



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima social organizacional y satisfacción laboral en
los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec
Ventanilla-2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO PROFESIONAL DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Jenny Roxana Agreda Delgado

ASESOR:

Dra. Galia Susana Lescano López

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2018

Página del Jurado

Dr.Luis Alberto Nuñez Lira

Presidente

Dr. Jorge Diaz Dumont

Secretario

Dr. Galia Susana Lescano Lopez

Vocal

Dedicatoria

Con cariño dedico esta tesis a Dios por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr metas, objetivos, a mi padres por sus amor incondicional, a Rolando por ser inspiración en todo momento con su perseverancia a mis hijos queridos.

Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo

A la profesora Galia Lescano por su asesoría y tiempo dedicado a la revisión de tesis.

Al Hospital Santa Rosa de Pachacutec que participaron en la investigación y por su valiosa cooperación.

Declaración Jurada

Yo, Jenny Roxana Agreda Delgado, Identificado con DNI: 09909410, estudiantes del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con la tesis titulada “Satisfacción laboral y motivación en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacutec Ventanilla, 2014”

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es autoría compartida.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de Setiembre del 2014

.....
Jenny Roxana Agreda Delgado
DNI: 09909410

Presentación

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de magister en Gestión Pública presentamos el siguiente trabajo: Satisfacción laboral y motivación en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacutec Ventanilla, 2014.

La presente investigación tiene la finalidad de establecer la relación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral, está dividida en ocho capítulos: En el Capítulo I se expone el planteamiento del problema: incluye formulación del problema, los objetivos, la justificación, las limitaciones y los antecedentes. En el Capítulo II: que contiene el marco teórico sobre el tema a investigar: satisfacción laboral y motivación. En el Capítulo III: se desarrolla el trabajo de campo y el proceso de la contrastación de hipótesis; las variables de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis. En el Capítulo IV y V corresponde a la interpretación de los resultados; que comprende la descripción y discusión del trabajo de estudio. Finalmente el capítulo VI, VII y VIII que comprenden las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Jenny Roxana Agreda Delgado

Índice

	Pág.
Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	lv
Declaratoria jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica de las variables	19
1.3 Justificación	35
1.4 Problemas general	36
1.4.1 Problema principal	36
1.4.2 Problemas específicos	36
1.5 hipótesis	36
1.5.1 Hipótesis general	36
1.5.2 Hipótesis específicas	36
1.6 Objetivos	37
1.6.1 Objetivo general	37
II Marco metodológico	38
2.1 Variables	39
2.2 Operacionalización de variables	39
2.3 Metodología	40
2.4 Tipo de estudio	41
2.5 Diseño	42
2.6 Población, muestra y muestreo	43
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43

2.8	Métodos de análisis de datos	51
III	Resultados	52
IV	Discusión	60
V	Conclusiones	64
VI	Recomendaciones	66
VII	Referencias	68

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumentos de variables 1 y 2

Anexo 3. Resultados de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Anexo 4. Base de datos

Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de las variables	40
Tabla 2	Análisis de ítems de la dimensión clima laboral	45
Tabla 3	Análisis de ítems de la dimensión aspectos físicos	45
Tabla 4	Análisis de ítems de la dimensión normatividad organizacional	46
Tabla 5	Valores Alfa de Cronbach para satisfacción laboral	47
Tabla 6	Análisis de ítems de satisfacción laboral	48
Tabla 7	Valores Alfa de Cronbach para satisfacción laboral	49
Tabla 8	Estadísticos descriptivos de la variable clima social organizacional	50
Tabla 9	Baremo para motivación	50
Tabla 10	Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral	50
Tabla 11	Baremo para satisfacción laboral	50
Tabla 12	Descripción de la variable clima social organizacional	53
Tabla 13	Descripción de la variable satisfacción laboral	54
Tabla 14	Tabla de contingencia Compromiso organizacional (agrupado) * Satisfacción laboral (agrupado)	55
Tabla 15	Prueba de normalidad para variables de estudio	56
Tabla 16	Relación entre dimensión clima laboral y satisfacción laboral	57
Tabla 17	Relación entre dimensión aspectos físicos y satisfacción laboral	57
Tabla 18	Relación entre dimensión normatividad organizacional y satisfacción laboral	58
Tabla 19	Relación entre dimensión normatividad organizacional y satisfacción laboral	59

Índice de Figuras

	Página
Figura1. Diagrama de diseño correlacional	42
Figura 2. Descripción de la variable clima social organizacional	53
Figura 3. Descripción de la variable satisfacción laboral	54

Resumen

La presente investigación tuvo como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el clima social organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacutec Ventanilla, 2014? y como objetivo general determinar la relación entre el Satisfacción laboral y motivación en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacutec Ventanilla, 2014.

La investigación es de tipo básica, de naturaleza descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra es no probabilística, de tipo censal y asciende a 52 trabajadores. Se aplicaron los siguientes instrumentos para la escala de clima social organizacional de Moos para medir la primera variable y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma para medir la segunda variable.

Se utilizó el coeficiente estadístico Rho de Spearman, dentro de los hallazgos se encontró que existe relación significativa entre clima social organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Santa Rosa de Pachacútec en Ventanilla - Callao. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderado de $r = 0.431^*$, con una $p = 0.001$ ($p < .05$)

Palabras Clave: Clima social organizacional Satisfacción laboral

Abstract

The present study had the general problem What is the relationship between organizational climate social workers job satisfactions in Santa Rosa Center Window Pachacutec, 2014? General objective and determine the relationship between job satisfaction and motivation among workers at Santa Rosa Center Window Pachacutec, 2014.

Research is basic type; descriptive nature-correlational design was non-experimental, cross sectional study. The sample is not random, census-type and amounts to 52 workers. The following instruments for the scale of organizational social climate of Moos were applied to measure the first variable and the scale of job satisfaction Sonia Palma for measuring the second variable.

Callao- the statistical coefficient of Spearman Rho within the findings it was found that there is significant relationship between organizational social climate and job satisfaction among workers in the health center in Santa Rosa de Pachacutec window was used .Moderate correlation coefficient to $r=0.431^*$ was obtained, with $p =0.001$ ($p <.05$)

Keywords: Job satisfaction Organizational Mood

I. Introducción

1.1. Antecedentes Internacionales

Chiang, Salazar y Núñez (2007) realizaron una investigación descriptivo correlacional sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo I. La muestra estuvo compuesta por 327 trabajadores miembros de 14 servicios públicos tipo I. Aplicaron el cuestionario que mide el clima organizacional fue una escala tipo Likert, para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S20/23 de Melía y Peiró que tiene una estructura de cinco factores, el coeficiente obtenido de confiabilidad fue de .969 y .0925 respectivamente. En conclusión encontró relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral donde $r=.789$ con un $p<0.005$, por lo tanto a mayor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

Salgado, Resemeseiro e Iglesias (2006) realizaron una investigación de tipo relacional transversal, de diseño no experimental sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una Pyme. Tomaron una muestra en 17 trabajadores con edades promedio de 30 años. Aplicaron el instrumento Work Environment Scale (WES) de Moos compuesto por 90 ítems con respuestas dicotómicas y para medir la variable satisfacción laboral el instrumento Job Descriptive index (J.D.I) de Smith, Kendall y Hulin que en castellano es el inventario de satisfacción en el trabajo (IST). Los resultados reportan que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero que mantienen relaciones entre sí de moderado tamaño. De los tres grandes factores en que se agrupan las dimensiones del clima organizacional, únicamente el factor de relaciones interpersonales correlaciona globalmente con la satisfacción laboral, ya que de las correlaciones posibles, resultan significativas. Esto no ocurre con los otros dos factores, autorrealización y estabilidad/cambio, ya que menos del 20% de las correlaciones resultan significativas. Tales resultados sugieren que cuanto más positivo se percibe el factor de relaciones interpersonales mayor satisfacción muestran los empleados en todas las dimensiones de satisfacción laboral. También, que la percepción positiva de autonomía en el puesto y la claridad de normas y roles correlacionan con todas las dimensiones de satisfacción, salvo

con la satisfacción con el salario. Las restantes dimensiones de clima organizacional se muestran independientes de la satisfacción.

Hernández y Herrera (2006) realizó una investigación de tipo correlacional descriptivo sobre la satisfacción laboral, desempeño individual y satisfacción del cliente en una empresa de servicios. En una población de 65 personas entre empleados y gerentes. Aplicó el cuestionario de satisfacción laboral de Manfredi y Tovar (2004). Y el cuestionario de desempeño individual de Williams y Anderson (1991). Dentro de sus conclusiones se reportó que la satisfacción encontrada en los empleados presenta un índice alto para la mayoría de los casos seguido por un nivel “moderado” de satisfacción en los aspectos que se refieren a la relación con los compañeros y supervisores reconocimientos no económicos y demás sentimientos hacia el trabajo. Con respecto a la satisfacción del cliente hacia la organización en términos de satisfacción general. Es importante señalar que se encontró concordancia entre los niveles presentados por las variables desempeño individual, satisfacción laboral del cliente, presentan niveles altos. Las tres variables coinciden en obtener una relación alta donde para el caso de la satisfacción laboral y el desempeño contextual fue el índice mayor de respuestas y para el caso de la satisfacción del personal.

Castillo (2003) realizó una investigación descriptiva correlacional sobre el clima organizacional y su relación con la Satisfacción laboral de los docentes adscritos a la Escuela Básica Bolivariana “ Simón Planas” en la Universidad Nacional Abierta Vicerrectorado Académico Centro Local Lara reporta: Que los docentes al conseguir un ambiente de trabajo positivo que los estimule adecuadamente, van a manifestar una conducta satisfactoria y altamente motivada para el trabajo, por el contrario, al no conseguir el mismo, verán limitados sus esfuerzos. No hay comunicación efectiva entre los directivos y docentes, sólo se recibe órdenes de una manera autoritaria. Los docentes por su parte, reflejan apatía e indiferencia para el cumplimiento de actividades extracurriculares que permitan proyectar la escuela a la comunidad en la toma de decisiones, además no se estimula a la participación del maestro para que contribuya con su aporte a la solución de los problemas. Por su parte, los

directivos señalan que los docentes evidencian marcado ausentismo y alta permisología, lo cual incide en el desarrollo satisfactorio del trabajo de aula, por cuanto se tiene que recurrir de manera frecuente a la contratación de personal suplente para suplir la ausencia del titular. El autor de este estudio también concibe la satisfacción laboral, como la percepción que tienen los individuos, del intercambio hombre-hombre y hombre-organización, que podrá ser detectado como satisfecho o insatisfactorio, dependiendo de las recompensas, de reconocimiento recibido, y de la responsabilidad en el cumplimiento de las tareas aportadas por los individuos dentro de su organización.

Nacionales

Sotomayor (2012) realizaron una investigación correlacional, transaccional relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 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. 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. En conclusión Existe una alta relación significativa entre el clima organizacional respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores, por lo tanto se infiere que a mayor clima organizacional que perciben los trabajadores mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución.

Alfaro, Leyton, Meza y Saéñz (2012) realizaron una investigación de tipo correlacional, no experimental sobre la satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tomó una muestra de 161 trabajadores y aplicaron la escala de opiniones SL-SPC de Palma (2005) y el cuestionario de satisfacción laboral de Chiang. EN conclusión los niveles de satisfacción laboral reportados por los trabajadores de las tres municipalidades indicaron que existe mejoría. Por otro lado no existen diferencias significativas en el reporte del nivel satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades. Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores de significación de tareas y beneficios económicos (de promedio satisfecho), lo que indicó que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el suelo percibido. Los trabajadores de la municipalidad. Reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor reconocimiento personal y/o social y esto podría deberse a que en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento.

Gómez y D'onnell (2011) realizaron una investigación de tipo experimental sobre los niveles de satisfacción laboral. Tomó una muestra de 312 trabajadores de la banca comercial pertenecientes a agencias de un banco líder del Perú. Utilizaron el instrumento ESL-Vo de Anaya y Suárez (2004). Como se resultado obtuvieron que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleo de menor jerarquía. La otra variable que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado: los trabajadores de más edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. También se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Vásquez (2007) realizó una investigación de tipo correlacional no experimental, sobre el nivel de motivación y su relación con la satisfacción

laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2006. Objetivo general: determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL. Los resultados fueron: 25(48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media ; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca de la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, En conclusión existe relación positiva y significativa entre la variable motivación y satisfacción laboral.

1.2 Fundamentación científica de las variables

Variable clima social organizacional

Las organizaciones son sistemas sociales en los que las personas establecen relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo durante, ocho horas consecutivas. se puede considerar que las personas pasan gran parte de su tiempo de vigilia en las organizaciones y dependen de ellas para vivir. Es por ello que se han considerado las siguientes definiciones dentro de la presente investigación:

Actualmente existen diversos conceptos de clima: organizacional, laboral y social que en términos generales, pueden referirse a lo mismo, pues son constructos que se integran de diversas variables como. Actitudes, valores, prácticas, percepciones que caracterizan a los miembros de determinada organización (Ashkanas & Jackson, 200).

El clima organizacional permite conocer, cuales son las percepciones que tienen las personas acerca de las características que conforman a la organización; es decir, qué perciben los empleados del ambiente y en general del entorno laboral en relación con la estructura (normas, tareas, niveles jerárquicos) y con los procesos organizacionales (estilos de dirección, comunicación, solución de conflictos (Rodríguez y Fuentes, 2004).

Furhman (2001) el clima refleja los valores, actitudes y creencias de los miembros, de manera que, conocer el clima organizacional nos permitirá detectar y evaluar las fuentes de conflicto o insatisfacción de los empleados, que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización sobre los cuales hay que dirigir las acciones y seguir el desarrollo de la organización para prevenir los problemas que pudieran surgir.20

Muñoz, Coll, Torrent y Linares (2006) lo describen como:

“El conjunto de características que distinguen a una organización, el cual es relativamente estable en el tiempo e influye en el comportamiento de sus integrantes. Al parecer, es visto como una

característica colectiva, creada a partir de interacciones personales, relacionada, con la satisfacción y la productividad de sus integrantes” (p.34).

Moos afirma que “el clima social debe ser inferido de modo fiable desde las percepciones de la conducta, dentro del cual funciona un individuo debe tener un impacto importante en sus actitudes y sentimientos, su conducta, su salud y el bienestar general así como su desarrollo social personal e intelectual”[Espina y Pumar, 1996, p.341].

El clima es el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización los docentes de la misma considerados como un todo. [Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996. P-330]

Definimos el clima social como el conjunto de características psicosociales, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales dentro de una organización ya sea, personales y funcionales pertenecientes a la institución educativa.

El clima social da cuenta de las condiciones psicosociales típicas que prevalecen con carácter relativamente estable en una zona social u organización (Ekvall, 1986, p.96); citado por Fernández y Gutiérrez (2005), el clima es, una especie de actitud colectiva que se produce y reproduce continuamente por las interacciones de los miembros de la organización. Las personas trabajan para satisfacer necesidades económicas, pero también de desarrollo personal. Estas necesidades dan lugar a las motivaciones que facilitan el rendimiento, por lo que la percepción está determinada por las características (individual, cultura, experiencia, expectativa (...)) [p.67]. En una investigación sobre clima laboral lo que se busca es determinar mediante una auditoría aquellas variables objetivas que pueden incidir negativamente sobre la percepción que tienen las personas de la calidad de sus condiciones de trabajo. (Llenaza, 2009, p. 478).

Dentro del marco de la investigación se ha tomado la siguiente definición de Moos (1974); citado por Espina y Pumar (1996) definió el clima social como la personalidad del ambiente en base a las percepciones que los habitantes tienen de un determinado ambiente y entre las que figuran distintas dimensiones relacionales.

Fundamentación teórica

La fundamentación básica sobre el clima social organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin (1939) refiere que el comportamiento de un individuo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma que este percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.

Dada la amplitud de definiciones encontradas a lo largo de la historia de la psicología de las organizaciones, nuestro propósito es proporcionar una visión de su evolución a lo largo de diferentes etapas. Para hablar de clima social hemos tomado como base cuatro fundamentos básicos:

Organización

Weber (1967); citado por Aragonés y Amerigo (2002) en su teoría de la estructura y la burocracia, define la organización como un grupo corporativo cerrado y limitado al exterior: relación social que, o bien está cerrada hacia afuera, o bien limita mediante reglas y disposiciones la admisión de personas ajenas. (p.196)

Mooney (1947); citado por Aragonés y Amerigo (2002) define la organización estableciendo un símil con el cuerpo humano y detalla que la organización es un sistema dinámico con diferentes funciones o que incluso puede crear funciones novedosas. (p.196).

Ergonomía

Quienes trabajan en psicología ambiental oyen a menudo la palabra “multidisciplinar”. Ello hace que empiece a trabajar con profesionales de otras

disciplinas y por qué no, a aprovechar los conocimientos que estos/as ofrecen.
[Aragonés y Amerigo (2002) p.197]

Ergon significa trabajo y de *nomos*, que traducido al castellano significa norma o ley.

Podría entenderse que esta disciplina se ocupa del estudio científico del trabajo humano. Es necesario ampliar dicho concepto, revisando la aportación conceptual de otro/as ergónomos/as.

Calidad en el trabajo

Es muy importante atender la calidad de vida y la salud de las personas que trabajan buscando el máximo bienestar físico y psicológico, evitando posibles accidentes laborales, la monotonía en el trabajo, etc. Si no se cumplen estas y otras condiciones, afectará negativamente a los ambientes internos y externos de la organización: disminución en la producción, absentismo laboral, malestar psicológico, pérdida de clientes, etc. (pp.197-199). Y el cuarto concepto es.

Medio ambiente físico

Aragonés y Amerigo (2002) para los investigadores este aspecto es el más estudiado, a continuación mencionaremos los factores singularmente, a pesar, de que no pueden estar desconectados, ya que uno puede afectar al otro.
[Pp.202-211].

Temperatura

Luz

Sonido

Ruido

Color

Espacio

Medio ambiente social

Aquí no solo las personas son importantes. Además hay que realizar un análisis exhaustivo de aquellos procesos que se dan dentro de la organización: comunicación, identidad, poder, jerarquías, grupos, etc. Ya que aquí también se encuentran las causas de un ambiente laboral insatisfactorio.

Se entiende el clima desde un principio como una interacción entre la persona y su entorno que da lugar al comportamiento. Esto nos conduce a que aceptemos que el comportamiento de una persona depende totalmente del contexto (Letwin, 1951); citado por Aragonés y Amerigo, p. 214)

El primer estudio que se realizó sobre el tema fue desarrollado por Kurt Lewin por los años 30. Este autor se propuso caracterizar el campo psicológico tomando en cuenta algunos factores tales como objetivos, estímulos, necesidades, relaciones sociales y por sobre todo, una característica más general del campo: “la atmósfera facilitativa, tensa u hostil”.

En los últimos años de la psicología de las organizaciones, el concepto del clima ha evolucionado y muchos prefieren a la cultura organizacional.

Variable Satisfacción laboral

Definiciones

El desempeño y conducta laborales la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido (Vélez y Cerón, 2013).

La fijación de metas y objetivos es una manera de garantizar que el desempeño en el trabajo sea aceptable. El cumplimiento de las metas diarias que conducen a los objetivos generales puede mejorar la evaluación del desempeño y conducta laboral cuando llegue el momento de llevarla a cabo. El empleado debe crear un objetivo específico para su trabajo y esforzarse por alcanzarlo siguiendo la política y los procedimientos de la institución. Debe mantener sus objetivos en mente y recurrir a metas diarias y semanales que le ayuden a cumplirlos. Esto ayuda a ser más productivo y a desempeñarse de acuerdo a las expectativas del empleador (Vélez y Cerón, 2013).

Dentro del marco la de investigación se ha considerado la siguiente definición: La satisfacción laboral es un constructo que ha sido explicado con teorías diversas; desde las motivaciones hasta las interaccionistas, cada una de ellas plantea una lógica de relación entre variables importantes de considerar para el diagnóstico y propuestas de cambio. A continuación presentamos una sistematización muy sucinta de las teorías más relevantes. (Palma, 2005, p.16)

Fundamentación teórica dela variable satisfacción laboral

Dentro del marco de la investigación se ha considerado las siguientes teorías como importantes:

Teorías sobre la condición de trabajo

La satisfacción laboral constituye un antecedente relevante del desempeño contextual, debido a que su componente afectivo, dispone al individuo a actuar en pro de la organización (Van Scotter, 2000, p.24).

La condición de trabajo, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Cuidar las condiciones de trabajo tiene múltiples ventajas para el empleador y para el Estado, desde económicas (ya que las malas condiciones implican un mayor gasto por el pago de tratamientos médicos, seguros, etc.) y legales (las condiciones mínimas están tipificadas en el Derecho Civil y el Derecho Penal) hasta morales (ningún trabajador debe estar en riesgo por desarrollar una actividad laboral que le permite satisfacer sus necesidades básicas) (Van Scotter, 2000, p.24).Las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos).

El mejoramiento de las condiciones de trabajo es uno de los principales objetivos de la OIT. A pesar que hay aumentos salariales en numerosos países

y en el nuestro, muchos trabajadores aún ganan muy poco y tienen dificultad para hacer frente a sus necesidades básicas. Las condiciones de trabajo peligrosas o poco higiénicas aún son frecuentes en el mundo en desarrollo. En los últimos decenios el Perú vive una crisis progresiva de los marcos jurídicos para determinar si los trabajadores se encuentran vinculados por una relación de trabajo o no, y si tienen derechos, a una serie de protecciones de conformidad con la legislación laboral. Esta crisis ha surgido como consecuencia tanto de los cambios importantes operados en el mundo del trabajo como de la incapacidad de las normas jurídicas para adaptarse de una manera rápida y efectiva a dichos cambios. En otras situaciones, se trata de ocultar la relación de trabajo, o de explotar las deficiencias y lagunas que existen en el marco jurídico, en su interpretación o bien en su aplicación. Con demasiada frecuencia, los trabajadores vulnerables son los que más sufren en tales situaciones (Paredes, 2010)

Teoría de las necesidades secundarias (David Mac Clelland)

Es también conocida como teoría de las tres necesidades. Plantea que una vez que el individuo ha logrado satisfacer sus necesidades básicas o primarias (equivalentes a las necesidades fisiológicas y de seguridad en la jerarquía de Maslow), la conducta del individuo pasa a estar dominada por tres tipos de necesidades: necesidades de afiliación (nAf), que implican el deseo de mantener relaciones interpersonales amistosas y cercanas; necesidades de logro (nLog), que incluyen el impulso de sobresalir, de alcanzar metas, de vencer obstáculos y tener éxito; y necesidades de poder (nPod), que implican el deseo de ejercer influencia sobre individuos y situaciones para hacer que ocurran ciertas cosas que de otra forma no ocurrirían (Crespo, López, Peña y Carreño, 2006)

Las tres motivaciones o necesidades operan simultáneamente, pero en un determinado momento una de ellas domina sobre las demás y la conducta del individuo se organiza en la búsqueda de la satisfacción de esa necesidad. La orientación hacia alguna de esas motivaciones es aprendida a través del contacto con agentes socializantes como la familia, la escuela, los medios de comunicación y otras organizaciones. McClellan, citado por Crespo, et al.,

2006) estableció que los realizadores excepcionales (personas de extraordinario desempeño) se diferencian de los buenos realizadores (individuos de rendimiento satisfactorio solamente), porque tienen una altísima motivación al logro (más que por el nivel de conocimientos. Los trabajadores motivados por el logro buscan trabajos donde las metas sean de riesgo moderado, donde tengan responsabilidad por los resultados y donde puedan tener retroalimentación sobre su desempeño (Crespo, et al., 2006)

Mac Clelland, citado por Crespo, et al, 2006 estableció que hay una relación históricamente comprobable entre la cantidad de personas motivadas por el logro y el grado de desarrollo de las naciones. Finalmente, si una elevada motivación al logro es necesaria para tener ejecutantes excepcionales, para el ejercicio de la gerencia se necesita motivación para el poder, pues el papel del gerente no es el de ejecutar directamente las tareas, sino dirigir a otros para que las realicen y alcancen determinados objetivos.

Una elevada motivación no basta para esperar un buen desempeño (o sea, un logro satisfactorio de las metas organizacionales). Dos factores adicionales entran en juego. Uno de ellos es la capacitación, (vale decir, las habilidades para desempeñarse eficientemente en su cargo actual). El otro es la percepción del rol (esto es, el grado de correspondencia entre lo que el individuo piensa que debe hacer y lo que su supervisor, que es quien mide su desempeño, espera de él). Un alto valor de la recompensa y una alta probabilidad percibida de que puede obtenerla produce en el trabajador una alta motivación, que combinada con una buena capacitación y un acertado conocimiento de su rol, generaría un elevado desempeño esperado. Un bajo valor de cualquiera de estas variables produce un sensible descenso en el desempeño esperado.

Teorías de la motivación en el trabajo: teorías fundamentales

En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, en Psicología, establecen un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario

referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto. Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios (Bravo, 2005, p.36).

Desatnck, (2003), "La motivación es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera"(p.67).En el presente estudio, consideramos la motivación como un proceso mediante el cual se inicia, se sostiene y se direcciona una conducta para alcanzar un incentivo que satisface una necesidad importante en ese momento para el individuo.

Teoría de la Equidad (Stacey Adams)

Pretende explicar el efecto que tiene sobre la motivación la comparación que los individuos hacen entre su situación (en términos de los aportes que hace y los beneficios que recibe) y la de otras personas o grupos que se toman como referencias. En el seno de una organización, cada individuo brinda ciertos Aportes (A) en su trabajo (conocimientos, experiencia, tiempo, esfuerzo, dedicación, entusiasmo) y percibe un conjunto de Resultados (R) (salario, otros beneficios socioeconómicos, prestigio, estimación, afecto) Los individuos tienden a comparar los resultados y aportes propios con los resultados y aportes de otras personas o grupos de referencia (Stephen, 2010).

Si denominamos R_p y A_p a los resultados y aportes propios, y R_{pr} y A_{pr} a los resultados aportes del referente, se pueden dar las comparaciones siguientes: Si $(R_p/A_p) = (R_{pr}/A_{pr})$ hay sensación de equidad, pues la relación entre los resultados y los aportes propios es equivalente a la relación entre resultados y aportes del referente. En tal situación el individuo se siente motivado hacia una conducta de elevado desempeño (Stephen, 2010).

Si $(R_p/A_p) < (R_{pr}/A_{pr})$ hay sensación de inequidad se siente sub-retribuido. En tal caso, “el individuo ve disminuida su motivación y desarrolla conductas compensatorias (por lo general disminuyendo sus aportes o incrementando sus resultados por cualquier vía)” (Romero, 2005, p.56).

Por último, si $(R_p/A_p) > (R_{pr}/A_{pr})$ el individuo puede desarrollar cierto sentimiento de culpa e igualmente asume conductas para restablecer la equidad (incrementando sus aportes o disminuyendo sus resultados). Además de alterar los aportes y/o los resultados propios, las personas pueden desarrollar otras conductas para restituir la equidad: pueden modificar los aportes del referente, modificar los resultados del referente, cambiar el referente o cambiar la situación “(Romero, 2005, p.56).

Según la Teoría de la Equidad, el individuo puede hacer las comparaciones con un referente dentro de la misma organización (interno de otro), con otra persona de otra organización (externo de otro), con su propia

experiencia en otros puestos de la misma organización (interno propio), o con la experiencia de la propia persona en otra organización (externo propio). Dentro del marco de la investigación nos fundamentamos en las siguientes teorías:

La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio. La satisfacción del usuario es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual (Briceño, 2013, s/p)

Según la información acumulada, existen varios factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, sin embargo en el marco de la investigación estamos sistematizándolos en:

Teoría del ambiente hospitalario

El ambiente hospitalario, es el conjunto de condiciones humanas, técnicas, físicas, químicas, biológicas, económicas y sociales que tienen influencia sobre la salud del individuo.

Cuando hablamos de la higiene de los ambientes, se está hablando de las condiciones del aire, de la temperatura, del agua, de los desechos, de los factores físicos que rodean al hombre y puedan ejercer alguna acción sobre sus sentidos o afectar sus tejidos superficiales o influir sobre su homeostasis, aquí reside la intencionalidad de la pregunta por el riguroso control que debe existir por el tipo de actividad que allí se desarrolla; se trata fundamentalmente de la higiene de ese aire interior, del control de infecciones, del control de las radiaciones, de los olores, etc. (Londoño, Morera y Laverde, 2008)

La teoría y la práctica del ambiente hospitalario en general puede ser favorable (higiénico) o desfavorable (antihigiénico); propicio o nocivo; grato u

hostil; contaminado o no. Desde el punto de vista psicológico se habla, de bueno o mal ambiente, según las características puramente humanas las personas que prestan los servicios técnico-científicos, de enfermería o médicos y otros servidores que convierten en agradable o desagradable la estancia en el servicio médico de emergencia para el paciente y sus familiares .(Londoño, Morera y Laverde, 2008)

Un factor importante que en todo servicio médico juega papel fundamental: el del ambiente social que resulta del trato amable y comprensivo de todos los trabajadores, el del espíritu de sensibilidad social imperante, el de la decencia y buen tono de todos. En muchas ocasiones el usuario perdona incomodidades físicas de la institución, si se le brinda un trato amable y considerado; así como guarda un mal recuerdo y habla mal de ella, si ha sido maltratado por agresividad de los trabajadores, de cualquier rango que éstos sean.

Teoría de los trabajos grupales o en equipo

En la actualidad, se evalúa a las personas de acuerdo con los puestos que ocupan, esta evaluación es realizada por la sociedad y por los colegas dentro de cada establecimiento de salud; pues la reciprocidad es el proceso mediante el cual el individuo y la organización sanitaria se convierten uno en parte del otro; es decir, cuando una persona logra un puesto de trabajo, este individuo se asocia sea con la institución o una empresa, acepta una posición de contacto con otros colegas en forma semejante. De este contacto deben surgir acciones recíprocas entre estas personas individualmente, y estas acciones recíprocas son sociales, estas acciones recíprocas son consecuencia de la cooperación, y constituyen un grupo de factores sociales comprendidos en la cooperación “(Romero, 2005, p.56).

El trabajo en equipo es un efecto que hace significativo las características mentales y emocionales de las personas, la cooperación impone cambios en los motivos de los individuos. Por teoría y por la praxis de la vida cotidiana sabemos que las personas somos miembros de un amplio campo de

organizaciones, como organizaciones de negocios, organizaciones de salud, con impacto significativo en el rendimiento de la organización.

La teoría de los trabajos en grupo expresa que “una determinante principal del rendimiento de un grupo de trabajo depende en que aprende este grupo a usar sus recursos. Los trabajos multidisciplinarios se caracterizan por un aumento en la conciencia de que la creatividad se puede mantener por largos períodos en que los miembros se comprometen en su trabajo, en que no se necesitan las recompensas externas para mantener la productividad y en que los miembros cooperan en vez de competir (Briceño, 2013, s/p)

Teoría de la capacitación y motivación

Los programas de capacitación idealmente se diseñan, se dirigen y evalúan en base a los objetivos de la organización y debe contar con el apoyo total de la alta dirección.

Esta capacitación se diseña alrededor de las necesidades de la organización y de las necesidades individuales de cada jefe. La capacitación y motivación es parte de la etapa de organización y comprende retener y capacitar al personal para los puestos en que se desenvuelven; esta capacitación de personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización. La meta de la capacitación de personal es facilitar el logro de metas organizacionales. En este proceso están incluidas las necesidades de desarrollo personal. La importancia de la capacitación de personal no se puede subestimar “(Romero, 2005, p.56).

El objetivo de la capacitación y motivación es obtener a la mejor gente disponible para el servicio y desarrollar la destreza y habilidades de estas personas. Tradicionalmente muchas de las actividades de la capacitación y motivación las dirigen los departamentos de personal o de recursos humanos, algunos lo consideran relativamente sin importancia. Sin embargo, el capacitar personal calificado debería ser de gran importancia para todos los que están al frente de la gestión y conducción del hospital.

Teoría de la Evaluación Cognoscitiva (Deci, Ryan, Charm)

Busca determinar la influencia de las recompensas sobre la motivación intrínseca.

Básicamente plantea que cuando una persona realiza una actividad impulsado por motivación intrínseca y recibe alguna recompensa (motivador extrínseco), esto provoca una disminución de la motivación intrínseca inicial. La explicación más común del fenómeno señala que al agregar compensaciones externas (recompensas), el individuo empieza a percibir que su conducta es controlada desde afuera, por otros (los otorgantes de la recompensa). Esto afecta negativamente su autodeterminación y resiente su motivación intrínseca (Jaramillo y Gonzáles, 2010).

Se ha descubierto, sin embargo, que no todas las recompensas tienen el mismo efecto sobre la motivación intrínseca. Las recompensas tangibles (dinero o cualquier otro premio material, por ejemplo) disminuyen la motivación intrínseca, mientras que las recompensas intangibles (un elogio, verbigracia) no la afectan. Por otro lado, las recompensas esperadas (anunciadas con antelación) disminuyen la motivación intrínseca, mientras que las recompensas inesperadas no la afectan. Así, una recompensa tangible y esperada afecta fuertemente la motivación intrínseca. Una recompensa intangible e inesperada no la afectaría. De tal forma que la relación entre recompensas externas y motivación intrínseca no es tan lineal como en un principio se creyó (Jaramillo y Gonzáles, 2010).

Toda recompensa tiene dos efectos: un efecto controlador de la conducta (moldea el comportamiento en la dirección deseada por el otorgante de la recompensa, afectando así la autodeterminación del individuo) y un efecto informativo sobre su competencia (le comunica a la persona su nivel de habilidad para la realización de la tarea).

Si una recompensa tiene un efecto poco controlador (promueve la autodeterminación) hace que la motivación intrínseca aumente. Esto no ocurre si la recompensa tiene un alto efecto controlador (niega la autodeterminación).

Por otro lado, si la información hace que el individuo se perciba como muy competente, se estimula la motivación intrínseca.

Lo contrario ocurre si la información hace énfasis en las fallas y transmite una idea de baja competencia.

Teoría del Establecimiento de Metas (Edwin Locke)

Destaca el papel motivador de las metas específicas en el comportamiento del individuo. Una meta es cualquier cosa que un individuo se esfuerce por alcanzar. En igualdad de las demás condiciones (capacidad, conocimiento de la tarea, atractivo de las recompensas, disponibilidad de recursos), un trabajador con metas claras tendrá un mejor desempeño que otro que no las tenga o cuyas metas sean difusas (Jaramillo y Gonzáles, 2010).

Para que las metas puedan obrar como incentivos de la motivación deben tener cierto grado de dificultad (metas con muy baja o demasiada dificultad no operan como motivadoras), deben ser específicas (señalar clara y precisamente qué es lo que se desea lograr). Las metas específicas y difíciles despiertan deseos de alcanzarla (intensidad de la motivación), orientan la conducta en un determinado sentido (dirección) y estimulan la persistencia a lo largo del tiempo, hasta que se logra la meta.

Además, tiene que haber retroalimentación, es decir, el individuo debe tener la posibilidad de conocer sus progresos en su camino a la meta. Pero no basta con metas específicas y desafiantes, y con la posibilidad de retroalimentación. La influencia de esas metas sobre el desempeño está moderado por otros factores: el compromiso con la meta (grado de aceptación, ya sea porque el individuo participó en su fijación o porque quien la asignó es percibida como creíble y digna de confianza), la eficacia personal (vale decir, la percepción que tenga el individuo sobre su propia capacidad para alcanzar la meta), el tipo de tareas (las metas grupales generan menos entusiasmo porque los resultados no dependen del individuo solamente sino de la actuación de otros que él no controla) y la cultura nacional (el tipo de valores y motivaciones estimulados por la cultura de la sociedad).

Dimensiones de la variable satisfacción laboral

Son las que nos han permitido medir el instrumento y conformado por cinco dimensiones:

Dimensiones de la variable satisfacción laboral

La escala SL-SPC permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta son cuatro dimensiones:

Significación de tareas

En la escala de SL_SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material. (Palma, 2005).

Condiciones de trabajo

Es la evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005).

Reconocimiento personal y/o social

Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos.

Beneficios económicos

Lo que un organismo público o privado otorga a una persona física o jurídica a título gratuito y que ésta debe obligatoriamente emplear en aquella actividad económica para la que fue concedido (Palma, 2005).

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación económica

El importante económicamente porque se fundamenta en la necesidad de evaluar, anticipar o ponderar las alternativas en la toma de decisiones así como a partir de la información disponible o mediante la adquisición de nuevos antecedentes y dentro de toda organización realizar una investigación demanda dentro, tiempo y espacio. Asimismo implica un compromiso de precisión y responsabilidad que conlleva: examinar cuidadosamente la realidad organizacional y detectar los factores de interacción relevantes tanto para la satisfacción laboral y la motivación (Palma, 2005).

1.3.2 Justificación social

El ambiente donde la persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa conforman un clima organizacional que puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, es importante la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización (Goncalves, 1997).

1.3.3 Justificación legal

Se justifica en el Decreto Supremo N°009-2005-TR que en su artículo 7 de la constitución política reconoce el derecho a la salud de toda persona en cualquier ámbito, incluido el laboral.

Es claro cuando indica que todo empleador debe garantizar en el centro de trabajo los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores (Decreto Supremo, 2005)

Por otro lado encontramos en la Organización Internacional del Trabajo (OIT) plantea que la salud en el trabajo “debe entenderse como la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones y profesiones” (Buena, Casal y Gualberto, 1997, citado por Palma, 2003, p.17).

1.4. Problema

1.4.1 Problema principal

¿Cuál es la relación que existe entre el clima social organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao, 2014?

1.4.2 Problema secundario

¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014?

¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos físicos y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014?

¿Cuál es la relación que existe entre la normatividad organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe relación entre el clima social organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao, 2014.

1.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014.

Existe relación entre los aspectos físicos y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014.

Existe relación entre la normatividad organizacional y la satisfacción **laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec**, Ventanilla Callao 2014.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el clima social organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao, 2014.

1.6.2 Objetivo específico

Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014.

Determinar la relación entre los aspectos físicos y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014.

Determinar la relación entre la normatividad organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

2.1.1. Clima social organizacional

Definición conceptual

El clima social como la personalidad del ambiente en base a las percepciones que los habitantes tienen de un determinado ambiente y entre las que figuran distintas dimensiones relacionales. Así una determinada clase de un centro escolar puede ser más o menos creativa, afiliativa.v, orientada a las tareas, etc.,.Moos (1974); citado por Espina y Pumar (1996, p.56)

Definición operacional

Es el puntaje obtenido por el trabajador en el cuestionario de clima social organizacional

2.1.2 Satisfacción laboral

Definición conceptual

La satisfacción laboral es un constructo que ha sido explicado con teorías diversas; desde las motivaciones hasta las interaccionistas, cada una de ellas plantea una lógica de relación entre variables importantes de considerar para el diagnóstico y propuestas de cambio. A continuación presentamos una sistematización muy sucinta de las teorías más relevantes. (Palma, 2005, p.16)

Definición operacional

Es la puntuación obtenida por el trabajador en el cuestionario de satisfacción laboral de Sánchez (2009).

2.2. Operacionalización de variables

La Operacionalización de las variables es "...el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica." Sabino (1986; p. 113).A continuación se presenta la Tabla 1, donde se muestra la Operacionalización de las variables a relacionar.

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Alternativas	Escala de medición	
Clima social organizacional	Clima laboral	Apoyo	13, 33, 83	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indeciso = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	Intervalo	
		Autonomía	34, 44, 84		Intervalo	
		Implicación	61		Intervalo	
		Claridad	87		Intervalo	
	Aspectos físicos	Innovación	9			
		Confort	60, 80, 90			
		Control	8, 38, 48, 58			
Normatividad organizacional	Innovación	79, 89				
Con la Organización		1-8	Total de acuerdo = TA	Intervalo		
Satisfacción laboral	Relaciones Humanas	Puntaje obtenido por el docente.	9-15	De acuerdo = A	Intervalo	
	Promoción y remuneración		16-22	Indeciso = I	Intervalo	
	Producción de bienes y servicios		23-29	En desacuerdo = D	Intervalo	
	Control y supervisión		30-36	Total desacuerdo = TD	Intervalo	

2.3. Metodología

En el presente estudio se utiliza el método hipotético desde un enfoque cuantitativo, el cual consiste “en partir de un supuesto o afirmación por demostrar para luego llegar a descomponer en sus variables y a continuación deducir los indicadores de cada uno de ellos con la finalidad de recoger información a partir de los indicadores” (Centty, 2006).

“El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca

refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Bernal, 2006, p. 56).

Enfoque cuantitativo, porque se “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (Hernández et al., 2010, p. 4).

2.4. Tipo de Estudio.

La investigación es básica de naturaleza descriptiva y correlacional debido que en un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio. Seguidamente se ha medido el grado de relación de las variables clima organizacional y la satisfacción laboral.

Es básica, ya que tiene como finalidad “mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. Se llama básica porque es el fundamento de otra investigación” (Sierra, 2007, p. 32).

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 80).

Los estudios Correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2010, p. 81).

“Cuando las variables resultan correlacionadas, ello significa que al variar una la otra también lo hará, dicha correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva quiere decir que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar altos valores en la otra variable, si es negativa significa que sujetos con altos niveles en una variable tenderán a mostrar bajos valores en la otra variable, si no hay correlación entre ambas variables con ello

se indica que estas varían sin seguir un patrón sistemático entre sí” (Hernández y otros, 1998).

2.5. Diseño.

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio.

Es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151). Gráficamente se denota:

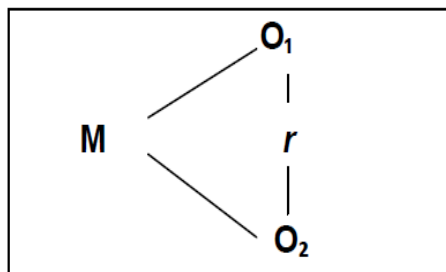


Figura 1. Diagrama de diseño correlacional. Tomado de (Sánchez y Reyes 2002)

Dónde:

- **M** = Muestra.
- **O1** = Variable 1 (Clima social)
- **O2** = Variable 2. (satisfacción laboral)
- **r** = Relación de las variables de estudio.

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Nuestra población estará formada por los trabajadores del centro de salud de Santa Rosa de Pachacútec de Ventanilla -Callao, que hacen un total de 52 trabajadores.

Muestra

La muestra es no probabilística, de tipo censal porque se tomó la misma población la muestra asciende 52 trabajadores (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnicas e instrumentos

La técnica que utilizaremos para la recolección de datos será encuesta. La investigación por encuestas estudia poblaciones grandes o más pequeñas seleccionando y analizando muestras elegidas de la población para descubrir la incidencia relativa, la distribución y la interrelación de variables sociológicas y psicológicas. Suelen así denominarse encuestas de muestreo (Kerlinger, 2008, s.p).

2.7.2. Instrumentos para medir clima social organizacional

Los instrumentos que utilizamos son uno para cada variable, para clima social organizacional y satisfacción laboral los cuales detallamos:

Escala de clima social organizacional

Ficha Técnica

Nombre original: “The Social Climate Scales: Familia, Work, correctional Institutions and Classroom Environment Scales”

Authors: R.H. Moos, B.S Moos y E.J Trickett.

Adaptación Española: Alejandra García-Saisó, Patricia Ortega-Andeane & Isabel Reyes-Lagunés. Universidad Nacional Autónoma de México.

Administración Individual colectiva.

Duración: veinte minutos

Aplicación: adolescentes y adultos

Significación: Se trata de tres factores que evalúan clima social organizacional:

Clima laboral, (9 ítems)

Aspectos físicos (3 ítems)

Normatividad organizacional (6 ítems)

Validez y Confiabilidad

El coeficiente de fiabilidad es un estadístico que indica la precisión o estabilidad de los resultados y señala la cuantía en que la medida de una prueba (escala o sub escala) están libres de errores causales.

Estudio Piloto

El estudio piloto tuvo la finalidad de determinar la validez y confiabilidad del instrumento en 30 trabajadores con las mismas características de la muestra de estudio quienes fueron seleccionados al azar y a quienes se les aplicó el cuestionario de clima social organizacional para someterla a un proceso de análisis estadístico de sus ítems. En la Tabla 4 se presenta el análisis de ítems para la dimensión clima laboral. Se observan correlaciones que van desde 0.574 hasta 0.843. No se obtuvieron correlaciones débiles, por lo que se eliminó ningún ítem de la dimensión clima laboral, lo cual fue respaldado con los valores del coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 2

Análisis de ítems de la dimensión clima laboral

	Correlación elemento-total corregida	Alfa de CronBach si se elimina el elemento
item9	,716	,884
item13	,556	,895
item33	,727	,882
item34	,716	,884
item44	,538	,898
item61	,854	,874
item83	,696	,885
item84	,558	,896
item87	,660	,888

En la Tabla 5 se presenta el análisis de ítems para la dimensión aspectos físicos. Se observan correlaciones que van desde 0.361 hasta 0.614. No se obtuvieron correlaciones débiles, por lo que se eliminó ningún ítem de la dimensión aspectos físicos, lo cual fue respaldado con los valores del coeficiente Alfa de Cron Bach.

Tabla 3

Análisis de ítems de la dimensión aspectos físicos

	Correlación elemento-total corregida	Alfa de CronBach si se elimina el elemento
item60	,614	,497
item80	,614	,497
item90	,361	,806

En la Tabla 6 se presenta el análisis de ítems para la dimensión normatividad organizacional. Se observan correlaciones que van desde 0.361 hasta 0.614. Se obtuvo una correlación débil (ítem 48), por lo que se eliminó, lo cual fue respaldado con los valores del coeficiente Alfa de Cron Bach.

Tabla 4

Análisis de ítems de la dimensión normatividad organizacional

	Correlación elemento-total corregida	Alfa de CronBach si se elimina el elemento
item8	,204	,771
item38	,588	,648
item58	,490	,688
item79	,781	,553
item89	,424	,717

Por otro lado, se calculó la confiabilidad de consistencia interna del instrumento, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados se aprecian en la Tabla 5. Se observa que el coeficiente de de compromiso organizacional está por encima de 0.70. Además, el coeficiente Alfa del instrumento en su totalidad obtuvo un valor de 0.929, por lo tanto, se considera al instrumento confiable.

Tabla 5
Valores Alfa de Cronbach para satisfacción laboral

Instrumento	Coefficiente alfa	Item
Clima laboral	,899	9
Aspectos físicos	,705	3
Normatividad organizacional	,733	5
Clima social organizacional	,916	17

Fuente: Elaboración propia

Escala de Satisfacción laboral

Ficha Técnica

Autor: Graciela Sánchez Navarro

Año : 2009

Composición: La escala está conformada por 45 ítems, distribuidos en 05 dimensiones y una escala de mentiras.

Dimensiones:

Satisfacción con la organización: 08 ítems

Satisfacción con las relaciones humanas: 07 ítems

Satisfacción con promoción y remuneraciones: 07 ítems.

Satisfacción con el control y la supervisión: 07 ítems

Satisfacción con los bienes y servicios: 07 ítems

Sub-escalas de mentiras: 09 ítems tomados del Inventario de personalidad de Eysenck Forma B. La cual ha sido validado por Anicama

Validez y confiabilidad

Para la validez y confiabilidad se ha realizado un estudio piloto en 30 sujetos con características similares a la población de estudio, de estudio quienes fueron seleccionados al azar y se les aplicó el cuestionario de clima organizacional para someterla a un proceso de análisis estadístico de sus ítems. Para la presente investigación, se realizó un análisis de ítems, para la variable satisfacción laboral como validez de criterio con la r Pearson corregida.

En la Tabla 6 se presenta el análisis de ítems para satisfacción laboral. Se observan correlaciones que van desde 0.283 hasta 0.923. No se obtuvieron correlaciones débiles por tanto no se eliminó ningún ítem del instrumento, lo cual fue respaldado con los valores del coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 6
Análisis de ítems de satisfacción laboral

	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item1a	,889	,988
item2a	,926	,988
item3a	,942	,988
item4a	,823	,988
item5a	,920	,988
item6a	,934	,988
item7a	,893	,988
item8a	,917	,988
item9a	,925	,988
item10a	,944	,988
item11a	,892	,988
item12a	,925	,988
item13a	,791	,988
item14a	,870	,988
item15a	,896	,988
item16a	,937	,988
item17a	,880	,988
item18a	,795	,988
item19a	,835	,988
item20a	,882	,988
item21a	,863	,988
item22a	,920	,988
item23a	,413	,989
item24a	,863	,988

item25a	,884	,988
item26a	,729	,988
item27a	,405	,989
item28a	,593	,989
item29a	,860	,988
item30a	,901	,988
item31a	,873	,988
item32a	,904	,988
item33a	,906	,988
item34a	,908	,988
item35a	,941	,988
item36a	,171	,989

Por otro lado, se calculó la confiabilidad de consistencia interna del instrumento, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados se aprecian en la Tabla 7. Se observa que el coeficiente de compromiso organizacional está por encima de 0.70. Además, el coeficiente Alfa del instrumento en su totalidad obtuvo un valor de 0.988, por lo tanto, se considera al instrumento confiable.

Tabla 7
Valores Alfa de Cronbach para satisfacción laboral

Instrumento	Coficiente alfa	Item
Satisfacción laboral	,988	36

Fuente: Elaboración propia

Seguidamente se procedió a crear el baremo para ambas variables.

En la tabla 8 se presentan los estadísticos descriptivos de la variable Clima social organizacional, encontramos los valores mínimo y máximo de las

puntuaciones obtenidas por el docente para construir un baremo mediante cuartiles, y así interpretar los niveles, el cual se muestra en la Tabla 9.

Tabla 8

Estadísticos descriptivos de la variable clima social organizacional

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Clima social organizacional	52	2	17	11,4038	5,10386
N válido (según lista)	52				

Tabla 9

Baremo para motivación

Pc	Clima social organizacional	Niveles	Rangos
25	8,0000	Bajo	2 a 8
50	12,5000	Medio	9 a 16
75	16,0000	Alto	17 a más

En la tabla 10 se presentan los estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral, encontramos los valores mínimo y máximo de las puntuaciones obtenidas por el estudiante para construir un baremo mediante cuartiles, y así interpretar los niveles, el cual se muestra en la Tabla 11.

Tabla 10

Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Satisfacción laboral	52	60,00	252,00	176,1154	62,42946
N válido (según lista)	52				

Tabla 11

Baremo para satisfacción laboral

Pc	Satisfacción laboral	Niveles	Rangos
25	148,2500	Bajo	60 a 148
50	188,5000	Medio	149 a 232
75	232,5000	Alto	233 a 252

2.8. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se empleó el programa estadístico SPSS, versión 20, con el cual se realizaron los siguientes análisis:

- Medidas de tendencia central y de variabilidad para el análisis cuantitativo de las variables de estudio.
- Prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si los datos se aproximan a una distribución normal y elegir el tipo de estadística adecuada (paramétrica o no paramétrica). Aquí la fórmula:

$$D = \text{máx} |F_n(x) - F_0(x)|$$

Siendo $F_n(x)$ la función de distribución muestral y $F_0(x)$ la función teórica o correspondiente a la población normal especificada en la hipótesis nula.

Prueba de correlación de Spearman, para determinar el grado de relación entre las variables de estudio.

III. Resultados

3.1 Descripción de las variables

3.1.1 Descripción de la variable clima social organizacional

En la tabla 12 se describe la variable clima social organizacional mediante el análisis de la distribución de frecuencias elaboradas en base al nuevo baremo. Según la escala utilizada es evidente que para el 53,8 % de trabajadores del Centro de Salud de Santa Rosa el nivel de clima social organizacional se encuentra en el nivel medio, para el 26,9 % en un nivel bajo y el 19,2% en un nivel alto. Se representa en la figura 2.

Tabla 12

Descripción de la variable clima social organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	14	26,9
	Medio	28	53,8
	Alto	10	19,2
	Total	52	100,0

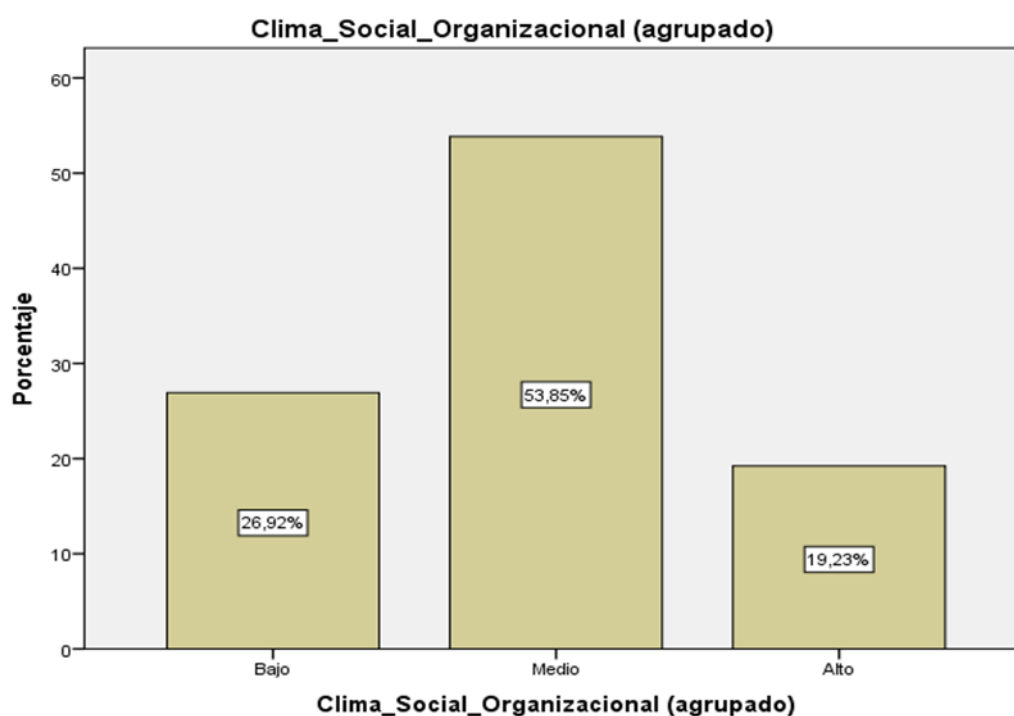


Figura 2. Descripción de la variable clima social organizacional

3.1.2 Descripción de la variable satisfacción laboral

En la tabla 13 se describe la variable satisfacción laboral mediante el análisis de la distribución de frecuencias elaboradas en base al nuevo baremo. Según la escala utilizada es evidente que para el 50,0 % de trabajadores del Centro de Salud de Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla el nivel de satisfacción laboral se encuentra en el nivel medio, en el bajo y alto se encuentran el 25,0 % de trabajadores. Se representa en la figura 3.

Tabla 13

Descripción de la variable satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	13	25,0
	Medio	26	50,0
	Alto	13	25,0
	Total	52	100,0

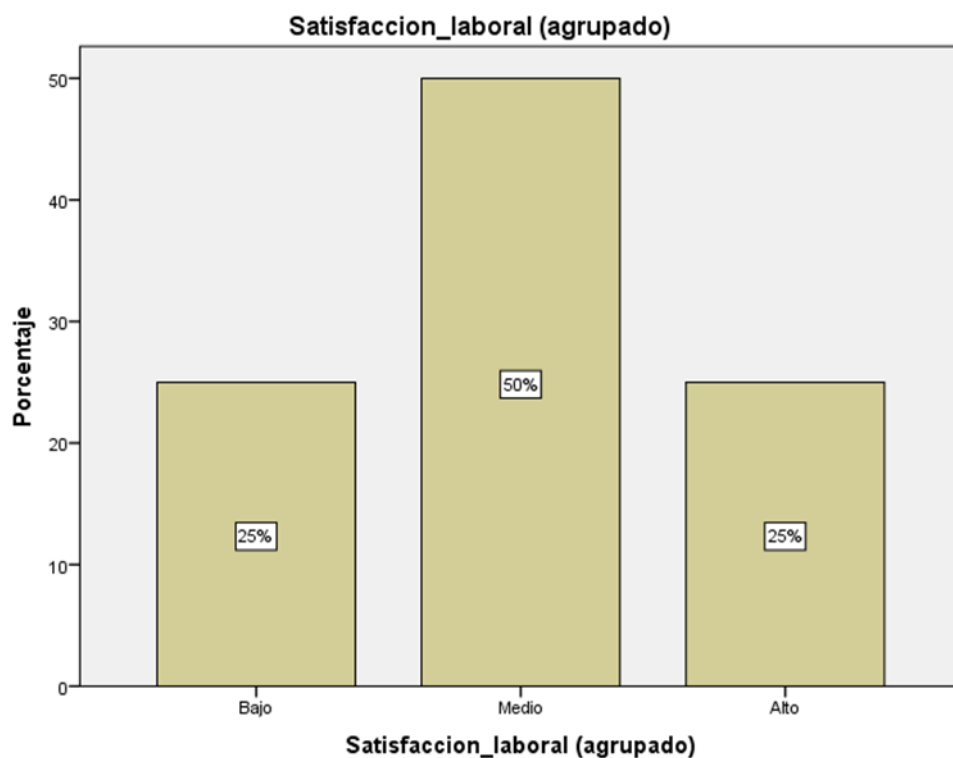


Figura 3. Descripción de la variable satisfacción laboral

En la tabla N° 14 se observa que el 26,9% de trabajadores que presentan un nivel bajo de clima social el 17,3% presentan el nivel bajo, el 3,8% el nivel medio y el 5,8% un nivel alto en satisfacción laboral. Del 53,8% que presenta el

nivel medio en clima social organizacional, el 5,8% presenta nivel bajo, el 40,4% nivel medio y el 7,7% un nivel alto en satisfacción laboral. Del 19,2% de trabajadores que presentan un nivel alto de clima social organizacional el 1,9% presenta un nivel bajo, el 5,8% el nivel medio y el 11,5 un nivel alto en satisfacción laboral.

Tabla 14

*Tabla de contingencia Compromiso organizacional (agrupado) * Satisfacción laboral (agrupado)*

			Satisfacción laboral (agrupado)			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Clima Social Organizacional (agrupado)	Bajo	Recuento	9	2	3	14
		% del total	17,3%	3,8%	5,8%	26,9%
	Medio	Recuento	3	21	4	28
		% del total	5,8%	40,4%	7,7%	53,8%
	Alto	Recuento	1	3	6	10
		% del total	1,9%	5,8%	11,5%	19,2%
Total	Recuento	13	26	13	52	
	% del total	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%	

3.1.3 Prueba de normalidad

En la tabla 15, se presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de kolmogorov-Smirnof, el cual se usó por que el grupo de comparación está compuesto por más de 50 elementos. Se observa que las dimensiones de clima social organizacional y su puntaje total no presentan distribución norma ($p < .05$); así mismo los puntajes de satisfacción laboral no presenta una distribución normal ($p < .05$) por consiguiente, se utilizarán estadísticas no paramétrica: Rho de Spearman.

Tabla 15

Prueba de normalidad para variables de estudio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,196	52	,000
Aspectos físicos	,271	52	,000
Normatividad organizacional	,243	52	,000
Clima Social Organizacional	,161	52	,002
Satisfacción laboral	,148	52	,006

3.1.4 Prueba de hipótesis**Prueba de sub-hipótesis 1:**

En la Tabla 16, se presentan los resultados para contrastar la sub-hipótesis 1: Existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Santa Rosa de Pachacútec en Ventanilla - Callao. Se obtuvo un coeficiente de correlación bajo de $r= 0.372^*$, con una $p=0.007$ ($p < .05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa entre clima laboral y satisfacción laboral; es decir a mayor clima laboral mayor satisfacción laboral.

Tabla 16

Relación entre dimensión clima laboral y satisfacción laboral

			Clima laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,372**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	52	52
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,372**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de sub-hipótesis 2:

En la Tabla 17, se presentan los resultados para contrastar la sub-hipótesis 2: Existe relación significativa entre aspectos físicos y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Santa Rosa de Pachacutec en Ventanilla - Callao. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderado de $r = 0.407^*$, con una $p = 0.003$ ($p < .05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa entre aspectos físicos y satisfacción laboral; es decir a mayor aspecto físico mayor satisfacción laboral.

Tabla 17

Relación entre dimensión aspectos físicos y satisfacción laboral

			Aspectos físicos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Aspectos físicos	Coeficiente de correlación	1,000	,407**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	52	52
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,407**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de sub-hipótesis 3:

En la Tabla 18, se presentan los resultados para contrastar la sub-hipótesis 3: Existe relación significativa entre normatividad organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Santa Rosa de Pachacútec en Ventanilla - Callao. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderado de $r=0.342^*$, con una $p=0.013$ ($p < .05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa entre normatividad organizacional y satisfacción laboral; es decir a mayor normatividad organizacional mayor satisfacción laboral.

Tabla 18

Relación entre dimensión normatividad organizacional y satisfacción laboral

			Normatividad organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Normatividad	Coeficiente de correlación	1,000	,342
	organizacional	Sig. (bilateral)	.	,013
		N	52	52
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,342*	1,000
	laboral	Sig. (bilateral)	,013	.
		N	52	52

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Prueba de hipótesis general:

En la Tabla 19, se presentan los resultados para contrastar la sub-hipótesis general: Existe relación significativa entre clima social organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Santa Rosa de Pachacútec en Ventanilla - Callao. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderado de $r=0.431^*$, con una $p=0.001$ ($p < .05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa entre clima social organizacional y satisfacción laboral; es decir a mayor clima social organizacional mayor satisfacción laboral.

Tabla 19

Relación entre dimensión normatividad organizacional y satisfacción laboral

			Clima Social Organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima Social Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,431**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	52	52
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,431**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	52	52

IV. Discusión

En la Tabla 16, se presentan los resultados para contrastar la sub-hipótesis 1: Existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Santa Rosa de Pachacútec en Ventanilla - Callao. Se obtuvo un coeficiente de correlación bajo de $r= 0.372^*$, con una $p=0.007$ ($p < .05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos hallazgos se relacionan con Salgado, Resemeseiro e Iglesias (2006) reportaron en sus resultados y sugieren que cuanto más positivo se percibe el factor de relaciones interpersonales mayor satisfacción muestran los empleados en todas las dimensiones de satisfacción laboral. También, que la percepción positiva de autonomía en el puesto y la claridad de normas y roles correlacionan con todas las dimensiones de satisfacción, salvo con la satisfacción con el salario. Las restantes dimensiones de clima organizacional se muestran independientes de la satisfacción.

En la Tabla 17, se presentan los resultados para contrastar la sub-hipótesis 2: Existe relación significativa entre aspectos físicos y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Santa Rosa de Pachacútec en Ventanilla - Callao. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderado de $r= 0.407^*$, con una $p=0.003$ ($p < .05$). Estos hallazgos se relacionan con Hernández y Herrera (2006) quién realizó una investigación de tipo correlacional descriptivo sobre la satisfacción laboral, desempeño individual y satisfacción del cliente en una empresa de servicios. Reportó que la satisfacción encontrada en los empleados presenta un índice alto para la mayoría de los casos seguido por un nivel “moderado” de satisfacción en los aspectos que se refieren a la relación con los compañeros y supervisores reconocimientos no económicos y demás sentimientos hacia el trabajo. Con respecto a la satisfacción del cliente hacia la organización en términos de satisfacción general.

Es importante señalar que se encontró concordancia entre los niveles presentados por las variables desempeño individual, satisfacción laboral del cliente, presentan niveles altos. Las tres variables coinciden en obtener una relación alta donde para el caso de la satisfacción laboral y el desempeño

contextual fue el índice mayor de respuestas y para el caso de la satisfacción del personal.

En la Tabla 18, se presentan los resultados para contrastar la sub-hipótesis 3: Existe relación significativa entre normatividad organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Santa Rosa de Pachacútec en Ventanilla - Callao. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderado de $r = 0.342^*$, con una $p = 0.013$ ($p < .05$), Estos hallazgos se relacionan con Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) realizaron una investigación de tipo correlacional, no experimental sobre la satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tomó una muestra de 161 trabajadores y aplicaron la escala de opiniones SL-SPC de Palma (2005) y el cuestionario de satisfacción laboral de Chiang. EN conclusión los niveles de satisfacción laboral reportados por los trabajadores de las tres municipalidades indicaron que existe mejoría. Por otro lado no existen diferencias significativas en el reporte del nivel satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades. Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores de significación de tareas y beneficios económicos (de promedio satisfecho), lo que indicó que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido. Los trabajadores de la municipalidad.

Reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor reconocimiento personal y/o social y esto podría deberse a que en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento.

En la Tabla 19, se presentan los resultados para contrastar la sub-hipótesis general: Existe relación significativa entre clima social organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Santa Rosa de Pachacútec en Ventanilla - Callao. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderado de $r = 0.431^*$, con una $p = 0.001$ ($p < .05$), Al respecto estos hallazgos

se relacionan con Sotomayor (2012) quien dentro de sus resultados reportó 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. Concluye que existe una alta relación significativa entre el clima organizacional respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores, por lo tanto se infiere que a mayor clima organizacional que perciben los trabajadores mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución. Así mismo encontramos los mismo hallazgos en Castillo (2003) quien reportó que los docentes evidencian marcado ausentismo y alta permisología, lo cual incide en el desarrollo satisfactorio del trabajo de aula, por cuanto se tiene que recurrir de manera frecuente a la contratación de personal suplente para suplir la ausencia del titular. El autor de este estudio también concibe la satisfacción laboral, como la percepción que tienen los individuos, del intercambio hombre-hombre y hombre-organización, que podrá ser detectado como satisfecho o insatisfactorio, dependiendo de las recompensas, de reconocimiento recibido, y de la responsabilidad en el cumplimiento de las tareas aportadas por los individuos dentro de su organización.

v. Conclusiones

Primero: Existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Santa Rosa de Pachacútec en Ventanilla - Callao. Se obtuvo un coeficiente de correlación bajo de $r=0.372^*$, con una $p=0.007$ ($p < .05$).

Segundo: Existe relación significativa entre aspectos físicos y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Santa Rosa de Pachacútec en Ventanilla - Callao. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderado de $r=0.407^*$, con una $p=0.003$ ($p < .05$).

Tercero: Existe relación significativa entre normatividad organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Santa Rosa de Pachacútec en Ventanilla - Callao. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderado de $r=0.342^*$, con una $p=0.013$ ($p < .05$).

Cuarto: Existe relación significativa entre clima social organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Santa Rosa de Pachacútec en Ventanilla - Callao. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderado de $r=0.431^*$, con una $p=0.001$ ($p < .05$).

VI. Recomendaciones

- Primero: Realizar otros estudios con la finalidad de verificar la generalización de los resultados hallados en la presente investigación, con otras muestras de diferentes realidades educativas.
- Segundo: Proponer actividades de desarrollo personal, con la finalidad de fortalecer el clima social y satisfacción laboral en docentes para el logro de un mejor desempeño laboral.
- Tercero: Enviar los resultados a instituciones superiores inmediatas con la finalidad de que se emitan directivas que contemplen la programación de las actividades de desarrollo personal y fortalecimiento de relaciones humanas en instituciones educativas.
- Cuarto: Emplear los hallazgos de este estudio para proponer programas de desarrollo personal y relaciones humanas en mejora del clima social en el trabajo y satisfacción laboral.

VII. Referencias

- Alfaro, Leyton, Meza, Sáenz (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis para optar el grado de magister). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"*. (Tesis para optar el grado de magister. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Ball, O. & Gready, P. (2006). *Los derechos humanos*. Barcelona. España: Publication Ltd.
- Betancur, J. (2010). *Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la liga colombiana contra el cáncer seccional Risaralda*. Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Bravo, M. y Cárdenas, D. (2005). *Relación entre el clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios de asesoría*. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.
- Briceño, A. (2013). *Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados*. Recuperado de:
<http://www.cyta.com.ar/ta1204/v12n4a3.htm>
- Centty D. (2006). *Manual metodológico para el investigador científico*. Nuevo Mundo, investigadores y consultores. Arequipa – Perú.
- Corvalan, J. (2010). *Motivación*. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/rev/cccss/20/jlmc2.html>
- Chiang, M. Salazar, C. y Núñez (2007). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo I*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>.
- Decreto Supremo (2005). N°009-2005-TR. Artículo 7. Lima. Perú:
http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS_009_2005_TR.pdf
- Desatnik, R. (2003). *Como conservar su clientela*. España: Fondo editorial Legis.

- Garza, D. (2010). *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas*. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad Autónoma de Tamaulipas. México
- Gómez, A. & D'onell, G. (2011). *Nivel de satisfacción laboral en banca comercial; un caso aplicado*. (Tesis para optar el grado de magister). Centrum. Católica. Lima. Perú
- Gongalves, L. (1997). *Clima organizacional*. Recuperado de <http://clima-organizacional.blogspot.com/2010/05/justificacion.html>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, I. Herrera, T. (2006). *Satisfacción laboral, desempeño individual y satisfacción del cliente en una empresa de servicios*. (Tesis para optar el grado de magister). Caracas. Universidad Católica Andrés Bello.
- Hesse, M. Gómez, R. y Bonales, J. (2010). Clima organizacional de una institución pública de educación superior en Morelia, Michoacán, México. *Revista Escenarios 8 (2)*, pp. 41-50
- Jaramillo y Gonzáles (2010). *Teoría cognoscitiva*. México.: Pearson
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2001). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. 4ta ed. Mc Graw-Hill. México.
- Londoño, Morera y Laverde (2008). *El ambiente hospitalario*. España.: Editorial De la salud Panamericana
- Muñoz, S., Coll, B., Torrent, Q. & Linares, P. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios, Atención primaria: *Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria*, Num. 37 (4), p.p. 209-214.
- Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=2472>.
- Nunnaly, J.C. & Bernstein, Y.J. (1994). *Psychometric theor*

- Palma, S. (2000). *Motivación y el clima laboral en trabajadores de Instituciones universitarias*. Recuperado de, http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v03_n1/pdf/a01v3n1.pdf.
- Palma, S. (2003). Trabajo y salud laboral. *Revista Pirámide* 4(1), pp.56-89
Lima: Facultad de Psicología URP.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción Laboral (SL-SPC) manual*.: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL. Lima. Perú.
- Pérez, R. (2012). *El ambiente laboral y su incidencia en el desempeño de las organizaciones: estudio en las mejores empresas para trabajar en Colombia*.(Tesis para optar el grado de doctor). Universidad de Nebrija. Madrid. España.
- Rojas, L. Zapata, A. y Grisales, H. (2009). Síndrome de Bournot y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior. Medellín. *Revistas Científicas de América latina, el Caribe, España y Portugal*, 27 (2), pp. 198-210.75
- Sánchez, C. y Reyes, M. (2002) *Metodología y diseños de la investigación científica*- Lima Perú.
- Sierra, B. (2007). *Estrategia y técnica de investigación social*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Sotomayor, F. (2012). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012. Recuperado de :
http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbgSotomayor_Quenta_FAdministracion_2012_Resumen.pdf?sequence=2.
- Stephen, R. (2010). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. España: Fondo económico
- Torrecilla, O. (2010). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. Recuperado de:
<http://www.aulavirtualcg.com/plataforma/documentos/adse/archivos/Climaorganizaciona.pdf>

Van Scotter, J. (2000). Relationship of task performance and contextual performance with turnover job satisfaction and affective commitment. *Human Resource Management Review*, 10 (1), pp79-95.

Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006*. (Tesis para optar el grado de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.

Anexos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CLIMA SOCIAL ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO SANTA ROSA DE PACHACÚTEC VENTANILLA-2014

Autora: Br. Jenny Roxana Agreda Delgado

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima social organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao, 2014?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos físicos y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el clima social organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao, 2014.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014.</p> <p>Determinar la entre los aspectos físicos y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014.</p> <p>Determinar la entre la</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre el clima social organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao, 2014.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la relación entre la significación de tareas y la motivación en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014.</p> <p>Existe relación entre los aspectos físicos y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014.</p> <p>Existe relación entre la</p>	Variable 1; Clima social organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Clima laboral	Apoyo, autonomía, implicación claridad motivación.	13, 33, 34, 44, 84, 61, 87, 9	Intervalos
			Aspectos físicos	Confort	60,80,90	Intervalos
			Normatividad organizacional	Control	8, 38, 48,58, 79, 89	Intervalos
			Con la organización	Innovación	1,8,9,15	intervalos
			Variable 2: Satisfacción laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Con la organización	El personal de la organización, reconoce, maneja y se preocupa por la organización	1 – 8	Intervalos
			Relaciones humanas	Existe un buen ambiente de trabajo entre los compañeros	9 – 15	Intervalos
Promoción y remuneración	Se considera las metas, autonomía y producción entre el personal	16 – 22	Intervalos			
Producción de bienes y servicios.	Se adapta y adecúa la promoción comprobando y verificando las actividades laborales.	23 – 29	Intervalos			
Control y supervisión	Todos los trabajadores se sometidos a	30 - 36	Intervalos			

¿Cuál es la relación que existe entre la normatividad organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014?	normatividad organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014.	normatividad organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014.		control y supervisión sin discriminación.		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial			
<p>Tipo:</p> <p>Descriptivo-correlacional de naturaleza Transversal, ya que se trata de un estudio que se realiza en un momento único. Es de alcance correlacional porque se correlacionan las variables para establecer algún tipo de relación entre ellas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pp.151-153).</p> <p>Diseño:</p> <p>Es no experimental porque no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien lo realiza, no existe manipulación de las variables. (Hernández,</p>	<p>Población:</p> <p>La población está conformada 117 en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014</p> <p>Tipo de muestra:</p> <p>La muestra es de tipo probabilística, con un 95% de confianza, una variabilidad (p) de 0.5 y error de 0.05, y asciende a en los trabajadores del Centro Santa RosadePachacutec, Ventanilla Callao 2014</p>	<p>Variable 1: Clima social organizacional</p> <p>El clima social como la personalidad del ambiente en base a las percepciones que los habitantes tienen de un determinado ambiente y entre las que figuran distintas dimensiones relacionales. Así una determinada clase de un centro escolar puede ser más o menos creativa, afiliativa, orientada a las tareas, etc., Moos (1974); citado por Espina y Pumar (1996, p.56)</p> <p>Definición operacional</p> <p>Para el presente estudio se emplearán definiciones operacionales de medida</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>“La Estadística Descriptiva es el estudio que incluye la obtención, organización, presentación y descripción de información numérica” (García y Matus, s.f, p.28)</p> <p>Inferencial:</p> <p>“La inferencia estadística es una técnica mediante la cual se obtienen generalizaciones o se toman decisiones en base a una información parcial o completa obtenida mediante técnicas descriptivas” (García y Matus, ss., p.29)</p>			

<p>Fernández y Baptista, 2010, p.149).</p>	<p>Tamaño de muestra:</p> <p>Asciende a 117 en los trabajadores del Centro Santa Rosa de Pachacútec, Ventanilla Callao 2014.</p>	<p>(Matheson, Bruce y Beauchamp, 1983). Es la puntuación obtenida por el docente en Escala de clima social organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Escala tipo Likert de</p> <p>Autor (es): R.H. Moos, B.S Moos y E.J Trickett.</p> <p>Forma de Administración: de 20 a 30 minutos</p>	<p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Definición conceptual:</p> <p>La satisfacción laboral es un constructo que ha sido explicado con teorías diversas; desde las motivaciones hasta las interaccionistas, cada una de ellas plantea una lógica de relación entre variables importantes de considerar para el diagnóstico y propuestas de cambio. A continuación presentamos</p>
--	---	--	--

una sistematización muy sucinta de las teorías más relevantes (Palma,2005, p.16).

Definición operacional

Es la puntuación obtenida por el docente en Escala de satisfacción laboral.

Técnicas: Encuesta

Instrumentos: Escala de Likert de satisfacción laboral

Autor (a): Graciela Sánchez Navarro (2009)

Cuestionario para medir la satisfacción laboral (Sonia Palma, 2005)

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su satisfacción laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una la alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Total acuerdo (TA) De acuerdo (A): Indeciso (I) En desacuerdo (D) y Total desacuerdo (TD)

		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que gano					
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"					
7	Me siento útil con la labor que realizo					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
12	Me disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo					
18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22	Me gusta el trabajo que realizo					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
26	Me gusta la actividad que realizo					
27	MI jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

CUESTIONARIO DE CLIMA SOCIAL

Instrucciones:

* A continuación le mostramos una serie de afirmaciones que se refiere a la manera en que usted orienta sus actividades para lograr sus objetivos. No se trata de un test de inteligencia.

* Por favor conteste todas las preguntas. El cuestionario es anónimo sólo tiene fines académicos.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

01	Conoce las metas de la institución donde labora.	1	2	3	4	5
02	Tiene presente el propósito de su trabajo en sus actividades.	1	2	3	4	5
03	Se siente bien asumiendo compromisos de trabajo.	1	2	3	4	5
04	Elige actividades para lograr el propósito de su trabajo.	1	2	3	4	5
05	Realiza la auto supervisión en su trabajo.	1	2	3	4	5
06	Hace seguimiento al progreso de sus actividades.	1	2	3	4	5
07	Las actividades que realiza logra el propósito de su trabajo.	1	2	3	4	5
08	Se siente competente en su trabajo.	1	2	3	4	5
09	Siente que, lo que realiza tiene sentido.	1	2	3	4	5
10	Siente pasión por su trabajo.	1	2	3	4	5
11	Realiza Ud. tareas repetitivas.	1	2	3	4	5
12	Existe ausentismo de docentes en su Institución Educativa.	1	2	3	4	5
13	Se realiza la rotación de puestos en su Institución.	1	2	3	4	5
14	Tiene autonomía en la toma de decisiones que afecta su trabajo.	1	2	3	4	5
15	Pone en práctica diversidad de habilidades en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
16	Se ocupa ud de problemas nuevos.	1	2	3	4	5
17	Tiene conocimiento de los resultados de su trabajo.	1	2	3	4	5
18	Su trabajo tiene un inicio y un fin identificables.	1	2	3	4	5
19	Su trabajo tiene influencia en la institución educativa.	1	2	3	4	5
20	Siente orgullo y satisfacción por su trabajo.	1	2	3	4	5
21	Recibe atención personal en la institución donde labora.	1	2	3	4	5
22	Su institución manifiesta interés por su labor educativa.	1	2	3	4	5
23	Siente aprecio y aprobación por un trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5
24	Se siente estimulado en su trabajo.	1	2	3	4	5
25	Los docentes destacados de la institución reciben de parte de la comunidad educativa palabras de agradecimiento por su desempeño.	1	2	3	4	5
26	Los docentes que representa a la Institución educativa en diversos eventos y/o concursos son reconocidos por el director.	1	2	3	4	5

27	Se premia inmediatamente los logros de los docentes.	1	2	3	4	5
28	Se hacen públicas las felicitaciones a los maestros en el colegio	1	2	3	4	5
29	Suelo esperar recibir reconocimiento por hacer bien un trabajo, sino me siento mal.	1	2	3	4	5
30	Ha recibido alguna vez un reconocimiento de su institución.	1	2	3	4	5