	%	n	%	n	%	n	%	
Nombrado	4	36,36	12	75,00	9	69,23	25	62,50	
Contratado	7	63,64	4	25,00	4	30,77	15	37,50	
Total	11	100,00	16	100,00	13	100,00	40	100,00	

TIEMPO DE TRABAJO * CLIMA ORGANIZACIONAL

CLIMA ORGANIZACIONAL									
Tiempo de trabajo	No saludable		Por mejorar		Saludable		Total		
	N	%	n	%	n	%	n	%	
De 4 a 6 meses	3	20,00	2	12,50	1	11,11	6	15,00	
De 7 12 meses	4	26,67	6	37,50	3	33,33	13	32,50	
De 13 a más meses	8	53,33	8	50,00	5	55,56	21	52,50	
Total	15	100,00	16	100,00	9	100,00	40	100,00	

TIEMPO DE TRABAJO * SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFACCION LABORAL								
Tiempo de trabajo	Insatisfecho		No estoy seguro		Satisfecho		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
De 4 a 6 meses	3	27,27	1	6,25	2	15,38	6	15,00
De 7 12 meses	3	27,27	7	43,75	3	23,08	13	32,50
De 13 a más meses	5	45,45	8	50,00	8	61,54	21	52,50
Total	11	100,00	16	100,00	13	100,00	40	100,00

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcenta je	N	Porcenta je	N	Porcenta je
CLIMA ORGANIZACIONAL * SATISFACCION	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CLIMA ORGANIZACIONAL * SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFACCION LABORAL								
CLIMA ORGANIZACIONAL	Insatisfecho		No estoy seguro		Satisfecho		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
No saludable	3	7,50	4	10,00	8	20,00	15	37,50
Por mejorar	6	15,00	8	20,00	2	5,00	16	40,00
Saludable	2	5,00	4	10,00	3	7,50	9	22,50
Total	11	27,50	16	40,00	13	32,50	40	100,00

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.065(a)	4	.194
Razón de verosimilitudes	6.383	4	.172
Asociación lineal por lineal	.967	1	.325
N de casos válidos	40		

a 6 casillas (66.7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2.48.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.(a)	T aproximada (b)	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.157	.159	-.983	.332(c)
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-.181	.165	-1.132	.265(c)
N de casos válidos		40			

a Asumiendo la hipótesis alternativa.

b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c Basada en la aproximación normal.

ANEXO 4

ANÁLISIS DE FIABILIDAD

- **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.607	27

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Me río de bromas	58.70	29.549	.265	.589
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	58.93	30.892	.061	.611
La innovación es característica de nuestra organización	58.78	30.435	.120	.604
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	58.75	30.244	.142	.602
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	58.88	30.625	.087	.608
Mi jefe está disponible cuando se le necesita	58.93	30.481	.113	.605
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	58.65	29.977	.141	.603
Las cosas me salen perfectas	59.05	31.177	.035	.612
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	58.68	30.122	.180	.598
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	58.80	30.215	.105	.608

Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	58.80	29.190	.291	.585
Las tareas que desempeño corresponden a mi función	58.78	28.179	.492	.565
En mi organización participo en la toma de decisiones	59.00	30.923	.096	.605
Estoy sonriente	58.78	27.922	.386	.571
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	58.80	30.831	.095	.606
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	58.78	27.922	.331	.576
La limpieza de los ambientes es adecuada	58.78	30.846	.067	.610
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	59.00	30.564	.095	.607
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	58.90	30.759	.110	.604
Cometo errores	58.23	29.615	.239	.591
Estoy comprometido con mi organización de salud	58.75	30.295	.149	.601
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	59.10	29.477	.276	.588
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	58.73	29.128	.306	.584
Mi salario y beneficios son razonables	58.70	31.805	-.045	.619
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	58.75	30.603	.096	.607
He mentido	58.03	28.640	.332	.579
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	58.65	29.618	.334	.585

• **SATISFACCION LABORAL**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.810	16

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Las condiciones físicas de mi trabajo	63.50	47.333	.273	.815
La libertad de escoger mi propio método de trabajo	63.28	46.666	.503	.794
Mis colegas de trabajo	62.95	46.767	.584	.790
El reconocimiento por haber realizado un buen trabajo	62.55	45.638	.534	.791
Su jefe inmediato	62.78	48.794	.258	.812
La cantidad de responsabilidad que me dan	62.50	46.462	.619	.788
Las remuneraciones que recibo	62.50	47.846	.436	.799
La oportunidad de emplear mis capacidades	62.80	42.523	.669	.779
Relaciones sociales entre la dirección y trabajadores en mi Unidad.	62.90	47.323	.440	.798
Las oportunidades de promoción	62.50	47.282	.488	.795
La forma en que se dirige mi Unidad	62.50	49.128	.357	.804
La atención que presta a mis sugerencias	62.58	49.635	.317	.806
Las horas de trabajo	62.45	49.690	.320	.806
Las diferentes actividades a realizar en mi trabajo	62.68	53.507	-.041	.825
La seguridad en el puesto de trabajo	62.55	47.997	.428	.799
Considerando todo; ¿Cómo me encuentro en mi trabajo en general?	62.50	47.128	.502	.794

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DE UNA INVESTIGACIÓN

Yo, trabajador del C.S la Natividad , declaro estar conforme de participar en el proyecto de investigación: *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud la Natividad de Tacna 2016*; cuyo objetivo de *determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*; y habiendo sido informado de forma clara y precisa sobre mi participación , también se me ha garantizado que:

Los datos obtenidos serán tratados y analizados considerando su intimidad y anonimato, de acuerdo a los principios éticos y científicos que rigen la investigación .

Puede suspender su colaboración en cualquier momento. No se trata en forma diferencial si decide no participar o detener su colaboración.

La encuesta durara 20 minutos

Por lo informado es que OTORGO MI CONSENTIMIENTO a que se me realice una encuesta mediante cuestionario.

Tacna,.....de.....2016

Firma del participante

Firma del investigador