



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO  
INTERNO EN EL CENTRO DE SALUD ATUSPARIAS- CHICLAYO,  
2017**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO**

**EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS  
DE LA SALUD**

**AUTORA :**

**BR. INDIRA LIZETH UCEDA PINTADO**

**ASESORA:**

**DRA. NORMA DEL CARMEN GALVEZ DIAZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES**

**CHICLAYO- PERÚ**

**2017**

**PÁGINA DE JURADO**

**Dr. Herry Lloclla Gonzales**

**Presidente**

**Dra. Mercedes Collazos Alarcón**

**Secretario**

**Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz**

**Vocal**

## DEDICATORIA

**A Dios**, por darme las fuerzas necesarias en los momentos más difíciles, paciencia para poder alcanzar mi proyecto.

**A mis Padres**, Delia, Luis y María, por formarme en el camino correcto de la paciencia, bondad y apoyo desinteresado. Porque a través de sus consejos estoy logrando concretar una parte mi vida, ellos son el motor y motivo en mi vida y jamás terminaría de agradecerles por todo.

**A mis hermanos, sobrinos y tía:** Luis, Dayana, Isis, Lincon y Gisela .Quienes siempre confiaron en mí, con su apoyo, perseverancia en que todo va salir muy bien. A mi tía por darme tu apoyo a pesar de que tuviste muchos obstáculos, pero jamás descansaste hasta lograr que culmine mi maestría.

**A mí querida asesora:** Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz, quien siempre creyó en mí y me apoyó en cada momento que fue necesario para el desarrollo de mi investigación, por proporcionarme ese camino correcto en la investigación y motivarme en la culminación de mi maestría.

***Indira Lizeth***

## **AGRADECIMIENTO**

- Al Director del Centro de Salud Atusparias el Dr. Romero Gamboa, por permitirme que realice mí mi tesis en su prestigiosa institución, a la Dra. Yolanda Ventura por su apoyo incondicional y sobre todo a los trabajadores por su responsabilidad, tiempo y compromiso en la realización de la investigación; todo sea en mejoría para la institución a lograr un gran cambio.
- A los Jurados de la tesis, que estuvieron dispuestos a aportar sus conocimientos a manera correcciones para enriquecer la investigación.
- A la asesora de tesis Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz, mi asesora de Tesis, por proporcionarme el camino correcto en la investigación, por su tiempo, paciencia y dedicación para corregirme cada una de las líneas de mi estudio, brindándome sus conocimientos, apoyo , confianza y amistad ; la cual estoy muy agradecida con ella, por su exigencia , persistencia y motivación fueron puntos clave para esforzarme en mejorar cada día más.
- A todos los profesores de Maestría de los Servicios de la Salud por su comprensión y profesionalismo impartido.
- A mis compañeros de aula, gracias por brindarme su amistad y apoyo cuando más lo necesitaba. Felicidades también, por decidir obtener sus Títulos profesionales de maestros.

***Indira Lizeth***

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Uceda Pintado, Indira Lizeth, estudiante del Programa de Maestría En Gestión De Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 46869080, con la tesis titulada “Clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno en el Centro de Salud Atusparias Chiclayo, 2017” .

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 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 plagiada; 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.

Chiclayo 18 de julio del 2017

---

Br. Uceda Pintado, Indira Lizeth

DNI 46869080

## PRESENTACIÓN

Respetables señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “**Clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno en el Centro de Salud Atusparias Chiclayo, 2017**”. Con fines de obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Esta investigación presenta información acerca del hallazgo del nivel de Clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno en el Centro de Salud Atusparias Chiclayo, 2017., en cuyo contexto, la información recogida a través de la aplicación de los instrumentos indican que la evaluación de la variable nos permitirá, con un proceso adecuado de gestión, asegurar un efectivo desempeño laboral de los profesionales de forma tal que se pueda responder convenientemente a las necesidades y expectativas de la población en el marco de la calidad y la mejora continua.

Seguro del reconocimiento y el aporte de este trabajo se está presto a recoger observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta en beneficio de los usuarios internos en el Centro de Salud Atusparias Chiclayo, puesto que toda investigación de este tipo contribuye a la mejora del servicio y de la calidad en las prestaciones de salud.

## ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
INDICE DE TABLAS .....	ix
RESUMEN .....	10
SUMMARY.....	11
I.- INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad Problemática: .....	12
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4 Formulación del Problema .....	28
1.5 Justificación del Estudio .....	28
1.6 Hipótesis .....	29
1.7 Objetivos .....	29
II. MÉTODO .....	29
2.1 Diseño de la Investigación: .....	29
2.2 Variables, Operacionalización:.....	30
2.3 Operacionalización de las Variables .....	31
2.4 Población y Muestra.....	32
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de Datos .....	33
2.6.-Método de análisis de datos .....	34
2.7.- Aspectos éticos.....	34
III . RESULTADOS.....	35
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIÓN.....	41
VI. RECOMENDACIONES.....	42
VII.- REFERENCIAS .....	43
ANEXOS .....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Clima laboral y satisfaccion laboral .....	31
--	----



## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Nivel de clima laboral .....	37
Tabla N° 2: Nivel de satisfacción laboral .....	37
Tabla N° 3: Características sociodemográficas.....	38
Tabla N° 4: Coeficiente de correlación de Pearson.....	39

## RESUMEN

Objetivo: Verificar la relación entre clima laboral y la satisfacción laboral del usuario interno en el Centro de Salud Atusparias-Chiclayo. Metodología: Se realizó una investigación descriptiva-correlacional a través de un análisis cuantitativo con diseño no experimental-transversal con una muestra de 43 trabajadores de ambos sexos. Se aplicó como instrumentos dos cuestionarios uno para Clima Laboral y otro para Satisfacción laboral de Sonia Palma, el procesamiento de los resultados fue a través del programa SPSS versión 20 y estadística descriptiva con frecuencia y porcentajes. Los resultados fueron que el clima laboral en los usuarios internos el 72.1% presenta un clima laboral medio, el 25.6% considera que el clima es favorable, y sólo un 2.3%, en cuanto a la satisfacción laboral indican que el 86% de los usuarios internos consideran que la satisfacción está en un nivel medio. Se evidenció un coeficiente  $r = 0.420$ , calificando a las variables con una correlación positiva alta, en la medida que aumenta una variable también aumenta la otra, en relación a las características sociodemográficas de los usuarios internos el 44.2% tienen una edad entre 34 a 41 años, el 69.8% son de género femenino, el 90,7% se encuentran en el área asistencial y el 27,9% de ellos son técnicos en enfermería. Las conclusiones fueron que existe la relación directa entre clima laboral y satisfacción laboral en un nivel regular, perciben su ambiente de manera regular y el nivel de satisfacción laboral del Centro de Salud Atusparias evidenciaron que un 86 % de los trabajadores presentan una satisfacción regular o media.

**Palabras clave:** Clima laboral, Satisfacción laboral.

## SUMMARY

Objective: To verify the relationship between work climate and the internal user's job satisfaction in the Atusparias-Chiclayo Health Center. Methodology: A descriptive-correlational research was carried out through a quantitative analysis with non-experimental-transversal design with a sample of 43 workers of both sexes. Two questionnaires were used as instruments for Labor Climate and another for Labor Satisfaction by Sonia Palma. The results were processed through SPSS version 20 and descriptive statistics with frequency and percentages. The results were that the working environment in the internal users 72.1% has an average working environment, 25.6% consider that the climate is favorable, and only 2.3%, in terms of job satisfaction, indicate that 86% of users interns consider satisfaction to be at an average level. A coefficient of  $r = 0.420$  was found, with the variables having a high positive correlation, as one variable also increases, the other one increases. In relation to the socio-demographic characteristics of internal users, 44.2% have an age between 34 to 41 69.8% are female, 90.7% are in the health care area and 27.9% are nursing technicians. The conclusions were that there is a direct relationship between work climate and job satisfaction at a regular level, perceive their environment on a regular basis and the level of job satisfaction of the Atusparias Health Center showed that 86% of workers have a regular or average satisfaction .

**Key words:** Labor Climate, Labor Satisfaction.

## I.- INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática:

En estos últimos años, las instituciones públicas que ofrecen servicios de salud se preocupan por contar con un excelente capital humano.

Caligiore y Díaz ( 2003) afirma que: “En toda organización existe competencia, por ende dependerá del desempeño que tenga los trabajadores así como las facilidades que les ofrezca la organización para el cumplimiento de objetivos y metas”. (p.05)

De acuerdo a Rodríguez ,Paz, Lizana & Cornejo ( 2011) en la actualidad existe consenso en cuanto que el clima y la satisfacción laboral son aspectos esenciales dentro las organizaciones,pero “si bien la relación entre clima y satisfacción es clara, el amplio espectro de definiciones de ambas variables ha limitado la profundidad de su análisis, encontrando escasos estudios que clarifiquen la forma en que se manifiesta esta relación” (p.221).

En las instituciones de salud es importante tanto el clima laboral como satisfacción laboral, ya que la percepción de la calidad del ambiente laboral permite que los trabajadores se preocupen adecuadamente por mejorar la salud de los pacientes. Además la satisfacción de las necesidades del trabajador influye en la mejora de su rendimiento e innovación.

A pesar de la importancia del clima y la satisfacción laboral, muchas instituciones estatales que ofrecen servicios de salud no le conceden el debido significado a estas variables que son fundamentales para el comportamiento organizacional y el desarrollo estratégico. Al no darles la debida importancia y no investigarlas a profundidad, muchas veces sus planes estratégicos no logran optimizar la calidad de los servicios de salud.

Hospinal (2013) al realizar una analisis de la situación del clima y satisfacción laboral afirma que :

Diversos estudios señalan que los trabajadores que confrontan inadecuadas condiciones de trabajo, empleo inestable, escasos salarios y beneficios, pobre salud y seguridad industrial tienen frustración e insatisfacción con

bajos niveles de desempeño y productividad que se traducen en niveles de calidad inferiores. El nivel de clima organizacional de la empresa y satisfacción laboral del empleado son indicadores que deben ser tomados en cuenta para planificar y ejecutar estrategias que permitan revertir esta situación (p.75).

En el Perú, muchas veces los objetivos y necesidades del Estado no suelen coincidir con los anhelos y comportamientos del personal que labora en los diferentes establecimientos de salud. Debido a un salario que no guarda relación con el trabajo realizado, una infraestructura inadecuada, deficiente reconocimiento de la identificación con la organización, excesiva carga laboral, etc.

Merino & Díaz (2008) realizaron un estudio sobre satisfacción laboral en empresas privadas y públicas en la región Lambayeque “se encuentra entre un nivel medio y bajo, dado que tan solo el 30% presentó un alto nivel de satisfacción” (p.10). La mayoría de trabajadores no se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo y con su centro laboral.

El centro de salud de Atusparias es un establecimiento de salud del primer nivel de atención con categoría I-4, encargado de satisfacer las necesidades de salud de sus usuarios externos, con servicio médico integral ambulatoria y con internamiento de corta instancia, principalmente en el área materno-perinatal.

Entre los principales problemas que afronta es la falta de personal profesional que realice los servicios de salud, actualmente los profesionales que laboran son 43 trabajadores de los cuales: 5 son Médicos, 10 son Obstetras, 7 Enfermeras, 12 Técnicos de Enfermería, 2 Odontólogos, 2 Psicólogos, 4 Administrativos, 1 saneamiento, el horario de atención son las 24 horas y pertenecen a la unidad ejecutora 400 de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, Red de Salud Chiclayo.

El personal de salud en esta institución tiene horarios de entrada y salida ya establecidos pero muchas de las veces laboran quedándose fuera su horario, lo cual ocasionando diversos problemas de salud. Otro de los principales factores es la remuneración económica que es muy baja para los profesionales, lo cual genera una desmotivación e insatisfacción laboral, ausentismo, rotación de personal, poca o nula productividad y un ambiente laboral desfavorable y agresivo.

También su infraestructura, equipamiento y servicio no son los adecuados puestos que los espacios en cada área son reducidos para lo cual el personal se tiene que incorporar de acuerdo a la necesidad que se presente; todo lo que realice el personal será sin ningún incentivo que les motive a mejorar su desempeño

En cuanto al trabajo que viene realizando los profesionales, deben tener una remuneración que sea acorde con las funciones que desempeñan y debe servir con incentivo. Los trabajadores o usuarios internos contribuyen a la organización 'por lo que reciben, en tanto, si un trabajo está mal remunerado su rendimiento no será mismo; será muy bajo. Además otro factor es la falta de atención a los recursos o material de trabajo son limitados eso explica parte del problema y lo cual limita el buen desempeño para una atención de calidad para el paciente.

Por este motivo, es necesario realizar una investigación para establecer si existe la relación entre clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno en el centro de salud Atusparias.

## **1.2 Trabajos previos**

### **A nivel internacional:**

Rodríguez , Paz, Lizana & Cornejo **(2011)** en el artículo científico "Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena", el estudio concluye que

"El clima organizacional correlacionó significativa y positivamente con el desempeño general ( $r=0.539$ ;  $p<0.05$ ). A su vez, considerando las dimensiones del clima organizacional, el desempeño correlaciona significativamente con 8 de ellas ( $p<0.05$ ) éstas son: Identidad ( $r=0.510$ ), luego viene Recompensa ( $r=0.459$ ), Apoyo ( $r=0.452$ ), Calidez ( $r=0.429$ ), Normas ( $r=0.323$ ), Conflicto ( $r =0.302$ ), Estructura ( $r=0.290$ ) y Riesgo ( $r=0.218$ )" (p.226).

Ruzafa , 2012 realizó una investigación titulada "Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses". SCIELO; se concluyó:

“El objetivo de esta investigación es evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses y la influencia de diversas variables socio laborales, una población de 360 personas “(p.1).

“Las enfermeras que trabajan en hospitales ingleses tienen un nivel medio de satisfacción global. Las dimensiones asociadas a una satisfacción laboral más altas fueron las relaciones con los jefes , las dimensiones con una satisfacción laboral más baja fueron la satisfacción por el trabajo y la competencia profesional” (p.1)

En un estudio realizado en México por Williams (2013) sobre, “Estudio diagnóstico de Clima laboral en una dependencia pública”; se obtuvo:

“El objetivo del presente estudio es el conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral dentro de la dependencia municipal; para lograr este objetivo se aplicó a 20 empleados una encuesta de clima laboral, misma que se dividió en 5 dimensiones enfocadas en procesos de comportamiento organizacional, los cuales son: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo; cabe destacar que dichos procesos fueron elegidos en base a las necesidades de la organización” (p.5)

En esta precitada tesis se relaciona con algunas dimensiones que también se utilizaran, lo cual serviría de fortalecimiento en el clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno del Centro Salud Atusparias.

Arias y Arias ( 2014 ) en su estudio “ Relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado”. Artículo original; se alcanzó :

“Es un tipo de investigación correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil organizacional de Likert. Como resultados se encontró que existe una relación moderada no significativas entre las variables, pero entre dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral” (p.1).

En este precitado artículo se relaciona en cuanto a algunas dimensiones que también se manejan y también la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral lo cual se encuentra en un nivel moderado.

Para (Carballo, 2015) realizó una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en Tabasco, México”; concluyeron:

“Que la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo federal del programa carnaval de la salud es favorable. el método de estudio es observacional, prospectivo de corte transversal en el personal operativo, mediante un censo de 97 trabajadores activos .para la recolección de la información se utilizaron dos instrumentos integrados en un solo cuestionario denominado «COSL2014», lo cual está dividido en tres apartados: perfil sociodemográfico, clima organizacional, y satisfacción laboral. Los resultados arrojan que el 76% de los trabajadores manifestaron la existencia de un clima organizacional favorable, en relación a la satisfacción laboral el 42% evidenció estar parcial a regularmente satisfechos” (p.1).

Con los resultados precitados, podemos decir cuán importante es la percepción del personal que laboran y que caso contrario generara conflictos en el desarrollo, lo cual servirá de referencia a la investigación de clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud Atusparias.

Para Platis, C. (2015). En su investigación "Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los servicios de salud". Artículo.; concluye:

“La población de esta investigación es a 246 personas (enfermeras), una escala de 7 –Likert. La literatura internacional muestra que un gran número de factores influyen en el desempeño de los empleados, tales como la satisfacción de la profesión, el ambiente de trabajo, las políticas de compensación, entre otros. En esta investigación se analiza la relación entre satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo “(p.2).

Las conclusiones señaladas tienen incidencia en nuestra investigación, puesto que los resultados son que la relación entre satisfacción laboral y el desempeño en laboral se encuentran en un nivel medio.



## **A nivel nacional:**

Bobbio & Ramos (2010) en su artículo científico “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú” en los resultados afirman:

El 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico del HNDM los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ( $p=0.003$ ) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio ( $p=0.023$ ). Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral ( $p=0.003$ ) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso ( $p=0.006$ ); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual ( $p<0.001$ ) y con la supervisión ejercida sobre ellos ( $p<0.001$ ) (p.133)

Estos resultados indican que el nivel de satisfacción laboral , en el personal médico y no médico, es bajo.

Sánchez (2012) realizó una investigación titulada “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos, Tarapoto”; se concluyó:

“Se propone determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes de Salud de Cuñumbuque y Tabalosos .El método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 64 trabajadores. Por lo tanto, en ambas microrredes de Salud existe un buen clima organizacional según la percepción de los trabajadores. La técnica de recolección de información fue la encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario”. (p.4)

Las conclusiones indicadas tiene incidencia en nuestra investigación, puesto que los resultados son de nivel promedio de clima organizacional y medio de satisfacción laboral.

Perez ( 2013) en el estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, Iquitos”; concluyó:

“Como objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores. Tipo de investigación es descriptivo y correlacional, población está conformada de 107 trabajadores y su muestra de 148 trabajadores”. (p.10)

“Los resultados obtenidos nos dice que un 57.9%, determina que existe un adecuado clima organizacional ya que es un factor indispensable en la institución; concluyendo que hay una vinculación positiva entre ambas variables”(Perez,2013,p.10)

Quinto ( 2015 ) en la tesis titulada “Factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Ramiro Priale Priale Huancayo - 2015”; los resultados obtenidos:

Se dieron a partir de la inferencia estadística de correlación de Pearson que fue igual a 0,767; por lo que se determinó que existe una correlación positiva de rango alto entre las variables "Clima Organizacional" y "Satisfacción Laboral \ dado a que los trabajadores administrativos del hospital Ramiro Priale Priale se sienten satisfechos con las relaciones interpersonales que se dan entre compañeros y entre trabajadores 1 jefes, así mismo se siente satisfechos con la remuneración porque consideran que es justa y a la vez su salario se ajusta a las exigencias del cargo que ocupan, al mismo tiempo los trabajadores están satisfechos con la comunicación. Por otro lado los trabajadores administrativos están muy satisfechos con el ambiente físico de trabajo: iluminación, higiene, ventilación, equipos y materiales. (p.5)

La investigación demostró que las interacciones sociales, el aspecto tangible, el plan de estímulos, la autonomía en el puesto influyen de modo significativo en la satisfacción laboral.

Chávez & Ríos (2015), quién en su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray-Trujillo”, refiere:

El objetivo es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía. Se tuvo una población universo de 27 enfermeras. El instrumento para medir el clima organizacional fue realizado por Hackman y Oldham y para medir la satisfacción laboral se usó el cuestionario de Sonia Palma Carrillo. Los resultados obtenidos fueron en relación al clima organización un 41% de alto nivel y un 59% de nivel medio. Referente a la satisfacción laboral se obtuvo un nivel alto con 52% y un nivel medio con 41% y nivel bajo 7%. Concluyendo que el clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson de 0.76 (p.9).

#### **A nivel local :**

Monteza ( 2012) realizó una investigación titulada. “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital Essalud, Chiclayo”; se concluyó:

El diseño de la investigación es cuantitativo, descriptivo y transversal. La población fue de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Los resultados de la tesis es que el 42 % de enfermeras, consideran que el clima laboral es medianamente favorable y con un porcentaje del 35% califica como medianamente a la satisfacción. Esta investigación servirá de mucha ayuda, en el diseño de investigación de la tesis clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud Atusparias. (p.5)

Díaz (2013 ) efectuó una investigación “Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012” , indica que :

La presente investigación tuvo como finalidad determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012, además, se complementó el estudio indicando el nivel en que se halló al personal, respecto a cada variable. Para ello, se aplicaron dos instrumentos a 92 trabajadores, la

Escala de Satisfacción Laboral de Palma y el Inventario Burnout de Maslach, simultáneamente una encuesta y un consentimiento informado. La investigación arrojó que no existe diferencia entre el personal de ambas instituciones de salud en relación a ambas variables, hallándose niveles regulares de satisfacción laboral en las dos poblaciones y niveles bajos de síndrome de burnout (p.6).

De acuerdo a los antecedentes internacionales, nacionales y locales existen razones para investigar la relación entre clima y satisfacción laboral.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Clima Laboral:**

“Es el ambiente interno entre los miembros de la organización y se relaciona con el grado de motivación de sus integrantes. El clima laboral es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral y es desfavorable cuando frustra esas necesidades”. (Chiavenato, 2009, pág. 67)

“En un grupo de características que definen a una organización y que la distinguen de otras; estas características son de permanencia relativa en el tiempo e influyen en la conducta de las personas”. (Robles, 2005, págs. 127-134)

“Se entiende como la personalidad de la organización y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas”. (Robbins, 1999, pág. 25)

“La percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, que permite ser un aspecto diagnóstico que orienta a las acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”. (Palma, 1999, pág. 26)

## **Funciones**

Para Garcia (2011) son las siguientes: “define los límites que generan un sentido de identidad para los miembros, facilita el compromiso, permite mantener la estabilidad para los miembros, permite mantener la estabilidad y unidad de la organización, define pautas, normas, controla y guía los comportamientos de las personas que participan en ella” (p.67)

## **Factores del Clima Laboral**

Según Palma (2000) nos menciona cinco factores importantes:

**-Involucramiento Laboral.** “Hace referencia a la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización” (Palma, 2000,p.4)

**-Supervisión.** “Describe las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario”(Palma, 2000,p.4)

**-Comunicación.** “Se refiere a la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma” (Palma, 2000,p.4)

**-Condiciones Laborales.** “Alude al reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas” (Palma, 2000,p.4)

**- Autorrealización.** “Se refiere apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva al futuro” (Palma,2000,p.4)

## **Variables que influyen en el clima laboral**

Según García 1995) hace mención de las siguientes características

**Características individuales:** “el interés, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas. Por lo tanto sus motivaciones serán distintas” (pág. 115)

**Características del trabajo:** “son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales” (pág. 115)

“Una de las variables que afectan a los empleados son las características del trabajo, ya que se puede o no satisfacer las expectativas de cada uno de ellos sin que se vea afectado el desempeño de los mismos dentro de la organización” (Ferraro, 1995, pág. 27)

“La medición se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores o de algún área dentro de ella que se quiera medir, aunque existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir. Una importante diferencia en los resultados de una organización incluyen: flexibilidad, responsabilidad, estándares, forma de recompensar, claridad y compromiso de equipo”. (Ferraro, 1995, pág. 27)

### **Tipos de clima laboral**

Según Robbins (1998) nos menciona que hay dos tipos de clima Laboral:

#### **Tipo Autoritario**

**Autoritarismo Explotador:** la dirección no confía en sus empleados; la gran mayoría de las decisiones son tomadas en la cima de la organización. Los trabajadores perciben y trabajan en una atmosfera tensa, con muy poca recompensa, donde predomina el miedo y la desconfianza; las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con base al miedo, la comunicación solo existe en forma directa, con instrucciones específicas. (p.32)

**Autoritarismo Paternalista:** existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados; aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores. Los castigos y las recompensas son usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades de los empleados o trabajadores, pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado. (p.32)

## Tipo Participativo

De acuerdo a Robbins (1998) en el tipo participativo:

**Participativo consultivo:** La dirección tiene confianza en sus empleados; las decisiones se toman en la cima, pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos. Para motivar a los empleados, usan la recompensa y los castigos ocasionales; satisfacen las necesidades de prestigio y de estima, existe la interacción por ambas partes. Perciben un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar. La comunicación que establece es de tipo descendente.

**Participativo en grupo:** La dirección tiene plena confianza en sus empleados, la toma de decisiones se da de forma equitativa en toda la organización, la comunicación es de forma ascendente, descendente y lateral. La forma de motivar es la participación e implicación, por el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica. (p.33)

## Elementos del clima laboral

Según Martínez (2008):

Refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

Son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan.

El clima tiene efectos en el comportamiento laboral

El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa

El clima junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. (p.34)

## **Procesos que intervienen en el clima laboral**

Brunet (1999) nos dice que existen dos tipos de agentes son:

Agentes Internos, se debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.

Agentes externos se debe conocer con profundidad la influencia de las audiencias de familia, amigos, etc. Quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado y el cliente quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por ultimo no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar. (p.35)

## **Características del clima laboral**

De acuerdo Litwin (1999) nos propone que el clima laboral comprende una serie de características. Entre ellas tenemos:

- Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo.
- Tiene cierta permanencia, un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.
- Es afectado por diferentes variables estructurales, como las políticas, estilo de dirección, sistema de despidos, etc. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima organizacional (p.36)



## **Importancia del Clima Laboral**

“Tiene como propósito explicar los motivos por los que las personas que trabajan en una organización se sienten más o menos motivadas al ejercer sus obligaciones profesionales. El motivo por el cual la institución debería interesarle que las personas estén motivadas es muy simple: todos los estudios certifican la fuerte relación existente entre clima laboral de los colaboradores y gratificación visualizadora dentro de la institución” Chiavenato (2009)

Ministerio de Salud (2009) indica:

Obtener información confiable y válida sobre el funcionamiento de la Organización.

Establecer el valor promedio del Clima Organizacional y comparar el Clima Organizacional en los diferentes departamentos o áreas.

Establecer Benchmarking interno, a los fines de aprovechar las mejores prácticas dentro de la empresa.

Monitorear el resultado de las intervenciones de los proyectos de mejora del clima organizacional, para evaluar su avance en diferentes momentos, lo cual es importante cuando se están adelantando procesos de cambio organizacional.

Adicionalmente, es posible conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en el personal de una organización.

Disponer de Indicadores de Gestión adicionales a los tradicionales.

Detectar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales.

Definir acciones de mejora. 9. Realizar comparaciones con otras organizaciones y apoyarse en ellas con fines de Benchmarking.

Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros. (pp.24 y 25)

## **Satisfacción Laboral:**

### **Conceptos**

“Son los sentimientos hacia la organización que se manifiestan mediante el orgullo de pertenecer a ella, la identificación con sus objetivos y sus productos y la complacencia por la contraprestación y el tratamiento recibido”. (Gorden, 2000, pág. 45)

“Definió a la satisfacción laboral como “el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo”. (Muchinsky, 2000, pág. 45)

“Es una actitud hacia el trabajo de uno, la diferencia entre la cantidad de recompensas que el empleado recibe y la cantidad que ellos consideran debe recibir”. (Amoros, Comportamiento Organizacional : En busca del desarrollo de ventajas competitivas, 2007, pág. 27)

“Si el empleado no logra satisfacción con el trabajo, habrá consecuencias negativas de su comportamiento como: ausentismo, rotación de personal, retardos y apatía. Si se mantiene satisfecho se verá reflejado en actitudes positivas y buena realización de sus funciones”. (Arellano, 2005, pág. 46)

“Es la actitud que muestra todo trabajador para con la empresa que se encontrará regulada según al clima laboral y por ende será evaluado además gracias al desempeño que brinde; así mismo se encontrará basada en aquellas creencias y valores que el propio trabajador desarrollara en su trabajo”. (Palma S. , 2000, pág. 04)

### **Importancia**

Para Dailey (2012) nos menciona que “ existen una serie de actitudes vinculadas a la percepción que tiene un trabajador sobre su ambiente laboral , los estímulos organizacionales , control , las demandas del cargo. El trabajador va a influir en su desempeño a nivel individual y organizacional de manera positiva o negativa”.

## **Determinación de la satisfacción en el trabajo**

Robbins ( 1999). “Los factores que contribuyen a la satisfacción en el trabajo son: el reto del trabajo, los premios equiparables, las condiciones de trabajo favorables y colegas que gusten apoyar. También es importante una buena personalidad, compatibilidad con el trabajo y la disposición genética del individuo” (p. 20)

Robbins( 1999) “La insatisfacción se puede expresar de diversas formas: Por ejemplo en lugar de que renuncien los empleados pueden quejarse, ser insubordinados, robar propiedad de la organización o aminorar sus responsabilidades de trabajo. Las respuestas a la insatisfacción son las salidas, expresión, lealtad, negligencia. Asimismo los empleados satisfechos tienen mejor salud y viven más” (p. 22)

## **Concepto de cliente**

“Persona que utiliza con frecuencia los servicios de un profesional o empresa. Los clientes son patrimonios valiosos para la organización pero que muchas veces no las conocen bien” (Academia, 2015).

Es esencial que “Un cliente satisfecho compra de nuevo, mientras que un cliente insatisfecho habla mal del servicio a todos los que le rodean” (Cobra, 2000, pág. 22)

## **Factores asociados a Satisfacción laboral**

De acuerdo a Palma ( 2000) comprende los siguientes factores:

**Condiciones físicas y /o materiales.** Son elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye con facilitador de la misma.

**Beneficios laborales y /o remunerativos.** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

**Políticas administrativas.** El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

**Relaciones sociales** .Es el grado de complacencia frente a interrelación con los miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

**Desarrollo personal.** Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

**Desempeño de tareas.** Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Relación con la autoridad. Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. (p 31)

#### **1.4 Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno en el centro de salud Atusparias, Chiclayo 2017?

#### **1.5 Justificación del Estudio**

La satisfacción del usuario interno, se evidencia en ofrecer un excelente servicio a los clientes externos lo que va influir en aspecto emocional y productivo. Este aspecto se debe estudiar para identificar el nivel de satisfacción y sirva para implementar planes de mejora. Complementado por analizar el ambiente laboral de tal modo que se conozca la percepción de lo trabajadores sobre su ambiente laboral.

Las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación servirán de línea base para estudios que se realizan dentro de la institución. Investigar el clima y la satisfacción es importante en todo proceso de cambio organizacional para establecer las fortalezas y debilidades con el propósito de establecer estrategias que ayuden a mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores y a la vez cuenten con un ambiente que facilite su actividad productiva.

## **1.6 Hipótesis**

Existe relación directa entre clima laboral y satisfacción Laboral del usuario interno en el centro de salud Atusparias-2017.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción Laboral del usuario interno en el centro de salud Atusparias, Chiclayo 2017.

### **Objetivos específicos**

Identificar el nivel de clima laboral de los usuarios internos del centro de salud Atusparias.

Identificar el nivel de Satisfacción laboral de los usuarios internos del centro de salud Atusparias.

Analizar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno en el centro de Salud Atusparias.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de la Investigación:**

Fue “correlacional porque no se aplicó un estímulo a la muestra ni se manipuló deliberadamente las variables, solo se observará los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Además, se recolectaron las observaciones en un momento único en el tiempo para la descripción de las variables y sus relaciones” (Hernandez, 1998, págs. 30-40)

## **2.2 Variables, Operacionalización:**

### **Definición Conceptual**

**Clima Laboral :** Palma (2000 ) define “la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, que permite ser un aspecto diagnóstico que orienta a las acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”

**Satisfacción Laboral:** Palma (2000 ) define “actitud del trabajador hacia su propio trabajo en función de aspectos vinculados con posibilidades de reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos que recibe, significación, tarea y condición de trabajo que faciliten su desempeño laboral”.

### **Definición Operacional**

#### **Clima laboral**

Palma (2000) Es el ambiente generado por las emociones del personal de salud hacia su trabajo que será medido con la Escala de Clima laboral.

#### **Satisfacción laboral**

Palma (2000) Es la expresión de las sensaciones de los profesionales que serán medidos con la Escala de Satisfacción laboral.

### 2.3 Operacionalización de las Variables

Variable 1	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
<b>CLIMA LABORAL</b>	Involucramiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Valores organizacionales</li> <li>-Compromiso con la organización</li> <li>- El nivel del logro del trabajador</li> <li>-La organización la misión y visión</li> <li>- Incentivos en la organización</li> </ul>	<p><b>Ordinal</b></p> <p>Escala Clima Laboral de (Palma, 2000)</p> <p>De acuerdo a la escala:</p> <p>Muy favorable: 210-250</p> <p>Favorable:170-209</p> <p>Medio:130-169</p> <p>Desfavorable:90-129</p> <p>Muy desfavorable:50-89</p>
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Disposición en el desempeño Laboral</li> <li>- Constante capacitación del desempeño</li> <li>- Verificar través de la Evaluación del desempeño.</li> </ul>	
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información de la empresa a la evolución de los trabajadores</li> <li>-Los trabajadores deben realizar trabajo en equipo</li> <li>- Donde laboran debe haber capacidad de escucha y tolerancia.</li> </ul>	
	Condiciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en equipo en la organización</li> <li>- La Tecnología y muebles</li> <li>- Infraestructura de la empresa para mejor desempeño</li> <li>- Políticas de retribución.</li> </ul>	
	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo profesional para mejora de la empresa</li> <li>- Establecer Técnicas de motivación</li> <li>- Talleres de capacitación</li> </ul>	

Variable 2	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
<b>SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO</b>	Condiciones físicas y Materiales	- Distribución física del ambiente de trabajo - Recursos y materiales necesarios para el buen desempeño.	Ordinal  Escala Satisfacción Laboral de (Palma, 2000) De acuerdo a la escala:  Satisfacción alta: 141-175 Satisfacción media: 115-140 Satisfacción baja: 35-114
	Beneficios Laborales y/o remunerativos	- Salario adecuado y justo	
	Políticas Administrativas	- Sensación positiva en relación a la institución. - Normas institucionales	
	Relaciones sociales	- Interrelación óptima con los demás	
	Desarrollo personal	- El trabajo permite desarrollo personal (autorrealización) - Actitud y pro actividad para con el trabajo - Comodidad con la labor realizada en el trabajo	
	Desempeño de tareas	- Aprecio de las funciones que desempeñadas	
	Relación con la autoridad	- Disposición de la jefatura es adecuada. - La jefatura valoran el esfuerzo y la labor desempeñada.	

## 2.4 Población y Muestra

### Población

Está conformada por un total de 43 trabajadores de ambos sexos del Centro de Salud Atusparias.

### Muestra

Constituida por 43 trabajadores que laboran en el Centro de Salud Atusparias.



### **Criterios de Inclusión**

- Personal profesional de la salud con asignación de cargo.
- Personal profesional de la salud sin asignación de cargo.
- Personal Administrativo.
- Personal Técnico.
- Personal profesional que tenga laborando más de tres meses en la organización.

### **Criterios de exclusión**

- Personal que se encuentra en periodo vacacional.
- Personal con licencia por salud y/o maternidad.
- Personal con licencia por capacitación.

## **2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de Datos**

Se utilizará la técnica de la encuesta y los instrumentos será el cuestionario.

Palma (2000):

Será la escala de clima laboral CL-SPC que evalúa cinco factores: I. Factores involucramiento Laboral, II. Supervisión, III. Comunicación, IV. Condiciones Laborales V. Autorrealización, este instrumento consta de 50 preguntas y el tiempo utilizado será de 20 minutos aproximadamente; utilizaran una escala de respuesta en formato Likert que presenta 5 opciones: nunca, poco, regular, mucho, siempre. La calificación fluctúa entre 1 a 5 puntos siguiendo la escala, el puntaje máximo para la escala es de 250 puntos y para cada dimensión es 50. Se considera como criterios de evaluación que a mayor puntuación, se tendrá una mejor percepción del medio laboral, mientras que menor puntuación indicara un clima laboral desfavorable. (p.3)

Palma (2000):

Para la satisfacción laboral el instrumento a utilizar será la escala de satisfacción laboral SL-SPC que evalúa siete factores: I. Factores Condiciones Físicas y/o Materiales, II. Beneficios Laborales y/o Remunerativos, III. Políticas Administrativas, IV. Relaciones Sociales V. Desarrollo Personal, VI. Desempeño de Tareas, VII. Relación con la

Autoridad, este instrumento consta de 36 preguntas y el tiempo utilizado será de 20 minutos aproximadamente. El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem, el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos una insatisfacción frente al trabajo. (p.3)

## **2.6.-Método de análisis de datos**

Realizada la recolección de datos, se procesó la información para elaborar las tablas utilizando el programa SPSS versión 20 y estadística descriptiva como frecuencia y porcentajes.

Este programa consiste en un software estadístico en donde se trabajó la ordenación, tabulación, análisis y presentación de datos. Los resultados se presentaron en tablas y /o gráficos estadísticos para análisis e interpretación considerando el marco teórico. A todo ello se realizó la validez y confiabilidad respectiva a los instrumentos que medirán las dos variables.

## **2.7.- Aspectos éticos**

En la investigación se tuvo en cuenta las consideraciones éticas y los principios básicos de Belmont (1979); entre ellos están:

- El respeto a las personas: protegiendo la autonomía de todo el personal profesionales que laboran, tratándolos con cortesía, con respeto y teniendo en cuenta el consentimiento informado.
- Beneficencia: hacer lo mejor para el personal profesional, minimizando los riesgos que puedan afectar directamente.
- Justicia: equidad en la distribución y cargas; Tratándolos a todos con igual consideración y respeto; no discriminación.

Para la aceptación de su participación se hará firmar el consentimiento informado; una vez obtenido el consentimiento informado se procederá a la aplicación del instrumento. (Ver Anexo A)

### III . RESULTADOS

**Tabla 1:**

*Nivel de clima laboral que se presenta en los usuarios internos del centro de salud Atusparias, Chiclayo – 2017.*

<b>CLIMA LABORAL</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Desfavorable	1	2.3
Favorable	11	25.6
Medio	31	72.1
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario de clima laboral aplicado a los usuarios internos del centro de salud Atusparias, Chiclayo – 2017

**Tabla 2:**

*Nivel de satisfacción laboral que se presenta los usuarios internos del centro de salud Atusparias, Chiclayo – 2017*

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Bajo	4	9
Medio	37	86
Alto	2	5
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario de satisfacción laboral aplicado a los usuarios internos del centro de salud Atusparias, Chiclayo – 2017

**Tabla 3:**

*Características sociodemográficas de los usuarios internos del Centro de Salud Atusparias, Chiclayo – 2017*

	<b>Categoría</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>edad</b>	26 - 33	4	9.3
	34 - 41	19	44.2
	42 - 49	12	27.9
	50 - 57	7	16.3
	58 - 65	1	2.3
<b>sexo</b>	Femenino	30	69.8
	Masculino	13	30.2
<b>área</b>	Asistencial	39	90.7
	Administrativo	4	9.3
<b>carrera</b>	Lic. Enfermería	7	16.3
	Tec. Enfermería	12	27.9
	Obstetra	10	23.3
	Psicología	2	4.7
	Saneamiento	1	2.3
	Médico	5	11.6
	Odontólogo	2	4.7
	No menciona	4	9.3

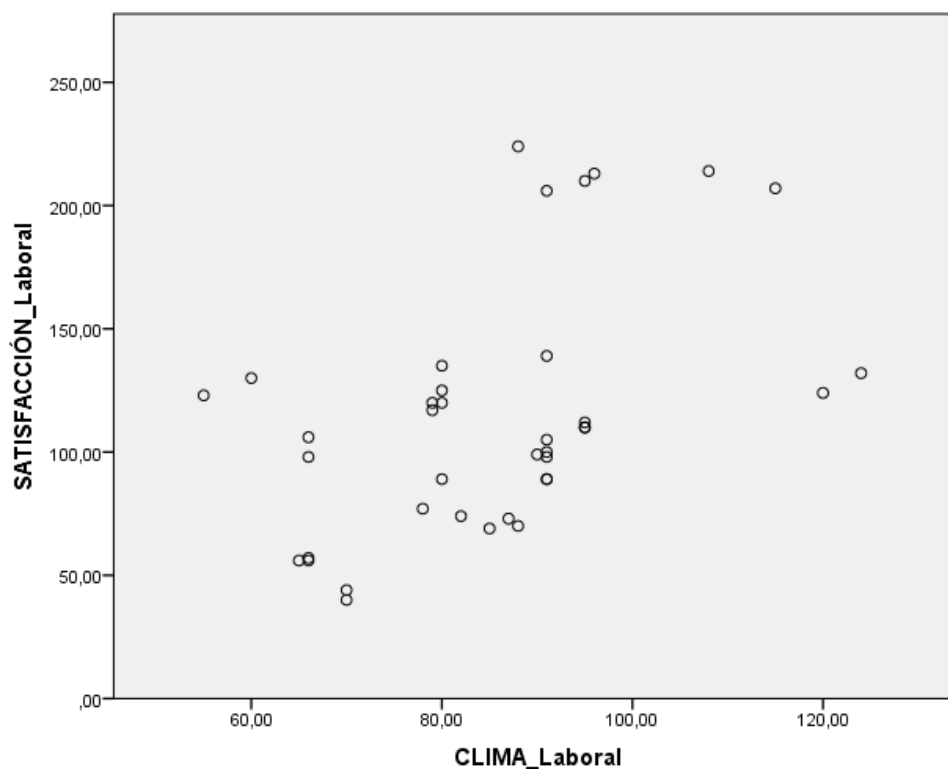
**Fuente:** Cuestionario de satisfacción laboral aplicado a los usuarios internos del centro de salud Atusparias, Chiclayo – 2017

**Tabla 4:**

*Coefficiente de correlación “r” de Pearson para evaluar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno en el centro de Salud Atusparias.*

**Correlaciones**

		satisfacción	clima
satisfacción	Correlación de Pearson	1	,420
	Sig. (bilateral)		,007
	N	43	43
clima	Correlación de Pearson	,420	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	43	43



**Interpretación:** Al evaluar la correlación entre las variables clima laboral y satisfacción laboral, se evidenció un coeficiente  $r = 0.420$ , calificando a las variables con una correlación positiva alta, ya que en la medida que aumenta una variable también aumenta la otra.

#### IV. DISCUSIÓN

En las instituciones de salud es importante fomentar un clima laboral positivo que generen confianza, buenas relaciones, tolerancia y autonomía porque de esta forma, se reforzará un mayor compromiso y sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la institución.

En este marco se realizó esta investigación que buscó determinar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno del Centro de Salud Atusparias, los hallazgos estadísticos demostraron que el 50,0 % de ellos mostraban en un nivel regular entre las dos variables de estudio. Pero es necesario mencionar que además existe una parcial insatisfacción laboral con un clima laboral desfavorable.

Estos resultados nos indica que el 72.2 % es la mayoría y una minoría del 2.3% nos permite analizar que menos de la mitad de los trabajadores no están de acuerdo con el clima laboral lo que puede con llevar a ciertos problemas íntimamente asociados a la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas

Estas conclusiones, son similares con Arias, W y Arias , G (2014) quien en su investigación “Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado”, concluye que existe una relación significativa moderada o un nivel medio entre ambas variables, refiriendo que mientras mejor sea la percepción del clima de la organización, mayor es el grado de satisfacción de los miembros de la misma, por ende logrando de esta manera, un eficiente desempeño laboral.

Por otra parte García, A ,Moro , M y Medina , M (2012) .“Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería”, concluye que existe una correlación significativa positiva, afirmando que las condiciones de trabajo constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde intervienen el recurso humano. Respecto a esta correlación, se puede interpretar que la variable clima laboral es influyente en la satisfacción laboral con los trabajadores. Otro estudio relevante es Y Ruzafa, M y otros ( 2010) en su investigación “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en Hospitales Ingleses” nos señala que los trabajadores o profesionales en enfermería españoles manifiestan una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que se tiene sobre las condiciones laborales en las cuales se realiza el trabajo como retribución económica, condiciones físicas del entorno, seguridad y estabilidad, cabe resaltar que las dimensiones más altas es relaciones con los compañeros de trabajo y jefes , apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de las demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo .

De igual forma en las características sociodemográficas de los trabajadores o usuarios internos se encontró en un porcentaje medio, ya que a nivel de edades se hallaron que el 44.2% en edades promedio de 34 -41 años, el 69.8% son de género femenino, un 90, 7 % se encuentran en el área asistencial y por último el 27.9% son técnicos en enfermería. Así mismo Arias, W y Arias, G (2014) “Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado ”, realizó el mismo procedimiento para comparar a los trabajadores con respecto a su grado de instrucción, considerando que aunque todos tienen formación superior, existen trabajadores con formación técnica y otros con formación universitaria. A diferencia del variable sexo en que la muestra era pareja, en este caso, la mayoría de trabajadores tiene formación universitaria (68,9%) y la minoría (31,1%) tiene formación técnica; en tanto constata que se encuentra en nivel medio.

En consideración a los resultados obtenidos en los valores descriptivos de la satisfacción laboral y clima laboral se encuentran en un nivel medio o significativo

los trabajadores profesionales, se ubican en un nivel medio, esto refleja que los trabajadores de esta institución alcanzan una percepción parcial puesto que los indicadores y /o factores que componen a las variables no están cumpliendo de un modo global las expectativas que tienen los trabajadores hacia su empleo. Como nos indica Arias, W y Arias , G (2014) , se puede concluir que existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral , pero entre algunas dimensiones como reconocimiento son mas significativas .

De igual forma, es importante que se trabaje las correlaciones del Centro de Salud Atusparias entre clima laboral , satisfacción laboral , Edad, Sexo , Área de trabajo y Profesión , existe una leve correlación positiva entre la profesión con la satisfacción laboral, y una correlación negativa de esta misma variable en relación al clima laboral. Como nos menciona Castro,M , Martin, N ( 2012) en su investigación “La Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción de los empleados en una organización africana de información y tecnología” nos indicó que existe una relación positiva entre las puntuaciones del clima organizacional y las puntuaciones de satisfacción en el trabajo y por lo tanto, independientemente de cómo se perciben las dimensiones, el clima organizacional tiene una influencia en la satisfacción en el trabajo.

Finalmente este estudio en el Centro de Salud Atusparias, la relacion del clima laboral y satisfacción laboral se encontró que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel medio pero debe mejorar el porcentaje significativo que consideraron desfavorable o negativo como lo mencionan Platis, Ch , Reklitis, P, Zimera, S (2015) . En su artículo “Relación entre la Satisfacción laboral y el Desempeño laboral en los Servicios de Salud”, la literatura internacional muestra que un gran número de factores influyen en la satisfacción laboral es el desempeño laboral, el ambiente de trabajo, las políticas de compensación, beneficios laboral, etc.



## V. CONCLUSIÓN

El nivel de clima laboral del centro de salud Atusparias evidenciaron que un 72.1 % de los trabajadores se encuentran en un nivel medio.

El nivel de satisfacción laboral del Centro de Salud Atusparias evidenciaron que un 86 % de los trabajadores presentan una satisfacción regular o media.

Existe una relación directa entre Clima laboral y satisfacción Laboral evidenciaron que un coeficiente  $r = 0.420$ , calificando a las variables con una correlación positiva alta de los trabajadores del centro de salud Atusparias muestran un nivel regular.

## VI. RECOMENDACIONES

A la GERESA :

- La oficina de capacitación debe establecer planes que tengan como propósito desarrollar en los trabajadores competencias que favorezcan un clima laboral adecuado.
- Establecer planes de estímulos que ayuden a elevar el nivel de satisfacción de los trabajadores

Al Centro de Salud Atusparias:

- Presentar un informe de los resultados obtenidos en la investigación; con el fin que la institución elaboren estrategias para la mejora continua de clima laboral y lograr así una alta o saludable satisfacción laboral.
- Evaluar el desempeño y creatividad de los trabajadores a través de instrumentos válidos y confiables cada 3 a 6 meses para dar valor a su trabajo y reconocer sus acotaciones que han contribuido al logro de las metas, mejora de procesos y productividad; si existen buenos resultados se les debe hacer un reconocimiento personal.
- Un estudio más profundo para evaluar en que factores de cada variable se presentan las deficiencias y mejorarlas, así como reforzar los puntos a favor.
- Implementar políticas de capacitación permanente en los trabajadores en temas de autoestima, relaciones personales, comunicación asertiva, crecimiento personal, liderazgo, calidad de vida. Con el fin de incrementar los logros, capacidades, autoestima, poder, afiliación, autorrealización; como puente para el cambio en sus relaciones familiares, sociales y laborales permitiéndoles crear vínculos de confianza y apertura a la comunicación sana, logrando así el éxito.

A la Universidad:

- Establecer en sus perfiles de egresados un conjunto de características que faciliten relaciones laborales armoniosas.
- Incorporen planes que contribuyan a mejorar las habilidades de sus futuros egresados de tal manera que contribuya a mejorar el ambiente laboral.

## VII.- REFERENCIAS

- Academia, D. d. (4 de Octubre de 2015). Google. Obtenido de [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=cliente](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=cliente)
- Amoros, E. (2007). Comportamiento Organizacional : En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Chiclayo.
- Arellano, D. (2005). Pensamientoo Estrategico al cambio organizacional . México.
- Arias, W. y. (2014). "Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado . ARTICULO ORIGINAL
- Bobbio, L & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología, 14, 133-138. Obtenido de <http://www.org.redalyc.org/articulo.oa?id=203119666007>
- Brunet, L. (1999). El clima de trabajo en las organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas.
- Cabrera. (1996). Definicion de clima laboral.
- Calcina, M. H. (2012). "Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeris de unidades criticas enfermeros del Hospital Nacional Dos de Mayo". Lima.
- Caligiore, C. (2003). "Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA ". venezuela.
- Carballo, A. R. (2015). "clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco". México.
- Castro, M. (2010). "The relationship between organisational climate and employee satisfaction in a south african information and Technology organisation" . Science direct.
- Chávez & Ríos (2015), quién en su investigación "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo"
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Mc.Graw-Hill.
- Cobra, M. ( 2000). Marketing de Servicios. . Bogotá : McGraw-Hill Interamericana.
- Dailey, R. (2012). Comportamiento organizacional . Reino Unido.
- Díaz, S. (2013). Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012 (tesis de licenciatura). Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/329/1/TL\\_Diaz\\_Ruiz\\_StephanyMedalit.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/329/1/TL_Diaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf)

- Ferraro, E. (1995). Administración de Personal: Funciones fundamentales para el desarrollo del área. Buenos Aires: Primo editora.
- García. (1995). La formación del clima psicológico y su relación con los estilos de liderazgo. España.
- García, A. (2012). "Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. EL SERVIDOR DOYMA- CALIDAD ASISTENCIAL .
- García, A. (2011). Diagnóstico del clima organizacional en la gobernación departamental de Jutiapa. Guatemala .
- Gorden, J. (2000). Comportamiento organizacional . México: 5ª Edición. Prentice Hall.
- Hernandez, S. (1998). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw.
- Hospital, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F Y D Inversiones S.A.C. . Industrial Data,, 16, 75-78. Obtenido de <http://wqw.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390009>
- Litwin, G. (1999). Comportamiento Organizacional, Harvard Business School. Boston.
- Martínez. (2008). La Gestión Empresarial. España: Díaz de Santos.
- Merino, M. & Díaz, A. (2008). El estudio del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas públicas y privadas de la región Lambayeque. Hatun Runa. Obtenido de <http://www.ussvirtual.edu.pe/Revistas/Virtuales/hatunruna/Doc/8.pdf>
- Ministerio de Salud. (2009). Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico. Lima: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L.
- Monteza, N. (2012). "Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital Essalud ". Chiclayo.
- Muchinsky, P. (2000). Psicología aplicada al trabajo . España: Ediciones Parainfo.
- Palma. (1 de MARZO de 2000). Obtenido de [http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion\\_laboral.php](http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php)
- Palma. (01 de marzo de 2000). Obtenido de [http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion\\_laboral.php](http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php)
- Palma, S. (2000). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/186070052/MANUAL-ESCALA-DE-SATISFACCION-LABORAL#>
- Palma, S. (2000). Obtenido de [http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)

- Perez, N. R. (2013). "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana ". Tarapoto.
- Platis, C. (2015). "Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services ". Science direct.
- Quinto, M. (2015). Factores principales del clima organizacional que influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Ramiro Priale Priale Huancayo - 2015(Tesis de licenciatura). Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/951/TTS\\_46.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/951/TTS_46.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. (1998). Fundamentos de Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Mc Graw- Hill.
- Robles, M. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM.
- Rodríguez , A; Paz, M; Lizana, N. & Cornejo, A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Salud & Sociedad(2), 219-234. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439742466007>
- Ruzafa, M. (2011). "Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses". SCIELO.
- Sánchez, k. (2012). "Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes cuñumbuque y tabalosos". Tarapoto.
- Sandoval, M. (2004). Concepto y Dimensiones del clima organizacional .
- Williams, I. (2013). "Estudio diagnostico de clima laboral en una dependencia Publica". México.



# ANEXOS





## Anexo A

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Lic. Indira Uceda Pintado. A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación titulado: **“CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO EN EL CENTRO DE SALUD ATUSPARIAS – CHICLAYO, 2017”**

“Habiendo sido informada(o) del propósito del mismo, así como de los objetivos, y teniendo la plena confianza de que la información vertida en el instrumento , con una duración de 20 minutos será usada sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confié en que la investigador utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”.

Chiclayo,....de....2017

---

Firma de la participante

---

Firma del investigador

## Anexo B

**SOLICITO:** Permiso de autorización para realizar Trabajo de tesis

SR. DOCTOR ROMERO GAMBOA

DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD ATUSPARIAS- CHICLAYO

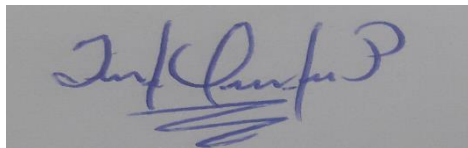
Yo Lic., Indira Lizeth Uceda Pintado, identificada con DNI N°46869080 con domicilio calle 12 de octubre #193 la victoria- Chiclayo, alumna de Maestría en Gestión en los servicios de la salud -UCV

Me dirijo a usted, respetuosamente me presente y expongo: con la finalidad de solicitar su apoyo, colaboración y permiso de autorización para realizar mi trabajo de tesis, con los trabajadores o usuarios internos del centro de salud, así como también para la recolección de datos se aplicara una encuesta que servirá para la tesis que titula: **“CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO EN EL CENTRO DE SALUD ATUSPARIAS – CHICLAYO, 2017”**

### **POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted contar con su apoyo, me despido de usted con un cordial saludo.

Chiclayo, 25 de Abril del 2017



-----  
INDIRA UCEDA PINTADO

DNI N° 46869080

**Anexos C**

## TABLA MATRIZ DE DATOS

### DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Edad	Sexo	Área	Profesión	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25
1	40	1	1	1	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	39	1	1	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
3	27	1	1	1	3	5	4	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3
4	56	1	1	1	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	4	4	4
5	42	1	1	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	39	1	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
7	38	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	39	2	1	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
9	46	1	1	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1
10	40	1	1	3	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3
11	47	1	1	1	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
12	42	1	1	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
13	38	1	1	1	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	42	1	1	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
15	54	2	1	2	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5
16	26	1	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5
17	50	1	1	2	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	5	4	4	5	5	4	4	4	5
18	35	1	1	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1
19	36	1	1	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
20	28	1	1	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	48	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
22	48	2	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
23	40	1	1	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
24	56	1	1	6	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
25	38	2	1	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
26	40	2	1	2	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
27	39	2	1	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
28	44	1	1	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
29	42	2	1	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
30	36	1	1	2	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
31	38	1	1	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
32	45	1	1	2	3	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3
33	52	1	1	2	3	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3
34	40	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
35	65	2	2	2	3	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3
36	36	1	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
37	44	2	2	2	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
38	42	2	1	6	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	4	4	4
39	39	1	1	6	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	1	5	5	2	5	5	5	1
40	26	1	1	7	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
41	54	1	1	7	3	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3
42	50	2	1	6	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
43	38	2	1	6	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	1	4	5	5	4	4	4	5

## DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Edad	Sexo	Área	Profesión	C 26	C 27	C 28	C 29	C 30	C 31	C 32	C 33	C 34	C 35	C 36	C 37	C 38	C 39	C 40	C 41	C 42	C 43	C 44	C 45	C 46	C 47	C 48	C 49	C 50
1	40	1	1	1	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
2	39	1	1	1	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2
3	27	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	56	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	42	1	1	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
6	39	1	1	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2	2
7	38	1	1	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
8	39	2	1	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2
9	46	1	1	3	5	4	5	2	5	5	5	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	2	4	2
10	40	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	47	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
12	42	1	1	1	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2
13	38	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	42	1	1	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
15	54	2	1	2	1	5	4	5	2	5	5	5	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	2	2
16	26	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
17	50	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	35	1	1	4	5	4	5	2	5	5	5	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	2	4	2
19	36	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
20	28	1	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
21	48	1	1	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	48	2	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3
23	40	1	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
24	56	1	1	6	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2
25	38	2	1	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
26	40	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	39	2	1	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	2
28	44	1	1	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2
29	42	2	1	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2
30	36	1	1	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
31	38	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	45	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
33	52	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	40	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
35	65	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	36	1	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
37	44	2	2	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2
38	42	2	1	6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	39	1	1	6	5	4	5	2	5	5	5	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	2	4	2
40	26	1	1	7	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2
41	54	1	1	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	50	2	1	6	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2
43	38	2	1	6	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

## DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

N°	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20
1	2	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	1
2	2	5	2	4	2	2	5	4	2	5	2	2	2	4	2	4	4	2	3	2
3	2	5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
4	2	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	1
6	2	5	2	4	2	2	5	4	2	5	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2
7	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	4	2	2	4	1
8	2	5	2	4	2	2	5	4	2	5	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2
9	2	5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4
10	2	5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
11	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	1
12	2	5	2	2	5	2	5	4	2	5	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2
13	2	5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	1
17	2	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4
18	2	5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	5	5	5	2	4	2
19	2	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	1	4
20	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	1
21	2	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	2	4	4
22	2	2	2	4	3	2	5	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2
23	2	5	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	4	1
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	1
25	2	2	2	2	2	2	5	4	2	5	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2
26	2	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	2
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	1
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	1
29	2	2	2	4	2	2	5	4	2	5	2	2	2	4	2	4	4	2	4	1
30	2	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
31	2	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	1
32	2	5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4
33	2	5	2	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
34	2	2	2	2	2	2	5	4	2	5	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2
35	2	5	2	2	2	2	5	4	2	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2
36	2	2	2	4	2	2	5	4	2	5	2	2	2	2	4	2	4	4	2	4
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	2	4	1
38	2	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	1
39	2	5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	2	5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4
42	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	5	1
43	2	5	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	5

**DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36
1	2	5	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	5	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	5	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	5	4	2	1	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	2
5	2	5	4	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
6	2	5	4	2	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
7	2	5	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	5	4	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
9	4	5	4	2	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
10	2	5	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	5	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	5	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
13	2	5	4	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	4	5	4	2	1	4	4	4	3	2	2	2	4	2	2	2
16	1	2	5	4	2	1	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2
17	1	2	2	5	4	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2
18	2	5	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	5	4	2	1	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2
20	2	5	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	3	4	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
22	2	2	5	4	2	1	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2
23	1	2	5	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
24	2	5	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	5	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
26	2	5	4	2	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
27	2	5	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	2	5	4	2	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
29	2	5	5	2	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
30	2	2	5	4	2	1	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	4	5	4	2	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
33	2	5	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	2	5	4	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
35	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
36	2	5	4	2	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
37	2	5	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	4	2	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
39	5	5	2	5	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	4	2
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	5	4	2	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
42	2	5	4	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
43	2	2	5	4	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2

## Anexo D

### ESCALA DE CLIMA LABORAL / SPC

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: (F) (M) Área: Asistencial: ( ) Administrativo: ( )

Fecha: \_\_\_\_\_

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 ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

- **Ninguno o Nunca** : 1
- **Poco** : 2
- **Regular o Algo** : 3
- **Mucho** : 4
- **Todo o Siempre** : 5

N	INFORMACIÓN REQUERIDA	Ningu no o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					

19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo , funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



## Anexo E

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: (F) (M) Área: Asistencial ( ) Administrativo: ( )

Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa(X) la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA Totalmente de acuerdo. A De acuerdo. I Indeciso. D En desacuerdo. TD Totalmente en desacuerdo.

N	INFORMACIÓN REQUERIDA	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 en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					

21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo F

### **FICHA TECNICA: ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC**

#### **I. Datos Generales**

**Nombre:** Clima Laboral CL - SPC

**Autora :** Sonia Palma Carrillo

**Forma de Aplicación:** Individual – Colectivo

**Duración:** 15 a 20 minutos

#### **II. Significación**

Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

#### **III. Tipificación**

Baremos percentiles general para la muestra total, por sexo, jerarquía laboral, y tipo de empresa.

#### **IV. Descripción**

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que

recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

## V. Factores

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

- ❖ **Realización Personal (Autorrealización):** Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Los ítems que conforman la prueba son: 1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46.
- ❖ **Involucramiento Personal:** Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Los ítems referidos a este indicador son: 2,7,12,22,27,32,37,42 y 47
- ❖ **Supervisión:** Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Los ítems son: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42 y 48.
- ❖ **Comunicación:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Los ítems correspondientes son: 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 19
- ❖ **Condiciones Laborales:** Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales. Los ítems son: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.

## VI. Material para la Aplicación

El material necesario corresponde a:

- ❖ **Manual CL-SPC:** en la que se encuentra las orientaciones teórico prácticas para la administración, calificación e interpretación de acuerdo a la estandarización efectuada en la muestra de referencia.

- ❖ **Cuadernillo CL-SPC:** en versión escrita y computarizada. En caso de empleo manual, se marcará con un lapicero en el casillero que mejor corresponda a su forma de percibir el ambiente laboral en el que se encuentra trabajando.
- ❖ **Disquete clave:** para la digitación de las puntuaciones, calificación e interpretación de la prueba, con el que debe operar el programa. El reporte de los resultados es posible de impresión en los formatos convencionales desde el programa computarizado.

## VII. Formas de Aplicación

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral; que de acuerdo a las normas técnicas establecidas, se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores.

Las categorías diagnosticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

<b>Categoría</b>	<b>Factores</b>	<b>Puntaje total</b>
Muy Favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy desfavorable	10-17	50-89

## VIII. Validez Y Confiabilidad

Correlaciones positivas significativas al 0,05 entre los cinco factores del clima laboral.

## Anexo F

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

#### I. FICHA TECNICA

- a. Nombre del Test : Escala de satisfacción Laboral
- b. Nombre del Autor : Sonia Palma Carrillo.
- c. Particularidad : Instrumento de exploración Psicológico.
- d. Objetivo : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
- e. Estructuración : La prueba tiene 7 factores:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Factor III: Políticas Administrativas

Factor IV: Relaciones Sociales

Factor V: Desarrollo Personal

Factor VI: Desempeño de Tareas

Factor VII: Relación con la Autoridad

#### II. CARACTERISTICAS DEL INVENTARIO

- a. Escala tipo lickert.
- b. Consta de 36 ítems.
- c. Administración: individual y colectiva.
- d. Tiempo: Aproximadamente 20 minutos..
- e. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- f. Edad: 18 en adelante.

- g. Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (952 empleados), expresados en percentiles.

### III. CALIFICACIÓN:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

<b>TA</b>	<b>Totalmente de acuerdo.</b>	<b>5 Puntos</b>
<b>A</b>	<b>De acuerdo.</b>	<b>4 Puntos</b>
<b>I</b>	<b>Indeciso.</b>	<b>3 Puntos</b>
<b>D</b>	<b>En desacuerdo.</b>	<b>2 Puntos</b>
<b>TD</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>1 Punto</b>

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores.

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Distribución de ítems:

FACTOR I: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES 1, 13, 21, 28, 32

FACTOR II: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS 2, 7, 14, 22

FACTOR III: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS 8, 15, 17, 23, 33

FACTOR IV: RELACIONES SOCIALES 3, 9, 16, 24

FACTOR V: DESARROLLO PERSONAL 4, 10, 18, 25, 29, 34

FACTOR VI: DESEMPEÑO DE TAREAS 5, 11, 19, 26, 30, 35

FACTOR VII: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD 6, 12, 20, 27, 31, 36

**CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS ESCALA SL-SPC**

SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
<b>Alta</b>	23 <u>ó+</u>	18 <u>ó+</u>	23 <u>ó+</u>	19 <u>ó+</u>	29 <u>ó+</u>	29 <u>ó+</u>	29 <u>ó+</u>	168 <u>ó+</u>
<b>Parcial</b>	20	15	20	17	26	26	25	149
<b>Satisfacción</b>	<u>a</u>	<u>a</u>	<u>a</u>	<u>a</u>	<u>a</u>	<u>a</u>	<u>a</u>	<u>a</u>
<b>Laboral</b>	22	17	22	18	28	28	28	167
<b>Regular</b>	15 <u>a</u>	9 <u>a</u>	15 <u>a</u>	12 <u>a</u>	19 <u>a</u>	20 <u>a</u>	19 <u>a</u>	112 <u>a</u>
	19	14	19	16	25	25	24	148
<b>Parcial</b>	11	7	11	8	14	14	14	93

#### IV. INTERPRETACIÓN

##### **Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales**

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

##### **Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos**

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

##### **Factor III: Políticas Administrativas**

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

##### **Factor IV: Relaciones Sociales**

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.



### **Factor V: Desarrollo Personal**

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

### **Factor VI: Desempeño de Tareas**

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

### **Factor VII: Relación con la Autoridad**

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

## **V. BAREMOS:**

### ***Normas Percentilares Escala SL-SPC (Muestra = 952)***

---

<b>F A C T O R E S</b>									
Pc	I	II	III	IV	V	VI	VII	Puntaje	
								Total	Pc
99	25	20	25	20	30	30	30	179	99
98	25	20	25	20	30	30	30	172	98
97	24	19	25	20	30	30	30	169	97
96	24	18	25	20	30	30	30	166	96
95	24	17	25	20	29	30	30	163	95
90	23	16	23	19	28	29	28	153	90
85	22	15	22	19	27	28	27	149	85
80	21	14	21	18	27	27	26	145	80
75	20	14	20	18	26	27	26	141	75
70	20	13	20	17	26	26	25	139	70

65	19	13	19	17	25	25	24	136	65
60	19	12	18	16	25	25	24	133	60
55	18	12	18	16	24	24	23	131	55
50	18	11	17	16	23	24	23	130	50
45	17	11	17	16	23	23	22	128	45
40	17	10	16	15	22	23	22	125	40
35	16	10	16	15	22	23	21	123	35
30	15	9	15	14	21	22	20	121	30
25	15	9	15	14	20	21	20	119	25
20	14	8	14	13	19	20	19	117	20
15	13	7	13	13	18	19	19	113	15
10	11	6	12	12	17	18	18	109	10
5	9	5	10	10	14	17	16	103	5
4	9	4	10	10	13	17	16	99	4
3	9	4	9	9	12	16	14	95	3
2	7	4	9	8	11	15	13	89	2
1	6	4	7	7	10	13	11	79	1

x 17.35 11.12 17.33 15.56 22.74 23.56 22.68 130.34 x

D.S. 4.31 3.71 4.23 2.93 4.59 3.42 4.19 18.51 D.S.

## Anexo G

**Tabla 4**

### Valores descriptivos de la satisfacción laboral

Descriptivas	Cond.							SATISFACCIÓN LABORAL
	Físicas y Mat.	Benf.Lab.y Rem.	Polit.Adminis	Relac.Soci.	Desarr.Perso	Desemp.Tareas	Relac.Autori	
Media	10.74	15.02	15.37	10.49	13.88	15.35	12.70	93.56
Mediana	10	16	16	10	13	15	12	94
Moda	10	16	16	10	11	14	11	97
Desv. estándar	2.98	3.00	3.27	2.09	3.66	3.40	3.43	18.67
Varianza	8.86	8.98	10.72	4.35	13.39	11.57	11.74	348.44
Curtosis	13.37	3.04	2.30	11.51	8.60	8.52	15.40	12.24
Coef. de asimetría	3.08	-1.10	-0.18	1.72	2.13	1.63	3.04	1.80
Rango	20	16	20	16	24	24	24	144
Mínimo	5	4	5	4	6	6	6	36
Máximo	25	20	25	20	30	30	30	180
Suma	462	646	661	451	597	660	546	4023
Cuenta	43	43	43	43	43	43	43	43

**Tabla 5**

### Valores descriptivos del clima laboral

Descriptivas						CLIMA LABORAL
	Realiz.Pers.	Inv.Pers.	Supervisión	Comunicación	Cond.Lab	
Media	43.02	39.60	34.84	40.09	50.42	122.70
Mediana	46	41	36	42	52	122
Moda	46	42	37	43	56	121
Desv. estándar	5.22	4.16	3.54	4.04	5.97	16.22
Varianza	27.21	17.29	12.52	16.32	35.63	263.22
Curtosis	1.05	13.72	2.09	10.88	5.35	11.81
Rango	22	24	16	23	31	120
Mínimo	26	19	23	21	26	47
Máximo	48	43	39	44	57	167
Suma	1850	1703	1498	1724	2168	5276
Cuenta	43	43	43	43	43	43

**Tabla 6****Correlaciones entre clima laboral, satisfacción laboral, Edad, Sexo, área de trabajo y Profesión**

	Satisfacción Laboral	Clima Laboral	Edad	Sexo	Área de trabajo	de Profesión
<b>Satisfacción Laboral</b>	1					
<b>Clima Laboral</b>	0.420	1				
<b>Edad</b>	-0.168	0.153	1			
<b>Sexo</b>	0.035	-0.029	0.211	1		
<b>Área de trabajo</b>	-0.010	0.006	0.170	0.312	1	
<b>Profesión</b>	0.317	-0.349	-0.019	0.156	0.159	1

**Interpretación**

se observan los valores descriptivos del clima laboral y la satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones. (Tabla 4 y 5)

Así mismo se puede ver que existe una leve correlación positiva entre la profesión con la satisfacción laboral, y correlación negativa de esta misma variable en relación al clima laboral (Tabla 6)