



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

TESIS

CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL
PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL SERVICIO DE
HOSPITALIZACION DEL CENTRO DE SALUD SANTA CRUZ, 2015

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER

EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR

Br. CLEMIRA CARRANZA CUBAS

ASESOR

Dr. ERICK CARLO FIGUEROA CORONADO

CHOTA – PERÚ

2017

Dedicatoria

A Dios todo poderoso, por estar siempre a mi lado en cada paso que doy gracias por este logro más y darme la perseverancia necesaria para seguir en los momentos difíciles de mi vida

A mis padres por su esfuerzo y apoyo incondicional y en especial a mi padre que desde el cielo me ilumina cada día de mi vida.

Con amor desde el fondo de mi corazón a mis amados hijos quienes son la alegría de mi vida: Anais Ayelen y Gustavo Alejandro.

Clemira

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por darnos la oportunidad de seguir superándonos y adquirir mayores conocimientos en el quehacer educativo, vital para nuestra labor docente, la misma que contribuirá a mejorar la anhelada calidad educativa de nuestro país.

A nuestro asesor, por su dedicación incondicional en la asesoría de nuestro proyecto de investigación, el que hoy se hace realidad.

Clemira

Presentación

Señores miembros del Jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada: *Clima laboral y su influencia en la satisfacción del personal de salud que labora en el Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz, 2015*, con la finalidad de: determinar las dimensiones del clima laboral que inciden sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, *PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD*.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Clemira

DNI Nro.

Índice

<i>Caratula</i>	<i>i</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>ii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iii</i>
<i>Presentación</i>	<i>iv</i>
<i>Resumen</i>	<i>ix</i>
<i>Abstract</i>	<i>x</i>
<i>Introducción</i>	<i>11</i>
<i>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</i>	<i>16</i>
1.1 Planteamiento Del Problema	16
1.2 Formulación del Problema	20
1.3 Justificación	20
1.4 Limitaciones	21
1.5 Antecedentes	22
1.6 Objetivos	31
1.6.1 Objetivo General.	31
1.6.2 Objetivos Específicos.	31
<i>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</i>	<i>32</i>
2.1 Marco Teórico	32
2.1.1. Clima Laboral. Definición.	32
2.1.2 Satisfacción laboral. Definición.	47
2.1.3 Teorías.	60
2.2 Marco Conceptual	64
<i>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO</i>	<i>65</i>
3.1 Hipótesis	65
3.2 Variables	65
3.2.1 Definición Conceptual.	65
3.2.2 Definición Operacional.	66
3.3 Metodología	70
3.3.1 Tipo de Estudio.	70
3.3.2 Diseño de Estudio.	71
3.4 Población y Muestra	72

3.4.1 Población.	72
3.4.2 Muestra.	72
3.5 Método de Investigación	72
3.5.1 Método científico.	72
3.5.2 Hipotético – Deductivo.	73
3.5.3 Inductivo – Deductivo.	74
3.5.4 Método Experimental.	74
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección De Datos.	74
3.6.1 Técnicas.	74
3.6.2 Instrumentos.	74
<i>CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</i>	80
4.1 Resultados	80
4.1.1 Características de la Población.	80
4.2 Discusión de Resultados	93
<i>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	96
Conclusiones.	96
Recomendaciones	99
<i>CAPITULO VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	99
<i>ANEXOS</i>	103

Índice de Tablas

1)	Tabla 1 Operacionalización de las variables	67
2)	Tabla 2 Cargo de los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015.	79
3)	Tabla 3 Edad de los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015 .	80
4)	Tabla 4 Sexo de los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015	81
5)	Tabla 5 Condición laboral de los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015.	82
6)	Tabla 6 Tiempo de servicio de los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015.	83
7)	Tabla 7 Clima laboral percibido por los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015	84
8)	Tabla 8 Satisfacción laboral percibido por los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015.	87
9)	Tabla 9 Correlación, media y desviación estándar de las dimensiones del clima laboral	90
10)	Tabla 10 Correlación, media y desviación estándar de las dimensiones de la satisfacción laboral	91
11)	Tabla 11 Correlación entre las dimensiones del clima laboral y satisfacción laboral	93
12)	Tabla Nro. 12 Matriz de consistencia	104

Índice de Gráficos

- | | |
|---|-----------|
| 1. Gráfico 1. Clima laboral según componentes percibido por los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015. | 85 |
| 2. Gráfico 2. Satisfacción laboral según componentes percibido por los trabajadores del servicio de hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015. | 89 |

Resumen

El propósito de la investigación es analizar el clima laboral de los trabajadores del servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz, con relación a la satisfacción laboral

El estudio se enmarca en una investigación de campo de carácter descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por 35 trabajadores quienes rotan por el servicio de hospitalización del centro de Salud de Santa Cruz.

Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario en escala tipo Likert. La validez del instrumento se hizo mediante el juicio de expertos (3) y la confiabilidad, por Alfa de Cronbach fue de 0.91. Se empleó la estadística descriptiva e inferencial.

Al medir la percepción del clima laboral el 62,86% percibe que existe un clima medianamente favorable, el 28,57 % un favorable clima laboral, sólo el 8,57% un desfavorable clima laboral. Con respecto a la percepción de la variable satisfacción laboral fue de: medianamente satisfecho 57,14%, insatisfecho 25,75% y sólo el 17,14% está satisfecho. De las 35 correlaciones que han sido calculadas entre las dimensiones de clima laboral y las de satisfacción laboral se observa que son positivas sugiriendo que el clima laboral y la satisfacción laboral son dos variables dependientes, que estadísticamente se relacionan entre sí.

Concluyendo por los resultados obtenidos que existe una percepción positiva del clima laboral, solo puntualmente algunos indicadores producen insatisfacción laboral y que existe correlación estadística entre clima y satisfacción laboral por ser mayor de 0,5 el coeficiente de correlación de Pearson.

PALABRAS CLAVES: Clima laboral, satisfacción laboral y personal de salud

Abstract

The purpose of the research is to analyze the working environment of the workers of the Hospital of the Santa Cruz Health Center, in relation to job satisfaction. The study is part of a descriptive field research. The study population consisted of 35 workers who rotate for the hospitalization service of the Santa Cruz Health Center.

For data collection, a questionnaire was used on a Likert scale. The validity of the instrument was made by expert judgment (3) and reliability by Cronbach's Alpha was 0.91. Descriptive and inferential statistics were used.

When measuring the perception of the working environment, 62.86% perceive that there is a moderately favorable climate, 28.57% a favorable working climate and only 8.57% an unfavorable working climate. Regarding the perception of the variable job satisfaction was moderately satisfied 57.14%, unsatisfied 25.75% and only 17.14% satisfied. Of the 35 correlations that have been calculated between the dimensions of work climate and those of job satisfaction, it is observed that they are positive, suggesting that the work climate and job satisfaction are two dependent variables, which are statistically related to each other.

Concluding from the results obtained that there is a positive perception of the labor climate, only some indicators produce job dissatisfaction and that there is statistical correlation between climate and job satisfaction because it is greater than 0.5 the Pearson correlation coefficient.

KEY WORDS: Labor climate, job satisfaction and health personnel

Introducción

Hoy en día, el clima laboral, es una cualidad del ambiente laboral, más importante en la organización, es mediante lo que se percibe o experimentan cada uno de los colaboradores dentro de la organización, y que va a influir directamente, en su comportamiento diario; poder hacer un estudio de clima laboral, nos permite tener una retroalimentación acerca de los procesos que influyen en el comportamiento organizacional, permitiendo hacer, cambios tanto en las actitudes y conducta de los colaboradores, como en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que conforman una organización.

El clima laboral permite ciertos procesos e intervenciones tanto de estructura organizacional, a nivel de diseño o rediseño, cambios en el entorno organizacional interno, planificación estratégica, mejora en el sistema de comunicación interna y externa, el desempeño, gestión de programas motivacionales, proceso de productividad entre otros, se han hecho tantos estudios sobre este tema, que concuerdan en el mismo resultado, donde determinan que los colaboradores se encuentra emocionalmente estable en su lugar de trabajo presentará niveles de satisfacción mejores y superiores a aquel que se encuentra en un ambiente de trabajo hostil e inseguro.

Otro punto que entra a tallar, es la satisfacción laboral es la actitud que muestra el colaborador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en los valores y las creencias, tiene un valor intrínseco que pertenece tanto al colaborador como a la organización en donde labora.

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Es así, que en el caso de nuestro grupo de trabajo en instituciones públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de la institución de salud

Es primordial que no olvidemos, que los colaboradores son eje de la organización, tanto para el desarrollo y el cambio positivo dentro de la organización,

de tal forma que se pueda trabajar en un ambiente agradable, y esto tendrá como resultados, a un colaborador con una percepción positiva, tanto de manera individual como colectiva

La gestión del clima laboral en las instituciones de salud, constituye un compromiso y una responsabilidad para los administradores y directores de estos establecimientos de salud, se debe tener un compromiso, para poder implementar en las normas de la organización el termino calidad, es importante resaltar el valor, con la finalidad de obtener resultados positivos para la organización y sus colaboradores, convirtiéndose en un gran reto para las organizaciones sanitarias que buscan que se pueda cumplir en su gran mayoría con los objetivos establecidos en la organización. Cabe resaltar que la dinámica que existe en el clima laboral de una organización en salud, se debe a un proceso complejo porque está ligado a la percepción y motivación personal, experiencia y a la interacción de cada colaborador va adquiriendo al interior de ella.

En este trabajo se ha investigado si el clima laboral influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de salud ,se observó claramente la relación que existe entre las dos variables organizacionales de mucha importancia: el clima laboral y la satisfacción laboral para alcanzar una respuesta más orientadora sobre la problemática organizacional, que nos permita dirigir la búsqueda hacia dimensiones del clima laboral que probablemente estén afectando tanto la satisfacción laboral como el rendimiento de los colaboradores de salud. Por ello se plantea abordar el estudio, determinando las dimensiones del clima organizacional que incidan sobre la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz.

En la actualidad, el tema *clima organizacional* tiene importancia, por su efervescencia social dentro de la administración, porque, es posible transformar la institución para recuperar su sentido humano desde una nueva perspectiva, que busque responder a las exigencias de las sociedades y a las necesidades de desarrollo de las personas, lo cual significa, “repensar en las funciones administrativas privilegiadas a las competencias de los establecimientos de salud,

tomando en cuenta las necesidades e intereses de la sociedad y al tipo de trabajador que se quiere tener” (Goñi, 2011, p.4).

Para Garcia y Ibarra (2015) “en síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales” (párr.11), tales como “las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc.” (Garcia & Ibarra, 2015, párr.11).

Garcia y Ibarra (2015) “es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima laboral varía de una organización a otra” (párr.11).

Para la presente investigación se ha tomado la definición de Litwin y Stringer, la cual señala que el clima laboral es una propiedad del ambiente organizacional descrita de sus miembros. En este sentido, el clima laboral se origina producto de efectos subjetivos percibidos del sistema formal, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales.

De lo anterior, León (2009) señala que “se desprende que las percepciones que el individuo tiene de su organización, de su actuación y del trato que de la misma recibe, influyen en los grados de satisfacción que obtiene de esa relación laboral” (p.11); en tal sentido, “es menester conocer, como la percepción del clima organizacional puede influir en los niveles de satisfacción laboral de un trabajador” (León, 2009, p.11).

La segunda variable del estudio fue satisfacción laboral, cabe destacar que el término satisfacción proviene del latín satisfactio, que es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Normalmente está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito. El término laboral, por otra parte, es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquel que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. Estas definiciones nos permiten comprender la idea de satisfacción laboral, que es el grado de

conformidad de la persona respecto al entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc., en la actualidad la satisfacción laboral se considera una actitud o conjunto de actitudes hacia el trabajo.

Para esta investigación se toma en cuenta la teoría de los dos factores de Herzberg donde menciona que las personas están influenciadas por dos factores. La satisfacción, es el resultado de los factores de la motivación tales como: Independencia laboral, logros, responsabilidad reconocimiento; dichos factores, aumentan la satisfacción del individuo, pero tiene efectos sobre la insatisfacción, teniendo claro esto, la insatisfacción se ve envuelta en los factores de higiene tales como: el ambiente de trabajo, la relación que existe entre los compañeros de trabajo, las políticas de la empresa, el sueldo y status. Si algunos de los factores son inadecuados, podrían causar insatisfacción, pero su efecto tendría muy poco que ver con la satisfacción a largo plazo.

La hipótesis a demostrar es que las dimensiones del clima organizacional se relacionan significativamente con las dimensiones de satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz

En nuestro país, según Goñi (2011) “al igual que en otros países de América Latina, la modernización de la gestión pública es una necesidad, tal es así que se vienen implementando una serie de cambios sustanciales al interior de las instituciones, especialmente en las del sector” (p.3) de salud, para ello “es necesario contar con personal predispuesto al cambio y con conocimiento profundo sobre sus expectativas, esto puede direccionar la mejora de las instituciones” (Goñi, 2011, p.4); por ello, “el presente estudio constituye un aporte dentro del contexto administrativo, para asegurar la estabilidad de su recurso humano, las instituciones sanitarias requieren establecer mecanismos de medición constante de su clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral” (Goñi, 2011, p.4).

Este trabajo busca investigar el Clima Laboral y su influencia en la Satisfacción del personal de Salud que laboran en el servicio de Hospitalización del Centro de Salud de Santa Cruz y es muy importante esta investigación porque

brindará a la institución de salud un indicador de comportamiento que rige el desempeño laboral de los trabajadores de salud, facilitando así adelantar acciones para fortalecer y establecer mejores condiciones para el desempeño y dinámica organizacional, generando un beneficio al establecimiento de salud, a los trabajadores y los más importante una atención de calidad a los usuarios. Así mismo es importante para que el personal de salud y la institución permitan implementar estrategias para su mejoramiento y fortalecimiento en el cuidado de la vida humana y de la persona.

Teniendo en cuenta en cuanto a los antecedentes a nivel nacional con trabajos de investigación ya realizados se tiene muchas coincidencias entre sus variables de clima laboral y satisfacción laboral, con lo respecto a este trabajo tenemos que las variables son dependientes existiendo una relación positiva, y en la mayoría de las dimensiones tenemos resultados positivos, llegando a las conclusiones que las correlaciones entre las dimensiones de clima organizacional y las de satisfacción laboral 35 son positivas ($> 0,5$) esto nos sugieren que el clima laboral y la satisfacción laboral no son variables independientes, que estadísticamente se relacionan entre sí.

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento Del Problema

El clima laboral es el medio ambiente, humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad (Castillo, 2008, p.24). Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. (Locke 1976). Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no el terreno adecuado para un buen clima laboral. (Cortés, 2009, p.36)

La satisfacción laboral, ha sido definida de múltiples formas, siendo considerada inicialmente como un estado emocional o afectivo de los individuos hacia su trabajo (Davis & Newstrom, 1999), también ha sido definida como cogniciones o evaluaciones perceptuales de un individuo hacia su trabajo (Alfaro & Vecino, 1999). Como el producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. (Locke 1976).

Por otro lado autores como, Alcover Et,al (2004) mencionan que la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los trabajadores de salud ven su trabajo.

Por ende, el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los usuarios o clientes internos de su trabajo, es una de las variables más importantes y relación con el comportamiento organizacional donde la calidad de vida y las relaciones fundamentales en la gestión y desarrollo de los servicios de salud, debido a las implicancias que guardan interpersonales son vitales; es por ello, que la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial

Para ello, también Dávila (2011) manifiesta que “un elemento, que constituye una herramienta de diagnóstico y estrategia fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo de la empresa contemporánea es el clima organizacional. El clima laboral juega un papel preponderante en la vida del hombre” (párr.8).

Sánchez (2010) en Toledo España analizó el cumplimiento del personal de enfermería y la Satisfacción laboral, sus hallazgos muestran que las relaciones interpersonales y la competencia profesional son satisfactorios altos de los profesionales de enfermería y los menos satisfactorios son; el sueldo, la falta de promoción y formación, la distancia que representa el lugar de trabajo, las malas condiciones laborales, las relaciones entre la atención primaria y secundaria.

Cortés (2009), en su investigación *Diagnóstico del clima laboral Hospital Dr. Luis F. Nachón. Veracruz*, diagnosticó las dimensiones del clima laboral y determinó el nivel de motivación, participación, liderazgo y reciprocidad de sus trabajadores. Concluyó que las autoridades no contribuyeron en realización personal y profesional, así como no existió retribución por parte de autoridades a sus actividades laborales, siendo el liderazgo el de mejor calificación. El personal en general manifestó una percepción no satisfactoria del clima laboral que implicó a todas sus dimensiones.

En el ámbito nacional algunos autores han estudiado el clima laboral. Pezet (1994) estudió el clima organizacional en una empresa de proceso de cambio y encontró que existe una actitud satisfactoria con los beneficios ofrecidos por la empresa, los cuales se manifiestan en el alto grado de afiliación entre trabajadores, revelando una adecuada gestión. Sin embargo Compajo, (1996) también constató que los canales de comunicación son limitados y la participación no ha logrado una integración efectiva del personal dentro del proceso de cambio.

En Perú se ha reconocido la importancia del clima laboral en la productividad de las instituciones, inclusive el Ministerio de Salud (MINSA), ha formulado una norma técnica en la cual describe los pasos para diagnosticar el clima laboral de los establecimientos de salud, reconociéndolo como un factor clave que afecta la atención brindada por el prestador de servicios de salud. (NT 623-2008/MINSA)

Silva (2009) en Iquitos, realizó una investigación para medir el clima laboral y la satisfacción laboral, encontrando que son relevantes en el comportamiento del

personal de salud y específicamente en los profesionales de enfermería que labora en hospitales y potencia aspectos como eficacia, diferenciación, innovación y adaptación, al mismo tiempo reconocen que estos dos factores son determinantes para el éxito de toda organización de salud.

Por otro lado, Montez (2012) “la mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida” (p.10). Sin embargo, “en las diferentes etapas del tiempo se han producido cambios que denotan una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que se encuentren lo más satisfechos posibles y sientan que son eficientes” (Montez, 2012, p.10), y que “pueden enorgullecerse del trabajo que realizan y de adaptarse con mayor éxito a las exigencias laborales que varían en relación con el desarrollo de la humanidad” (Montez, 2012, p.10). Además, “el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas” (Montez, 2012, p.10).

Actualmente, según Montez (2012) “existe un interés creciente entre los administradores, los empleados y el gobierno, por mejorar el ambiente en el trabajo” (p.11). De ahí derivó, “la necesidad de investigar lo que ocurre a diario dentro de la organización, siendo el ambiente y la satisfacción laboral los que afectan la labor cotidiana del trabajador, la organización en sí y, la sociedad” (Montez, 2012, p.11).

En la investigación realizada en el Perú y América Latina, según Montez (2012) “los resultados son frecuentemente climas laborales autoritarios, en sus modalidades extremas: explotador o paternalista. Encontrándose que, 50% considera importante la relación con sus compañeros, 47 % no se brindan beneficios socioeconómicos ajustados a la realidad” (p.11); y, el “66% considera que para el cumplimiento de metas no se perciben reconocimientos monetarios; 66% considera que el supervisor inmediato no se preocupa por incentivar a su personal y 73% considera que la constante rotación de personal genera inestabilidad laboral” (Montez, 2012, p.11).

En el Perú, según Montez (2012) “el trabajo del personal de salud y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en

satisfacción laboral. El cansancio, agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos” (p.11) y además, “la necesidad de personal traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar del personal, las mismas que terminarán desplegando muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades laborales con las particulares” (Montez, 2012, p.11); además, las jornadas, suele ser demasiados largas, haciendo horas extra, “con el consiguiente desgaste que ello significa. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal y laboral de los trabajadores de salud; y todo esto repercute en los pacientes y la sociedad en general” (Montez, 2012, p.11).

El servicio de hospitalización, del Centro de Salud Santa Cruz es un área funcional que posee un conjunto de recursos físicos, humanos y tecnológicos organizados para la prestación segura y eficaz de los cuidados asistenciales de población de todas las edades. El personal que labora en el servicio está formado por diferentes grupos de profesionales como técnicos en enfermería, enfermeras, médicos, obstetras y tiene como objetivo central lograr los beneficios máximos para el paciente en todo momento. Aunque para el lograrlo, hace esfuerzos para controlar las situaciones fatigantes existentes y por los procedimientos que allí se realizan, sobre todo por las noches que mayormente solo se queda al cuidado del paciente el personal técnico de enfermería quienes realizan funciones que no les corresponde y dejan de lado sus verdaderas funciones.

Finalmente en nuestro ámbito el tema del clima laboral y su relación con la satisfacción laboral se ha investigado relativamente poco lo cual genera un real vacío en el conocimiento específicamente en el sector salud, Es claro que cuando se observa dentro del campo de la salud, al clima laboral como la satisfacción laboral en su puesto de trabajo, son temas centrales de las instituciones de salud, debido a que la calidad del trabajo depende fundamentalmente de un clima laboral adecuado, su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios; así como también la satisfacción del trabajador conducen de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

Lo expuesto anteriormente, refuerza el concepto de la necesidad de realizar más estudios que exploren de mejor manera la situación actual del personal de salud, ya que el clima laboral y la satisfacción laboral, afecta profundamente al personal de la salud no sólo en el aspecto laboral sino también en el campo cognitivo, psicológico y social. Por lo tanto postulamos la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la influencia del clima laboral en la satisfacción del personal que labora en el servicio de hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz, 2015?

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es la influencia del clima laboral en la satisfacción del personal que labora en el servicio de hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz, 2015?

1.3 Justificación

En el mundo globalizado en que vivimos, la Gestión de Recursos Humanos ha ido tomando importancia para las organizaciones, en especial para los servicios públicos, pues resulta ser un área de interés que ayuda a generar ventajas competitivas para cualquier organización (Sziklai, 2006). Por esta razón, la realización de investigaciones organizacionales, que tomen en cuenta variables como el clima laboral o satisfacción laboral, toman especial relevancia, pues contribuyen en la detección de necesidades de capacitación o entrenamiento, de tal forma que un buen diagnóstico identificará las variables críticas a potenciar en una determinada organización.

Cuando se efectúa un proyecto en el cual se realice la medición del clima laboral y la satisfacción laboral para describir la relación entre sí e identificar los principales factores que influyen de una variable a otra, por esta razón esta investigación es muy importante porque brindará a la institución de salud un indicador de comportamiento que rige el desempeño laboral de los trabajadores de salud, facilitando así adelantar acciones para fortalecer y establecer mejores condiciones para el desempeño y dinámica organizacional, generando un beneficio al establecimiento de salud, a los trabajadores y lo más importante una atención de calidad a los usuarios.

Hoy en día al intervenir en la ejecución de un proyecto de clima laboral es más que un proceso sistemático y formal de obtención de resultados, sino por el contrario, es una investigación profunda muy importante que servirá como herramienta que se debe tener en el área de recursos humanos para que permite encontrar elementos que no son evidentes o pasan desapercibidos. De esta forma el saber “cómo andan las cosas” en el ambiente de trabajo y la satisfacción que trae éste a los empleados, es una guía para que la administración y jefaturas de área, puedan fundamentar sus decisiones en hechos concretos y reales, no en suposiciones; generando no sólo un mejor ambiente laboral sino a su vez incentivando al colaborador a dar lo mejor de sí, enriqueciendo la labor tanto personal como colectiva de la organización.

Por lo anterior, se buscó a través de este proyecto, información completa y detallada, consiguiendo la reproducibilidad y con resultados confiables y útiles tanto para el establecimiento de salud como para los trabajadores de salud. Posterior a ello, se diseñara un plan de acción con base a las falencias y fortalezas arrojadas, queriendo con éste, reaccionar frente a la situación actual del ambiente laboral y la satisfacción del personal buscando un beneficio común y alcanzar con verdadero éxito una atención de calidad.

1.4 Limitaciones

Las limitaciones que se han presentado durante la investigación son diversas; especialmente en el momento de la aplicación de las encuestas donde se pudo notar la falta de seriedad, poca colaboración del personal en estudio. Otra de las limitaciones fue la poca disponibilidad del tiempo para el llenado de las encuestas, por los trabajadores del servicio de hospitalización comprendidos en esta investigación, ya que lógicamente no se podía interrumpir el trabajo, se tuvo que esperar mucho tiempo para la recopilación de datos.

1.5 Antecedentes

Internacional

Para Navarro (2010) en Venezuela en el trabajo investigación “Satisfacción laboral de los docentes del decanato de administración y contaduría de la Ucla con relación al clima organizacional, bajo un enfoque prospectivo” (p.1), el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario en escala tipo Likert. “Se comprobó que los docentes al tener dominio sobre los contenidos que imparten. Integridad, responsabilidad en su trabajo y mantener un comportamiento inequívoco con los valores universitarios, le genera mayor satisfacción laboral” (Navarro, 2010, p.9).

“La universidad debe mejorar su clima organizacional y para ello debe formar personas para un mundo laboral donde las tareas a llevar a cabo estarán en constante evolución, el trabajo dependiente y mecánico cederá lugar al autónomo y profesional, reconociendo la labor desempeñada. De allí, que con el empleo de estrategias pedagógicas y académicas orientará a la formación progresiva del nuevo capital humano integral que requiere el país.” (Navarro, 2010, p.9).

Para Rojas (2013) En la ciudad de Sucre Colombia, se desarrolló la investigación *Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas Corporación Universitaria del Caribe, CECAR* (p.1), con el objetivo “describir los elementos que conforman la satisfacción laboral y determinar cómo este factor influye en el clima organizacional de los empleados de las principales universidades sucreñas; tomándose para ello una muestra de 120 docentes” (Rojas, 2013, p.1).

Rojas (2013) “los resultados referentes a las condiciones laborales no son las mejores, además con respecto a la estabilidad laboral, no se garantiza a los colaboradores su permanencia en la organización” (p.1); y “con relación

a la autorrealización, no hay apoyo suficiente para su crecimiento profesional y las capacitaciones son” (Rojas, 2013, p.1).

“Para dar solución a dicha situación se concluye que es necesario implementar estrategias direccionadas a brindar más motivación a los colaboradores organizando capacitaciones de acuerdo al desempeño que se quiera fortalecer en cada docente de esta manera es fundamental así el clima organizacional y la satisfacción laboral factores que determinen el grado de bienestar de los individuos.” (Rojas, 2013, p.1).

Peña, Díaz y Carrillo (2015) en la Universidad Autónoma de Coahuila México, se investigó la “*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*” (p.37), tuvo como objetivo general “conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa Familiar de la industrial metal–mecánica ubicada en Monclova, Coahuila” (Peña, Díaz y Carrillo, 2015, p.37), a fin de “proporcionar al directivo de la empresa, sugerencias de cambio, de reforzamiento y/o de mejora. Para la realización de este estudio se determinó que la Muestra fue de 20 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert” (Peña, Díaz y Carrillo, 2015, p.37), y para poder, “diagnosticar el clima organizacional se utilizó el *Modelo Organizacional de Seis Casillas de Weisbord*, compuesto por 35 ítems correspondiente a 7 variables” (Peña, Díaz y Carrillo, 2015, p.37), y para “medir la satisfacción laboral se rediseño el instrumento de JSS de Spector, que consta de 40 reactivos considerándose 10 variables” (Peña, Díaz y Carrillo, 2015, p.37).

El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de alpha de Cronbach para la escala de satisfacción laboral y de clima organizacional de 0.89 y 0.851 respectivamente. Una vez tabulados los datos, el tratamiento estadístico consistió en calcular Frecuencias, Medias, Coeficientes de Contingencia y Niveles de Significancia, usando el programa SSPS (versión 17.0). (Peña, Díaz y Carrillo, 2015)

Villamil, Sánchez, Paredes y Pineda (2012) En San Pedro Sula Honduras (2012) se llevó a cabo la investigación “*Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma*” (p.94), el objetivo general fue:

Estudiar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma. Trabajaron con un instrumento en forma de cuestionario, el cual tuvo un índice de Cronbach de 0.928, con un total de 65 preguntas; y para la obtención de las respuestas se utilizó el método de escala de Likert. (Villamil et al., 2012, p.97)

Según Villamil et al. (2012) “se tomó como base ocho dimensiones para la variable clima organizacional (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) y para la variable satisfacción laboral seis dimensiones (satisfacción con el trabajo en general” (p.97), y “con el ambiente físico, con la forma en que realiza su trabajo, con la oportunidad de desarrollo, con la relación jefe/subordinado, y con la relación remuneración)” (Villamil et al., 2012, p.97).

De una población de 355 empleados, se tomó una muestra de 154 empleados encuestados. Se determinó que existe un 64% de influencia del clima organizacional sobre la satisfacción de los empleados de la Municipalidad de Choloma; con un coeficiente de correlación de Pearson entre las dos variables de estudio de +0.80. (Villamil et al., 2012, p.97)

Referencia Nacional

Sánchez (2010) En San Martín, se llevó a cabo la investigación: “*Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos*” (p.1), el objetivo general fue “determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del

personal de salud de las microrredes de Salud de Cuñumbuque y Tabalosos – 2010” (Sánchez, 2010, p.1).

Sánchez (2010) “el método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 64 trabajadores. La técnica de recolección de información fue la encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario” (p.1).

En ambas microrredes de Salud existe un buen clima organizacional. Para valorar la satisfacción laboral, 45 trabajadores de salud que hace un 70.3% de la muestra percibe nivel medio de satisfacción laboral; 17 trabajadores de salud que constituye el 26.6% de la muestra percibe nivel de satisfacción laboral alto y 2 trabajadores de salud que ocupa sólo el 3.1% percibe nivel de satisfacción laboral bajo. (Sánchez, 2010, p.1)

Sánchez (2010) “en relación a las subescalas del clima organizacional se encontró que en ambas microrredes de Salud el tema de retribución es la mejor valorada, los puntajes superan a 20” (p.1); es decir, “que los trabajadores perciben que existen retribuciones justas en cada una de las microrredes” (Sánchez, 2010, p.1). Sin embargo, “la única escala de *estilo de dirección*, es la que muestra diferencia significativa, cuya probabilidad es de 0.0294 menor a 0.05” (Sánchez, 2010, p.1); es decir, “que los trabajadores de la microrred Tabalosos perciben un mejor estilo de dirección; los resultados nos muestran que existe diferencia significativa ($P=0.0277 < 0.05$)” (Sánchez, 2010, p.1), y, “entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; es decir que, a mejor nivel de clima organizacional, más alto es el nivel de satisfacción laboral ($P=0.02$.)” (Sánchez, 2010, p.1).

Montez (2012) En la ciudad de Chiclayo, se realizó la investigación: “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital EsSALUD Chiclayo, 2010 – 2011” (p.1). Tuvo “como propósito central analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital EsSalud Chiclayo, 2010” (Monteza, 2012, p.8).

Es un estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. La población fue de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional *Almanzor Aguinaga Asenjo* de Chiclayo; abarcando un período de análisis desde noviembre de 2010 hasta julio de 2011. (Monteza, 2012, p.8)

“Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad” (Monteza, 2012, p.8).

Como resultados, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. (Monteza, 2012, p.8)

Según Monteza (2012) en Lima, en el 2011, se realizó la investigación por Salcedo, y Rojas, titulada: “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao -Perú” (p.58): cuyo objetivo fue “determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del hospital nacional. La muestra estuvo conformada por 56 médicos, 68 enfermeras y 77 técnicos de enfermería” (Monteza, 2012, p.58) Resultados: fue el “27,2% de satisfacción en las enfermeras, 24,7% en el personal médico y el 47,1% en técnicos de enfermería; los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico” (Monteza, 2012, p.58)

Según Arias y Arias (2014) En la Universidad Católica San Pablo. Arequipa, se realizó el estudio: “*Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*” (p.185). El

objetivo general, “pretendió valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral” (Arias & Arias, 2014. p.185).

Para ello se trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. (Arias & Arias, 2014. p.185).

Además, “se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada” (Arias & Arias, 2014. p.185).

Referencia Regional.

(Gómez, 2012) En la ciudad de Cajabamba, se realizó una investigación para medir la “Satisfacción laboral en la municipalidad distrital” (p.1)

Para Gómez (2012) El estudio radica en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: a) Género, b) Condición Laboral y c) Tiempo de servicio además de la comparación del nivel de satisfacción medio.

La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 36 trabajadores Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario *Escala de Opiniones SL-SPC* de Palma, que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos (Gómez, 2012).

Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de la municipalidad; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas (Gómez, 2012).

Gómez (2012) En la investigación "*Percepción del clima organizacional de los docentes en las instituciones educativas de nivel primario distrito de Baños del Inca Cajamarca 2011*", realizó un estudio descriptivo y tuvo como propósito conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de las instituciones educativas del Distrito Baños del Inca Cajamarca.

La muestra del presente trabajo está compuesta por 78 trabajadores, miembros de las instituciones educativas de nivel primario. Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó un cuestionario que mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos. (Gómez, 2012).

Para medir la satisfacción laboral se utiliza el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró, que tiene una estructura de cinco factores. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente alfa de Cronbach para la escala de clima organizacional y de satisfacción laboral de 0,969 y 0,925, respectivamente. La estructura de las escalas se estudia a través de un análisis factorial exploratorio.

Para la escala de clima organizacional los factores extraídos son 12, con un coeficiente alfa alto (entre 0,74 y 0,94). Para la escala de satisfacción laboral los factores extraídos son 5, con un coeficiente alfa alto (entre 0,73 y 0,87). Respecto del efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, se encontró que existen dimensiones de clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral. (Chiang et al, 2007, p.61)

Carrasco (2011) En la ciudad de Sócota, se realizó una investigación para “Determinación del nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Sócota en la Región Cajamarca” (p.100)

Carrasco (2011) “el objetivo principal es fue determinar el nivel de satisfacción laboral en dicha municipalidad, ya que es una institución donde se encuentran una cantidad significativa de trabajadores tanto administrativos como obreros, más aún porque es una institución estatal” (p.100), y por consiguiente, “se maneja la satisfacción laboral en el ámbito público es por ello se desea saber el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores observando los factores que influyen en dicha satisfacción los cuales son los determinantes de la satisfacción laboral” (Carrasco, 2011, p.100).

La metodología que se aplicó en este trabajo es descriptiva la cual de acuerdo a los resultados que se han obtenido se pueden explicar y definir para concretar la investigación. Después de haber realizado la respectiva investigación se llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Sócota, es bajo. (Carrasco, 2011, p.100)

En la investigación de maestría “Influencia del clima laboral en la satisfacción de los docentes de la Institución Educativa *San José Chiclayo 2012*” tuvo una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de 62 docentes que laboran en la institución educativa antes mencionada. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad.

Como resultados, la investigación da cuenta que 40% de profesores considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 33 % que califica como medianamente satisfecho. Determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de los docentes. (Montez, 2012, P.162).

El Montez (2012) señala que “en sus conclusiones que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran” (p.162).

A Nivel Local

Gutiérrez y Saldaña (2014) En la ciudad de Chota, se realizó la investigación “El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Educación Inicial de la zona urbana del distrito de Chota, noviembre 2013 a octubre de 2014” (p.1), El objetivo general fue analizar el clima organizacional de los trabajadores de las instituciones educativas de nivel inicial del distrito de Chota, con relación a la satisfacción laboral. Tuvo carácter descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por 58 docentes de los cuales 6 son directores, 46 fueron docentes y 6 personal de servicio. Se utilizó un cuestionario en escala tipo Likert. La validez del instrumento se hizo mediante el juicio de expertos y la confiabilidad por Alfa de Crombach fue de 0.87.

Al medir la percepción del clima laboral el 53,4% percibe que existe un muy buen clima organizacional, el 32,8 %, un buen clima organizacional, el 7% regular y sólo el 1% un mal clima organizacional. Con respecto a la percepción de la variable satisfacción laboral fue de: muy satisfecho 22,4%, satisfecho 34,5%; poco satisfecho 24,1%, e insatisfecho 19,0%. Finalmente concluye que el clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables complejas e independientes, que estadísticamente no se relacionan entre sí. (Gutiérrez B. y Saldaña M 2014).

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General.

Determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción del personal de salud que labora en el servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz.2015.

1.6.2 Objetivos Específicos.

- Identificar el clima laboral del personal de salud del centro de salud Santa Cruz.
- Determinar el grado de satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz.
- Evaluar la influencia del clima laboral en la satisfacción del personal de salud que labora en el servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Teórico

Para conocer la incidencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de hospitalización del centro de Salud Santa Cruz, se realiza una concienzuda compilación de las referencias bibliográficas, hemerográficas y lincográficas presentamos la base teórica cimentada en el método de vertebración de ramificación por índice según Hernández Sampieri, en su obra Metodología de la investigación científica.

2.1.1. Clima Laboral. Definición.

Para Monteza (2012) señala “García; 1987 y Kolb; 1977, Coincidieron en decir que el clima laboral es básicamente lo que los miembros de la organización perciben de su empresa, como las cualidades, características, objetivos que influyen en su comportamiento” (p.17). De este depende, “en gran medida, la posibilidad de que se generen procesos creativos que promuevan innovaciones. El clima laboral es moldeable y manipulable dada la transitoriedad de sus componentes; la posibilidad que tiene el clima laboral de ser gestionado” (Monteza, 2012, p.17), y, “convierte a este en un fuerte componente que impulsa la transformación organizacional y que lleva a generar procesos creativos para desarrollar innovaciones en la institución propiciando espacios favorables” (Monteza, 2012, p.17)

El clima laboral es entonces, uno de los más grandes inhibidores o potenciadores de los procesos creativos y de la innovación, pues como lo expone Mahon¹ el Clima laboral condiciona, de manera positiva o negativa, el comportamiento de los miembros de la organización. (Monteza, 2012, p.17)

Martínez (2001) “El Clima Laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización.

Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones.”

“Define el Clima Organizacional como: *un fenómeno interviniente que mediante los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)*” (Peña, Díaz y Carrillo, 2015, p.39)

“Desde esa perspectiva el Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la manera de cómo es percibida la organización.” (Peña et al., 2015, p.39)

Sánchez (2010) El clima laboral se entiende por el “conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta” (p.18).

Carrasco (2011) También está “considerado como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del mismo” (p.366). Asimismo, “el clima laboral está definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y a aspectos como autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales que facilitan su trabajo” (Carrasco, 2011, p.366).

García (2000) Afirma que "la comunicación va siempre ligada al clima laboral. No se puede entender una cosa sin la otra, puesto que comunicarse implica transmitir un clima determinado, sea bueno o malo. Los trabajadores con mayor movilidad o los que más contacto tienen con personas distintas, suelen ser los que comunican, transmiten o difunden todo tipo de noticias, muchas veces, susceptibles a generar un clima laboral determinado".

“Waters, define el clima como: *Las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo*”. (Pupo, 2010, p.15)

De la misma forma, León (2009) señala que estos autores “Schneider y Hall, sostienen, que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales; es decir, que en la medida en que los trabajadores se sienten reconocidos (tomados en cuenta) por la institución donde laboran” (p.10) y “satisfacen tanto sus necesidades primarias como de reconocimiento, en esa medida aúnan sus esfuerzos para la consecución de los objetivos organizacionales, pues se establece una suerte de contrato psicológico que incrementa los niveles de pertenencia e identificación con su organización” (León, 2009, p.10).

Por consiguiente, el clima organizacional influye en la satisfacción del trabajador y ésta en su rendimiento; por lo tanto, hay una mediación entre los propósitos y los logros de las organizaciones con las de sus integrantes; es decir, entre los objetivos y fines con los resultados, el rendimiento y la satisfacción individual. (León, 2009, p.10)

En 1965, Forehand y Gilmer, definió el clima laboral como el conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. (Monteza, 2012, p.17)

Monteza (2012) señala que “aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características” (p.18).

“Es complejo, sensible y dinámico a la vez. Complejo porque abarca un sinnúmero de componentes, sensible porque cualquiera de ellos puede afectarlo y dinámico porque estudiando la situación de sus componentes

podemos mejorarlos aplicando las medidas correctivas que resulten necesarias” (Monteza, 2012, p.18)

Esta situación contribuye a que los estudios sobre el Clima laboral se tornen cada vez más relevantes y necesarios Por otro lado. Hay Group manifiesta que el clima laboral son todas aquellas percepciones de los profesionales sobre los comportamientos organizativos que afectan a su rendimiento en el trabajo. (Monteza, 2012, p.18)

Para Monteza (2012) “se está refiriendo concretamente a todos aquellos elementos relacionados con los procesos de gestión, ya sean formales o informales” (p.18), para lo cual se señala que: “soportados, por tanto, por la cultura de la empresa, en los procedimientos establecidos o en la interpretación y uso que de éstos hagan los líderes de los equipos” (Monteza, 2012, p.18), esto, “influyen positiva o negativamente en el trabajo. Según la escuela gestalista, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la en que ven el mundo” (Monteza, 2012, p.18).

Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento y; para la escuela funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo depende del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. (Monteza, 2012, p.18)

Según Rivas (2006) “La Escuela Zuliana de Avanzada, menciona que los procesos organizacionales y su vinculación con el clima organizacional serán analizados, en primera instancia, en función de los diferentes estilos de liderazgo” (p.19), ya que “el *clima de liderazgo*, entendido como el clima engendrado por la alta dirección de una empresa, determina, en gran parte, el tipo de clima organizacional que prevalece en cualquier organización” (Rivas, 2006, p.19).

“Senlle en 2000 y Lynne, Senn y Childree en el 1999 determinaron, la posibilidad de existencia de los siguientes estilos de liderazgo en una organización: autocrático, democrático, Laissez-Faire, participativo y holístico” (Rivas, 2006, p.42).

“El clima laboral tiene como característica un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización. Un buen clima laboral trae una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas” (Monteza, 2012, p.18)

Según Monteza (2012) nos dice que “el clima laboral negativo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores” (p.19).

Monteza (2012) señala que “el clima laboral es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes” (p.19).

Un trabajador puede ver cómo el clima laboral de su organización es grato y sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen críticas al clima laboral de sus organizaciones, sin poder percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima laboral de insatisfacción y descontento. (Monteza, 2012, p.19)

Por su parte, Monteza (2012) manifiesta que “entre las características del clima laboral sobresalen dos aspectos que son la multidimensionalidad y la sectorialidad” (p19). Se tiene en cuenta que, “la primera alude al hecho de que, aun formando una estrecha unidad, el clima laboral se compone de múltiples aspectos, siendo incapaz ninguno de ellos de explicar o de absorber la totalidad el concepto, de sus efectos y consecuencias” (Monteza, 2012, p.19).

Monteza (2012) sostiene que “el clima laboral es el producto de los diferentes aspectos objetivos como: la estructura, los procesos organizacionales; y los aspectos subjetivos como: las conductas y las experiencias de los trabajadores” (p.19). Cabe resaltar que “esta naturaleza multidimensional del clima hace que las variables no sean siempre fáciles de definir debido a la interacción que se produce entre ellas, lo que dificulta el proceso de aislamiento conceptual de las mismas” (Monteza, 2012, p.19).

La sectorialidad matiza el concepto de globalidad que tiene el clima laboral. Si este clima laboral es una variable que distingue a las organizaciones como un todo entre sí, no obstante, este no es homogéneo en toda la organización, sino que puede tener variaciones muy importantes. (Monteza, 2012, p.19)

2.1.1.1 Dimensiones.

Las dimensiones según Monteza (2012), “son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Hay diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los aspectos que afectan el ambiente de las organizaciones” (p.19).

Para, Palma (2004) existen cinco factores que explicarían el nivel de percepción del ambiente laboral (Escala de Clima Laboral CL-SPC) y puede aplicarse a nivel individual o grupal. Esta escala de clima laboral está formada por 50 ítems agrupados en 5 factores o áreas: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. (p.8).

Autorrealización

Maslow (1908-1970) es la tendencia innata de los seres humanos a sacar el mayor partido posible de sus propios talentos y potencialidades.

Abreu (1989) es el estado de alta creatividad y desarrollo, es lo que nos permitiría desplegar una innata tendencia positiva al crecimiento, orientada al alcance de diversos valores y necesidades superiores. De hecho esta fuerza innata, y su puesta en práctica en la realidad, son las que forjan el carácter y la personalidad del sujeto (p,17)

Escudero (2011) haciendo mención a la pirámide de Maslow, refiere la autorrealización como un deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene, es por eso que cuando cada uno siente que llegó a este nivel, tiene la capacidad de poder salir adelante y dejar huella en todo lo que realiza; siendo este factor uno de los más provechosos para la organización, ya que el colaborador mejora su rendimiento laboral (p,15)

Es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados.

Involucramiento laboral

Frías (2001) sostiene que el trabajador muestra involucramiento laboral si conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, su oficio y con la misión de su respectiva organización para lograr un mejor resultado en su labor dentro de ella.(p, 25)

Es la identificación que tiene el trabajador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio.

Supervisión

En esta dimensión se dan apreciaciones del trabajador sobre la 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, mejorando la producción y la calidad de servicio. La presencia de una supervisión crea en muchos de los trabajadores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral.

Comunicación

Cuadrado (2007) refiere que el desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.(p,29)

Es 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, teniendo así una mejor relación con los demás.

Condiciones laborales.

De la Fuente (2004) menciona que el sistema de remuneración es un factor muy importante para un trabajador, ya que los salarios medios y bajos con carácter fijo, no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten al colaborador mejorar ni mucho menos obtener buenos resultados, pero eso no quiere decir que los salarios que sobrepasan los niveles medios por ser motivadores, mejoran el rendimiento laboral. (p, 19)

Es el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera.

Al hablar de condiciones laborales, no solo se habla de remuneración económica, sino también de los diversos elementos que se necesitan para realizar un buen trabajo, los cuales la organización está obligada de brindar, ya que favorece a la producción y mejora de ella.

Según Carrasco (2011) “En 1987 Litwin y Stinger, postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como” (p.2):

Estructura. “Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo” (Carrasco, 2011, p.22).

“La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado” (Carrasco, 2011, p.22).

Responsabilidad (empowerment). “Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo” (Carrasco, 2011, p.22).

“Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo” (Carrasco, 2011, p.22).

Recompensa. “Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo” (Carrasco, 2011, p.22).

Desafío. “Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos” (Carrasco, 2011, p.22).

Relaciones. “Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados” (Carrasco, 2011, p.22).

Cooperación. Es el “sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores” (Carrasco, 2011, p.22).

Estándares. “Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento” (Carrasco, 2011, p.22).

Conflictos. “Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan” (Carrasco, 2011, p.22).

Identidad. “Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de

trabajo. En general, es la sensación de compartirlos objetivos personales con los de la organización” (Carrasco, 2011, p.22).

Salazar (2012) “existen otras dimensiones básicas que deben ser consideradas en este tipo de análisis, en donde para estudios de Clima Organizacional se plantean 12 dimensiones; las primeras cinco se refieren mayormente a la vida del personal dentro de la organización” (p.12).

“Las siguientes cinco dimensiones son de alcance más organizacional; los campos de acción *yo vivo* y *yo actúo* se refieren respectivamente a las dimensiones concernientes a las actitudes y las intenciones de los empleados sobre su trabajo” (Salazar, 2012, p.12).

“El interés por la optimización del desempeño y la salud laboral ha incidido en Investigaciones que reportan en materia de comportamiento organizacional, la relevancia de variables como liderazgo, motivación y clima laboral” (Salazar, 2012, p.12).

Salazar (2012) señala que, En 1977, Kolb: Particularmente existen reportes que señalan lo siguiente:

- a) El clima laboral se asocia a cambios en rasgos de personalidad aparentemente estables.
- b) Una asociación entre un tipo de clima laboral y una motivación particular hacia el trabajo.
- c) Una relación directa entre liderazgo y clima laboral según Salazar (2012)

“Estos alcances han permitido sugerir modelos de intervención que optimicen los procesos psicológicos involucrados en el comportamiento organizacional, particularmente el diagnóstico del clima laboral y motivación resultan aspectos psicológicos que permiten determinar” (Salazar, 2012, p.27):

- a) Los aspectos preventivos y correctivos en la organización
- b) Los parámetros para la optimización del servicio
- c) El funcionamiento de las instituciones. Según Salazar (2012)

2.1.1.2 Tipos de Clima Laboral.

Según Monteza (2012) “En 1966, Rensis Likert, sostiene que en la percepción del clima laboral de una institución influyen variables; tales como: la estructura de la organización y de administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, motivaciones, las actitudes, la comunicación” (p.20), también, “incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas en la organización” (p.20).

Estos tipos de variables influyen en la percepción del clima en mención por parte de los miembros de una organización, formándose un tipo de clima organizacional representativo en cada empresa. A partir de diferentes configuraciones de variables, Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima laboral particular. (Monteza, 2012, p.20)

Según Monteza (2012) Estos son:

Sistema 1: Autoritario. “Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizadas de conducto regular” (Monteza, 2012, p.20).

Sistema 2: Paternalista. “En esta categoría organizacional, las decisiones son adoptadas en los escalones superiores de la organización. También se centraliza el control, pero en él hay

una mayor delegación que en el caso del Sistema 1” (Monteza, 2012, p.20).

Sistema 3: Consultivo. “Este es un sistema organizacional en que existe un grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores” (Monteza, 2012, p.21).

Sistema 4: Participativo. “Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización” (Monteza, 2012, p.21).

Para Monteza (2012) “el clima laboral puede considerarse como efecto y resultado de la estructura y de los procesos de la organización” (p.21). Además, “los elementos de la estructura a los que se hace alusión con mayor frecuencia han sido el tamaño, la centralización, la formalización, el ambiente físico, la especialización de la tarea y la densidad” (Monteza, 2012, p.21).

El tamaño de la organización ha sido considerado como *el primer indicador de la estructura*, ya que determina a su vez otros aspectos de la estructura. En general, los resultados de las investigaciones tienden a proponer que las organizaciones de mayor tamaño son más burocráticas, con una normativa más estricta y rigurosa. (Monteza, 2012, p.21)

Monteza (2012) “La consecuencia de ello es la aparición de climas poco flexibles, formalizados y generalmente de bajo compromiso e implicación personal” (p.21).

Según Monteza (2012) “la centralización, entendida básicamente como formalización de la toma de decisiones en los niveles más

elevados de la organización genera un clima escasamente participativo, mientras que, a la inversa, los climas percibidos como descentralizados suelen ser considerados como climas cálidos” (p.21) y “facilitadores de la relación. Cuando el clima laboral existente es fuertemente jerárquico se producen climas laborales escasamente creativos. Las empresas creadoras se caracterizan por climas laborales abiertos, participativos, cálidos y frecuentemente informales” (Monteza, 2012, p.21).

Monteza (2012) “el clima laboral afecta a los procesos organizacionales como la comunicación, la toma de decisiones y la solución de problemas, el tratamiento de los conflictos y los niveles de implicación y participación” (p.21) cabe resaltar que “el modelo de causalidad desarrollado por el constructor de clima laboral considera que la influencia sobre la conducta laboral no proviene de hechos o de acontecimientos aislados” (Monteza, 2012, p.21), y, “ni tampoco que provenga de aspectos particulares de la organización, sino que su influencia se ejerce de forma global y persistente, como corresponde a una atmósfera psicológica particular” (Monteza, 2012, p.21).

Diferentes investigaciones han puesto de manifiesto que el clima laboral es *un factor ecológico principal* en la determinación de las conductas laborales. Dicho clima puede considerarse como un moderador entre las características de los individuos y la conducta que estos desarrollan, es decir, como un factor emocional relativamente estable. (Monteza, 2012, p.22)

Según Monteza (2012) “hay que establecer la diferencia entre cultura y clima laboral en la organización” (p.22).

Ambos conceptos afectan al rendimiento profesional y ambos tienen su base en procesos y comportamientos comúnmente aprendidos, pero el clima laboral tiene una *labilidad* que no tiene la cultura. Es el efecto que una cultura empresarial, filtrada a través del liderazgo tiene en un momento determinado sobre los

empleados. El clima laboral tiene, un carácter temporal mientras que la cultura posee un carácter más duradero. (Monteza, 2012, p.22)

.Monteza (2012) “cuando una persona asiste a un trabajo, lleva consigo diariamente una serie de ideas preconcebidas sobre el mismo: quién es, qué se merece, y qué es capaz de realizar, hacia dónde debe marchar la empresa, etc.” (p.22). según, “estos preconceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez/flexibilidad de la organización, las opiniones de otros, su grupo de trabajo” (Monteza, 2012, p.22).

“Las coincidencias o discrepancias que tenga la realidad diaria, con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo laborado, van a conformar el clima de la organización” (Monteza, 2012, p.22).

El clima laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la *opinión* que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. (Monteza, 2012, p.22).

Para Monteza (2012) “es posible convertir el ambiente de trabajo en un verdadero activo que, si bien no se muestra en los estados financieros” (p.22), además, “si puede llegar a afectarlos lo suficiente como para proyectar a la empresa en el futuro o como para dificultar su crecimiento y afectar en la satisfacción de sus trabajadores” (Monteza, 2012, p.22).

2.1.2 Satisfacción laboral. Definición.

Del latín *satisfactio*, satisfacción es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito.

El término laboral, por otra parte, es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquel que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra.

Estas definiciones nos permiten comprender la idea de satisfacción laboral, que es el grado de conformidad de la persona respecto al entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc. (Paillacho, 201, p. 162)

Según Monteza (2012) “la satisfacción laboral es, en la actualidad, uno de los temas más relevantes en la Psicología del trabajo y de las organizaciones. Los expertos suelen coincidir en afirmar que la satisfacción laboral no es un concepto global, válido para todos” (p.22). Por lo contrario, “se trata de un concepto complejo que se relaciona con la visión de los empleados respecto del entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto” (Monteza, 2012, p.22).

“En sentido general, a cada uno de estos aspectos le corresponde una actitud, que no es más que una predisposición, adquirida a partir de la experiencia, a responder de los demás, a los objetos o a las instituciones, de manera positiva o negativa” (Monteza, 2012, p.23).

Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica

sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos. (Monteza, 2012, p.23)

Según Monteza (2012) “más específicamente los diferentes aspectos de la satisfacción laboral son actitudes que se centran en” (p.23):

a) la satisfacción con los compañeros, b) la satisfacción con los jefes, c) la satisfacción laboral propiamente dicha, d) la satisfacción con el salario y e) satisfacción con los ascensos. Según Monteza (2012)

Según Monteza (2012) “la importancia que cada uno de estos aspectos tiene va cambiando a medida que el trabajo cambia. También es posible que un empleado se encuentre muy satisfecho con un aspecto y muy insatisfecho con otro” (p.23).

También, la satisfacción laboral es definida como la actitud del trabajador hacia su trabajo y en aspectos vinculados al desarrollo personal, beneficios sociales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo de tareas, relación con la autoridad, condiciones físicas y/o materiales que facilitan su trabajo y desempeño. (Monteza, 2012, p.23)

Monteza (2012) señala que “en los momentos actuales las organizaciones están obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de sus trabajadores o clientes internos” (p.23), y, “quienes más que sus subordinados o empleados constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad del mercado actual de competencia, tan cambiante y exigente” (Monteza, 2012, p.23).

“En 1996, Acosta, la satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su

propio trabajo. *Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser*” (Carrasco, 2011, p.304).

“En 1995, Sandholm, la satisfacción laboral es una respuesta afectiva y subjetiva a la presencia o ausencia de un aspecto real o imaginado del trabajo. Diferente a la calidad de vida laboral porque están solo una reacción afectiva” (Castro, 2006, p.9).

El otro fenómeno supone realidades, juicios evaluativos y efectos ciertos sobre el bienestar y el desarrollo. Esto último no es una condición necesaria de la satisfacción laboral. Una persona puede estar o no satisfecha con una condición de trabajo, que no afecta necesariamente su desarrollo personal o su bienestar, como un traslado horizontal o un cambio temporal de jefe. (Castro, 2006, p.9)

En el 2001, Toro, la satisfacción resulta de un proceso cognitivo, consistente en comparar lo obtenido con lo deseado. Este proceso es un típico juicio evaluativo. Como consecuencia de ese juicio se deriva una reacción afectiva positiva, cuando se trata de la satisfacción, y negativa en el caso de la insatisfacción. (Castro, 2006, p.9)

No obstante, Castro (2006) señala que la satisfacción es lo más esencial, ya que “determinar la naturaleza, no es tanto el juicio evaluativo que precede sino el efecto emocional o afectivo que resulta como consecuencia. Es la experiencia de agrado o complacencia o de disgusto lo que define su carácter” (Castro, 2006, p.9)

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. (Navarro, 2010, p.19).

“En el 2001, Loitegui, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. (Monteza, 2012, p.23)

Monteza (2012) “Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar o incluso suplir otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse” (p.23).

En 1976, Locke, plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. (Monteza, 2012, p.24)

La satisfacción que los individuos reciben de su trabajo es dependiente al grado en el que el trabajo y todo lo asociado a este cumplen con las necesidades y deseos del empleado. Los deseos son aspiraciones conscientes por cosas o condiciones que un individuo cree que le dará satisfacción. Según el estudio revela que existen 7 condiciones de trabajo que conducen a la satisfacción laboral para la mayoría de las personas. Las condiciones que se listaran están bajo control de personal administrativo y bajo los administradores de recursos humanos y son:

- Trabajo que desafíe mentalmente con el cual el individuo pueda lidiar exitosamente.
- El interés del personal por el trabajo.
- Recompensas por actuaciones que estén directamente relacionadas con las aspiraciones del personal que sean justas y entendibles.
- Trabajo que no sea físicamente desgastante
- Condiciones de trabajo que sean compatibles con las necesidades físicas y metas laborales del empleado.
- Alto autoestima por parte del empleado

- Ayuda a obtener trabajo, paga y promociones interesantes y minimizar la Ambigüedad y conflicto en los roles.

Según Monteza (2012) “hay situaciones en el trabajo y su contexto que son determinantes y podrían influir en la satisfacción laboral” (p.24), como que, los colaboradores, “tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades, capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación, con sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas” (Monteza, 2012, p.24). A todo esto, “se añade que sea considerado el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo” (Monteza, 2012, p.24).

Para Monteza (2012) “para medir la satisfacción laboral se desarrollan métodos. Todos ellos son indirectos, dado que la satisfacción laboral solo se puede inferir: es algo intangible y personal” (p.24).

Entre estos métodos cabe citar: a) Los cuestionarios en cuanto la satisfacción laboral, b) Entrevistas con los empleados, c) La observación del comportamiento de los empleados. Según Monteza (2012).

Monteza (2012) “el método más económico y confiable es la utilización de los cuestionarios escritos. Existen agentes generadores de la satisfacción o insatisfacción laboral que pueden clasificarse en dos grandes grupos” (p.24), tales como: “los agentes internos y los externos, los primeros están fundamentados sobre la base de las necesidades más importantes del individuo, relacionados con el interés por el trabajo, la estimulación moral, las oportunidades de escalar jerárquicamente” (Monteza, 2012, p.24), y “las condiciones de trabajo, la comunicación, el horario; y los segundos son aquellos factores que condicionan las empresas entre sí, es decir las oportunidades que les brindan a sus trabajadores, en materia laboral y salarial.” (Monteza, 2012, p.24).

Para Monteza (2012) “la satisfacción en el trabajo para enfermería se proyecta como un desafío profesional y personal. En el plano profesional se requiere gran cantidad de conocimientos del manejo avanzado del cuidado y de situaciones de alto riesgo en salud” (p.24), y, “que pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte del paciente y, desde el punto de vista personal, implica un compromiso constante de superación y entrega” (Monteza, 2012, p.24).

“Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y Profesional brindándole a la enfermera satisfacción laboral, como también una gran fuente de riesgos que pueden traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo” (Monteza, 2012, p.25).

Por otro lado, Monteza (2012) señala que “existe la percepción de que las enfermeras que trabajan en servicios altamente estresantes en donde a cada minuto se decide entre la vida y la muerte, están más satisfechas laboralmente que las demás enfermeras” (p.25). Sin embargo, “no existen fundamentos empíricos que avalen esta percepción, ya que, en este tipo de servicio, específicamente en el centro quirúrgico, se escuchan con frecuencia quejas sobre diversos aspectos laborales” (Monteza, 2012, p.25), ya sean “relacionados con las remuneraciones, el entorno físico, la conducta de los jefes, sus compañeros de trabajo, las diversas actividades que deben realizar que no les competen o el exceso de trabajo, entre otros” (Monteza, 2012, p.25).

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que se obtenga. (Monteza, 2012, p.25)

Navarro (2010). Menciona que se han presentado teorías sobre “la satisfacción en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques sobre satisfacción en el trabajo” (p.19).

1. **Un primer enfoque**, se fundado en “el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación” (Navarro, 2010, p.19).

2. **Un segundo enfoque teórico**, “plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido” (Navarro, 2010, p.20).

Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo, y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia. (Navarro, 2010, p.20).

3. **Por último, la teoría de los dos factores**. Según Navarro (2010) “plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados *de higiene o mantención*, entre los que podrán enumerarse” (p.20), tales como: “el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados *motivadores*, entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante” (Navarro, 2010, p.20).

Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique su comportamiento. En cambio, los

segundos son factores cuya satisfacción si motiva a trabajar para desplegar un mayor esfuerzo. (Navarro, 2010, p.20)

Los empleados pueden obtener recompensas de hacer bien su trabajo que son una fuente de satisfacción. Las recompensas pueden ser de naturaleza intrínseca como sentir que se ha hecho algo que vale la pena o puede ser de manera extrínseca como un aumento en el sueldo, una promoción, etc.

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Según la Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud. (MINSa 2002) los factores determinantes de la satisfacción laboral son: las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relación con la autoridad, relaciones interpersonales y realización personal.

Las condiciones físicas y/o materiales

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.(Potter A, 2002) Sin embargo, se encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba

y tensionaba a las enfermeras. (Ramos N, 2003) Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.

Beneficios laborales y remunerativos

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.(Ríos R, 1998) Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.(Robbins P, 2003). También el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc (Schultz P, 2001) Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. (Urbina O, Soler S y Otero M, 2005) Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

Políticas administrativas

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad. También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia. (Werther W, 2000)

Relación con la autoridad

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas (Palma S, 2005) siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. (López J, 2005) Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. La participación que se les permita a los empleados

afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Dessesley (1974) “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación. (Kenneth N. 1990) Es por ello que Krichkaew en Tailandia (1998) encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción. (Fernández B. y Paravic T, 2003)

Relaciones interpersonales

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. (MINSA 1996) Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso

entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto. Los equipos trabajan mejor cuando:

Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.

- Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- Los conflictos se resuelven equitativamente.
- El liderazgo es compartido.
- Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo. (Fundación AGA Khan, 1993) En la organización del trabajo del profesional de salud prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

Realización personal

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. "...diría sencillamente que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad"... "se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia...es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser"(López J, 2005) El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- Ser auténtica.
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar. Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional. * Mantener la cultura del diálogo. (Ramos N 2003)

Desempeño de tareas

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones;(Urbina O, Soler S y Otero M, 2005). Por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo (Ayala S., Gutierrez M, Peña M, Lugo V, Chazarreta M, y Castro F. 2004).

2.1.3 Teorías.

Teoría concepto del hombre complejo.

Cada persona es concebida como un sistema individual y complejo de necesidades biológicas, motivos psicológicos, valores y percepciones. En las transacciones con el ambiente organizacional, las personas están motivados por el deseo de utilizar sus habilidades para solucionar los problemas que enfrenta o lo de dominarlos. Cada persona es un sistema individual y particular que incluye motivaciones, estándares de valores personales, y esquemas de percepción del ambiente externo. Al mismo tiempo el desarrollo de valores y motivos está influenciado por el proceso de percepción que determina que información o sistema recoge del ambiente.

Teoría de los dos Factores.

Según Zuazo (2012) señala que “para HERZBERG, Frederick: las personas están influenciadas por dos factores: **La satisfacción** que es principalmente el resultado de los factores de motivación (Logros, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad)” (párr.12).

Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción y **la insatisfacción** es principalmente el resultado de los factores de higiene (Sueldos, políticas de la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente de trabajo, status). Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo. (Zuazo, 2012. párr.12)

- *Factores motivadores.* Zuazo (2012) “comprende el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad y los

ascensos, todos ellos relacionados con los sentimientos positivos de los empleados hacia su trabajo” (párr.13), es decir “los motivadores son factores intrínsecos, vinculados directamente con la satisfacción laboral y pertenecen en gran parte al mundo interno de la persona” (Zuazo, 2012. párr.13).

- *Factores de higiene.* Zuazo (2012) “comprende las políticas de administración de la organización, la supervisión técnica, el sueldo o salario, las prestaciones, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales” (p.14).

Para Zuazo (2012) está relacionado con todo aquello negativos de los sentimientos que tiene una persona “hacia el trabajo y con el ambiente en el cual éste se realiza, estos factores son extrínsecos, es decir externos al trabajo y actúan como recompensa a causa del alto desempeño si la organización lo reconoce” (Zuazo, 2012. párr.15).

Dicha teoría si bien es cierto explica cuáles son los principales factores tanto externos como internos que influyen el éxito o fracaso del trabajador con su empleo, así como en la satisfacción que sienta hacia el mismo puede darse el caso que cuando las cosas marchan bien en su trabajo las personas se atribuyen el éxito a ellas mismas, por el contrario, si fracasan culpan al ambiente externo de dicho fracaso. (Zuazo, 2012,párr.16)

Teoría del establecimiento de metas.

Para Zuazo (2012) “Locke; en el trabajo de investigación sobre los aspectos motivacionales de la fijación de metas sostiene que *una meta es cualquier cosa que un individuo se esfuerce por alcanzar*” (pár.17). Señala que “un trabajador con metas claras tendrá un mejor desempeño que otro que no las tenga o cuyas metas sean difusas. Para que las metas puedan obrar como incentivos de la motivación deben tener cierto grado de dificultad” (Zuazo, 2012. párr.17).

Según Zuazo (2012) las “metas con muy baja o demasiada dificultad no operan como motivadoras), deben ser específicas (señalar clara y precisamente qué es lo que se desea lograr)” (párr.18). Además, “las metas específicas y difíciles despiertan deseos de alcanzarla (intensidad de la motivación), orientan la conducta en un determinado sentido (dirección) y estimulan la persistencia a lo largo del tiempo, hasta que se logra la meta” (Zuazo, 2012. párr.18).

Esta teoría sostiene que las metas específicas y las metas difíciles son las que llevan a un alto desempeño, además sostiene que las intenciones de trabajar dirigido hacia una meta constituyen una fuente muy importante de motivación en el trabajo, puesto que también actúa como un estímulo interno. (Zuazo, 2012. párr.19)

“Las metas fáciles, son probablemente, más aceptables; pero aun siendo esto verdad, cuando un empleado acepta una meta que percibe como difícil, ejercerá niveles de esfuerzo más altos que logre conseguirla” (Zuazo, 2012. párr.19).

Cuando los individuos participan en el establecimiento de sus propias metas, se obtiene en la mayoría de los casos un mayor desempeño, la ventaja que posee ello es que al hacerlo acepte la meta como un objetivo sobre el que debe trabajar, además es más probable que acepte una meta difícil, pues se sentiría más comprometido por el hecho que él ha participado en su elaboración. (Zuazo, 2012. párr.20)

Para Zuazo (2012) “se debe tener en cuenta que no basta con metas específicas y desafiantes, y con la posibilidad de retroalimentación” (párr.21).

Zuazo (2012) señala que:

La influencia de esas metas sobre el desempeño esta moderado por otros factores: el compromiso con la meta, se considera que: el grado de aceptación, ya sea porque el individuo participó en su fijación o porque quien la asignó es percibida como creíble y digna de confianza. (párr.22)

Zuazo (2012) señala que: “la eficacia personal (vale decir, la percepción que tenga el individuo sobre su propia capacidad para alcanzar la meta), el tipo de tareas (las metas grupales generan menos entusiasmo porque los resultados no dependen del individuo” (párr.23) simplemente “de la actuación de otros que él no controla) y la cultura nacional (el tipo de valores y motivaciones estimulados por la cultura de la sociedad)” (Zuazo, 2012. párr.23).

Teoría de las expectativas.

Zuazo (2012) señala que: Vroom Propone que “la fortaleza de una tendencia a conducirse de una determinada manera, depende de la fortaleza de la expectativa de que el acto será seguido por un resultado específico, y de lo atrayente que ese resultado sea para la persona” (párr.24). Es decir, “lo que propone es que un trabajador se encontrará motivado para ejercer en elevado nivel de esfuerzo, cuando considere que esto hará que se realice una buena calificación de su desempeño” (Zuazo, 2012. párr.24); y, “una buena calificación como es lógico lo llevará a conseguir recompensas por parte de la organización; y de esta forma satisfacer sus propias necesidades individuales” (Zuazo, 2012. párr.24).

Zuazo (2012) “podemos considerar también que la definición de estándares, metas y objetivos deben responder a estimaciones de probabilidad de logro reales. Se trata de definir exigencias que representen auténticos desafíos” (párr.25), es decir, “objetivos alcanzables, aunque con un esfuerzo adicional y las recompensas por logro deben estar muy bien alineadas con las verdaderas expectativas

de la gente” (Zuazo, 2012. párr.25). Es por, “ello requiere conocimiento de las personas, su cultura e intereses, y un sistema de recompensas con multiplicidad de estímulos” (Zuazo, 2012. párr.25).

2.2 Marco Conceptual

Clima laboral. Es el conjunto de propiedades medibles del entorno de trabajo, basado en las percepciones colectivas de los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno, y que influye en su comportamiento.

Satisfacción Laboral. Es el modo como se siente la persona en el trabajo, se basa en las creencias y valores desarrollados por las personas hacia su trabajo.

Personal de salud. Son aquellas personas que están dedicadas a prestar o brindar actividades en beneficio de la población, dichos personales pertenecen a una determinada institución bajo un régimen normativo

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis

- **Ha** Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción del personal de salud que labora en el servicio de hospitalización del Centro de salud Santa Cruz, 2015.
- **Ho.** No Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción del personal de salud que labora en el servicio de hospitalización del Centro de salud Santa Cruz ,2015.

3.2 Variables

3.2.1 Definición Conceptual.

Clima Laboral. “A opinión de Brunnet, el clima laboral constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden constituir su personalidad” (Rivas, 2006, p.36). Dicho clima posee importantes características, entre las que se puede resaltar que tiene cierta permanencia, posee un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de una empresa, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta, siendo afectado por los comportamientos o actitudes de los miembros de la organización, perturbando a su vez, dichos comportamientos y actitudes.

Satisfacción laboral. Según el Diccionario de Recursos Humanos (2007), la satisfacción “es un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo” (p.367). Desde un punto de vista cognitivo la satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo es el resultado de la relación existente entre la expectativa y la realidad de la recompensa, es decir,

la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo dependen de la comparación entre la recompensa obtenida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo considera adecuada a cambio del trabajo realizado.

3.2.2 Definición Operacional.

Clima laboral. “Se define operacionalmente mediante el puntaje general demostrado a través de la medición de sus dimensiones: supervisión, comunicación, condiciones laborales, autorrealización e involucramiento” (Rivas, 2006, p.85).

El cuestionario de clima laboral constara de 50 ítems, los Cuales se agruparon en 5 determinantes, que calificaran el clima laboral del personal que labora en el servicio de hospitalización del Centro de salud Santa cruz. Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: Ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 puntos).

Satisfacción laboral (operacional). Se define operacionalmente como el puntaje general obtenido de la medición del estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas” (Rivas, 2006, p.85).

Consideramos las siguientes dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad. Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: Ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 puntos).

3.2.3 Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima laboral	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ○ El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. ○ En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo. ○ La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea. ○ Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. ○ Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. ○ Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. ○ Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. ○ Los objetivos del trabajo están claramente definidos. ○ El trabajo se realiza en función a métodos o planes. ○ Existe un trato justo en la empresa. 	1. Muy desfavorable (0 – 50 puntos) 2. Desfavorable (51 a 100 puntos) 3. Media o medianamente favorable (101 a 150 puntos) 4. Favorable (151 a 200 puntos) 5. Muy favorable (201 a 250 puntos).
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. ○ En la oficina, la información fluye adecuadamente. ○ En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. ○ Existen suficientes canales de comunicación. ○ Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. ○ En la institución se afrontan y superan los obstáculos. ○ La institución fomenta y promueve la comunicación interna. ○ El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. ○ Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. ○ Se conoce los avances en otras áreas de la organización. 	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. ○ Los objetivos del trabajo son retadores. ○ Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. ○ El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. ○ Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. ○ La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones. ○ Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. ○ Se dispone de tecnología que facilita el trabajo. ○ La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros 	
	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> ○ Existen oportunidades de progresar en la institución. ○ El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. ○ Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos. ○ Se valora los altos niveles de desempeño. ○ Los supervisores expresan reconocimiento por los grupos. ○ Las actividades en las que se trabajan permiten aprender y desarrollarse. ○ Los jefes promueven la capacitación que se necesita. La empresa promueve el desarrollo del personal. ○ Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. ○ Se reconocen los logros en el trabajo. 	
	Involucramiento	<ul style="list-style-type: none"> ○ Me siento comprometido con el éxito en la organización. ○ Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. ○ Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. ○ Los trabajadores están comprometidos con la organización. ○ En la oficina se hacen mejor las cosas cada día. ○ Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal. ○ Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. ○ Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo personal. ○ Hay clara definición de la visión, misión y valores en la institución. 	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
		o La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> o La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales. o El ambiente donde se trabaja es agradable. 	1. Muy insatisfecho (0 a 45 puntos) 2. Insatisfecho (46 a 70 puntos) 3. Media o medianamente satisfecho (71 a 90 puntos) 4. Satisfecho (91 a 120 puntos) 5. Muy satisfecho (121 a 180 puntos).
	Beneficios laborales y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> o La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo. o Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. 	
	Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> o Siento que recibo de parte de la empresa maltrato. o No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. 	
	Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> o El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones. o Me agrada trabajar con mis compañeros. 	
	Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> o Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. o Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo. 	
	Desarrollo de tareas	<ul style="list-style-type: none"> o Me siento realmente útil con la labor que realizo. o Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. 	
	Relaciones con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> o La relación que tengo con mis superiores es cordial jefe es comprensivo. 	

3.3 Metodología

El método de investigación que se utilizó en esta investigación tuvo el enfoque no experimental, se aplicó el instrumento de medición directamente a las 35 personas consideradas en este proyecto (Fuente Primaria), quienes cumplieron con los siguientes criterios de inclusión: Firmar el consentimiento a ser evaluada, trabajar más de 1 año en las instituciones mencionadas, tener capacidad mental y psicológica y ser mayor de edad.

3.3.1 Tipo de Estudio.

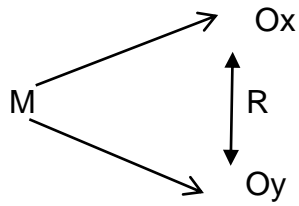
El estudio estuvo enmarcado en la modalidad de investigación de campo, no experimental tipo descriptiva correlacional.

- **No Experimental.** porque observamos el clima laboral y la satisfacción laboral tal y como se encontraron en el servicio de hospitalización del centro de salud santa Cruz, sin intervención de las investigadoras.
- **Es Descriptiva.** de acuerdo a la opinión de Hernández et al. (2010), “son aquellos que buscan especificar las propiedades importantes de personas, de grupo de comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p.80). En este sentido, en la presente investigación se describe la situación que confronta el servicio de hospitalización del Centro de Salud santa Cruz con respecto a la relación que existe entre el Clima laboral y la Satisfacción Laboral de los trabajadores.
- **Es Correlacional.** según Hernández et al. (2010), por cuanto tiene “como propósito medir el grado de relación entre dos o más variables” (p.63). Es decir, en el estudio se relacionaron las variables Clima laboral con la Satisfacción Laboral de los trabajadores, a través de la estadística descriptiva con el uso de frecuencias y porcentajes, y el coeficiente de correlación de Pearson.

3.3.2 Diseño de Estudio.

Navarro (2010) “Según Arias, el diseño es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p.73). De acuerdo a lo expuesto, el desarrollo de la investigación se realizó a través de las siguientes fases:

- **Fase I (Investigación Documental o Bibliográfica).** El material bibliográfico es seleccionado de acuerdo a las variables en estudio, las mismas constituyeron el basamento que sustente la investigación junto con los antecedentes previos consultados.
- **Fase II (Elaboración del Instrumento).** Se diseñó los instrumentos (cuestionarios), los cuales fueron validados a través del juicio de expertos (5) y se calculó la confiabilidad utilizando para ello el método de coeficiente Alpha de Cronbach siendo 0,86.
- **Fase III (Aplicación del Instrumento).** Los cuestionarios fueron aplicados a la muestra seleccionada y los resultados obtenidos se analizaron a través del sistema de frecuencias porcentuales, y correlación utilizando el software estadístico SPSS 22.
- **Fase IV (Elaboración de las Conclusiones y Recomendaciones).** Se elaboraron las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos, sobre las variables en estudio y los objetivos formulados en la investigación.



- M: Muestra de estudio
- O_x: Clima laboral
- O_y: Satisfacción laboral de los trabajadores
- R: Clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población.

Está conformada con una población de 50 trabajadores de salud entre ellos médicos, enfermeros, obstetras, otros profesionales de la salud, técnicos en Enfermería, otros técnicos y personal de limpieza.

3.4.2 Muestra.

La muestra de investigación está conformada por 35 trabajadores de salud, siendo esta muestra personal que rota constantemente al servicio de Hospitalización del centro de Salud Santa Cruz.

3.5 Método de Investigación

3.5.1 Método científico.

Me permitirá establecer los pasos que se seguirá durante el método científico simplificado de la siguiente manera, según Bunge, 1996 y Muñoz, 1998, citado por Ramírez (s.f. p. 30)

Planteamiento del Problema. “Se examinan unos hechos y se percibe una dificultad en su interpretación. No se puede explicar un

acontecimiento observado y se descubre la laguna en el cuerpo del saber. Se plantea una pregunta de investigación” (Ramírez, s.f., p.30).

Formulación de Hipótesis. “Se enuncian conjeturas acerca de la solución del problema, se definen relaciones posibles en la nueva configuración y se genera un soporte racional al mismo. Se formulan las hipótesis de investigación” (Ramírez, s.f., p.30).

Levantamiento de Información. “Se diseñan pruebas para validar las hipótesis. Se realizan experimentaciones u observaciones para probar si la conjetura propuesta es cierta o no. La recolección y el análisis de datos se hace conforme a las reglas de la estadística” (Ramírez, s.f., p.30).

Análisis e Interpretación de Datos. “A la luz de los procedimientos más apropiados para cada ciencia, se interpretan y estudian los resultados arrojados por las experimentaciones y observaciones. Se clasifican, analizan o evalúan los datos empíricos” (Ramírez, s.f., p.31).

Comprobación de la hipótesis. “Se acepta o rechaza la hipótesis propuesta. Se interpretan los resultados a la luz del modelo teórico. Se compara lo encontrado con lo esperado. Se corrige el modelo” (Ramírez, s.f., p.31).

Conclusiones. “Se afianza o debilita la teoría que soporta el estudio. Se proponen nuevos enfoques o extensiones” (Ramírez, s.f., p.31).

3.5.2 Hipotético – Deductivo.

Indica que toda investigación se inicia con elementos teóricos o hipotéticos, los cuales son confrontados con la realidad por medio de la observación y/o experimentación. La ciencia se inicia con problemas que son resultados de las discrepancias entre las expectativas del investigador y la realidad.

3.5.3 Inductivo – Deductivo.

La ciencia se inicia con las observaciones individuales, que permiten generalizaciones, a partir de éstas se realizan predicciones.

3.5.4 Método Experimental.

Se fundamenta en el método científico y utiliza como procesos lógicos la inducción y la deducción. Consiste en realizar actividades con la finalidad de comprobar, demostrar ciertos fenómenos hechos o principios en forma natural o artificial, de tal forma que permita establecer experiencias para formular hipótesis, conducir a generalizaciones científicas, que puedan verificarse en hechos concretos en la vida diaria.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección De Datos.

3.6.1 Técnicas.

En la recolección de los datos se utilizara la técnica de gabinete en la que se contara con guías de proyectos e informes de investigación, fichas de lecturas que, ayudaron en la elaboración del proyecto, pre informe, tablas de distribución de frecuencias, revisión del marco teórico y del resultado de las encuestas, y como técnicas de campo se aplicaron dos cuestionarios a los trabajadores de salud del servicio de Hospitalización del Centro de salud Santa Cruz que permitió analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores del servicio indicado.

3.6.2 Instrumentos.

Se utilizaron dos cuestionarios: el primero se refirió al clima laboral (CL) y el segundo a la satisfacción laboral (SL), ambos fueron elaborados y validados por la Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo. El cuestionario de clima laboral constó de 50 ítems, los cuales se agruparon en 5 determinantes, que calificaron el clima laboral del personal de salud que labora en el servicio de

hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz, los ítems fueron ubicados en desorden con relación a las dimensiones que pertenecen, con el fin de disminuir el sesgo.

Las dimensiones fueron las siguientes: Supervisión, comunicación, condiciones laborales, autorrealización e involucramiento.

Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: Ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 puntos).

La modalidad de calificación se realizó con la obtención del puntaje total que resultó de sumar las puntuaciones que fueron alcanzadas en las respuestas de cada ítem, pudiéndose lograr un puntaje máximo en cada una de 50 puntos con un total de 250 puntos. El clima laboral fue determinado por la siguiente calificación: Muy desfavorable (0 – 50 puntos), desfavorable (51 a 100 puntos), media o medianamente favorable (101 a 150 puntos), favorable (151 a 200 puntos) y muy favorable (201 a 250 puntos).

El segundo cuestionario aplicado fue referente a la satisfacción laboral, constó de 36 ítems, los cuales se ubicaron en desorden con el fin de disminuir el sesgo. Consideró las siguientes dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad.

Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: Ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 Puntos).

La modalidad de calificación se obtuvo de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas de cada ítem, lográndose un puntaje máximo de 180 puntos. Habiendo sido determinada la calificación siguiente: Muy insatisfecho (0 a 45 puntos), insatisfecho (46 a 70 puntos), media o

medianamente satisfecho (71 a 90 puntos), satisfecho (91 a 120 puntos) y muy satisfecho (121 a 180 puntos).

Las escalas CL (clima laboral) y SL (satisfacción laboral) fueron diseñadas y elaboradas 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 dos instrumentos diseñados con la técnica Likert. Fueron evaluadas por criterio de jueces expertos en el área laboral y entendida en la materia. Fueron aplicados en muestras piloto de trabajadores dependientes en número de 952 y 1393 en los años 1999 y 2004 respectivamente en empresas de Lima Metropolitana.

3.6.2.1 Confiabilidad del Instrumento.

Se determinó, la validez a través del análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiseer–Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación mayor de 0.50. Este valor indicó que estadísticamente los instrumentos que evaluaron el clima laboral y la satisfacción laboral, son válidos.

Las técnicas de investigación de acuerdo con Hernández et al. (2010), se entendieron “como el conjunto de procedimientos que se utilizan para obtener datos significativos que permitan el logro de los objetivos propuestos” (p.233). En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta, entendida como el procedimiento que permitirá la obtención de los resultados de los datos suministrados por cada una de las unidades poblacionales. Esta técnica puede valerse de dos tipos de instrumentos, el cuestionario y la entrevista. El primero de ellos será utilizado en la presente investigación tal como se explica a continuación.

3.6.2.2 Métodos de Análisis de Datos

Los datos fueron condenados a través de gráficos y tablas con la interpretación respectiva que permitieron apreciar los resultados obtenidos. En el proceso de la información se utilizaron los programas estadísticos informáticos SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 22 y Microsoft Excel (Hoja de cálculo). Para la inferencia estadística, se utilizó la prueba de independencia de criterios Chi o ji cuadrado (χ^2), al 95% de confiabilidad.

Para determinar la incidencia que tiene el clima laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de hospitalización del centro de Salud Santa Cruz, se creó una base de datos en el software SPSS 22 se analizaron mediante la aplicación del estadístico *t* de Student, el cual permitió establecer el poder discriminatorio de cada ítem y para medir el grado de correlación entre las dimensiones de clima laboral y satisfacción laboral se utilizó el grado de correlación de Pearson. Con los datos obtenidos, se procedió al análisis e interpretación de los resultados, buscando su trascendencia e influencia sobre el problema investigado

La discusión de los resultados obtenidos se efectuó mediante la interpretación de los datos obtenidos, con la intención de comprobar la medida en la cual tales datos permitieran el logro de los objetivos propuestos y su contribución al incremento del conocimiento dentro del campo del clima laboral y la satisfacción laboral.

3.6.2.3 Aspectos Éticos.

- *Principio de no maleficencia.* Desde el inicio de nuestra investigación, la principal consideración y preocupación será la de no causar daño; así mismo las preguntas serán formuladas con sumo cuidado para no infligir daño psicológico en los encuestados, además se les asegurará que su participación e

información que proporcionarán no será utilizada en ninguna forma en contra de ellos.

- *Principio de dignidad humana.* Para asegurar el cumplimiento de este principio se considerará como criterio de inclusión que el instrumento sólo se aplicaría a los trabajadores que acepten participar voluntariamente en esta investigación. Se respetará el derecho al conocimiento irrestricto de la investigación mediante la explicación detallada antes de iniciar la aplicación del instrumento, exponiéndoseles la naturaleza del estudio, objetivo y beneficios que se obtendrán con esta investigación.
- *Principio de justicia.* Su cumplimiento se asegurará aplicándoseles a todos los trabajadores, respetando su decisión de participar en la investigación y se dará la libertad de manifestar sus dudas, brindándoles en todo momento un trato respetuoso y amable.

3.6.2.4 Aspectos Científicos.

- *Confidencialidad.* Considerando este principio, se mantendrá en reserva la información brindada por los participantes.
- *Credibilidad.* Se refiere al valor de la verdad, considerándose durante todo el proceso de investigación, para la confianza de la información que se obtendrá durante la aplicación de los instrumentos a los sujetos de estudio. Se logrará a través de las observaciones y conversaciones con los participantes del estudio y recolectando la información que producirá hallazgos reconocidos por los informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos piensan y sienten.

- *Confirmabilidad.* Los resultados serán determinados por las respuestas de los participantes, dejando de lado los prejuicios en la investigación.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Características de la Población.

La muestra estuvo conformada por 35 trabajadores que rotan frecuentemente por el servicio de hospitalización del centro de salud Santa Cruz.

Tabla 02

Cargo de los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015.

Cargo	Nro.	%
Médico	5	14.29
Enfermero (a)	9	25.71
Obstetras	4	11.43
Otros profesionales	4	11.43
Técnicos de enfermería	11	31.43
Otros técnicos	2	5.71
Total	35	100.00

Fuente: Encuesta de investigadora.

Interpretación

En la tabla 2 observamos el cargo que tienen los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz, donde los técnicos de enfermería tienen el mayor número de trabajadores 31,43 % seguido por los profesionales de enfermería 25,71 %.

Tabla 03

Edad de los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015

EDAD	Nro.	%
25 a 29 años	6	17.14
30 a 34 años	8	22.87
35 a 39 años	9	25.71
40 a 44 años	3	8.57
45 a 49 años	2	5.71
50 a más años	7	20.00
Total	35	100.00

Fuente: Encuesta de investigadora.

Interpretación

La edad de los trabajadores encuestados en el presente estudio se observa en la tabla 3, donde el 65,71 % son menores de 40 años siendo el porcentaje más alto el de 35 a 39 años (25,71%), seguido por el de 30 a 34 años (22,87 %).

Tabla 04

Sexo de los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015

SEXO	Nro.	%
Masculino	10	28.57
Femenino	25	71.43
Total	35	100,00

Fuente: Encuesta de investigadora.

Interpretación

Como podemos visualizar en la tabla 4 el mayor porcentaje de los trabajadores es del sexo femenino con un 71,43%, es importante recalcar cuando se hace análisis de genero por tipo de trabajo el femenino es el que más atributos y funciones pueden desempeñar en este nivel.

Tabla 05

Condición laboral de los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015

TIPO DE CONTRATO	Nro.	%
Nombrado	23	65.71
Contratado	12	34.29
Total	35	100.00

Fuente: Encuesta de investigadora.

Interpretación

En la tabla 5 observamos la distribución porcentual según el tipo de contrato que tienen los trabajadores que participaron en el presente estudio, los nombrados son los que presentan el mayor porcentaje (65,71 %).

Tabla 6

Tiempo de servicio de los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015

TIEMPO DE SERVICIO	Nro.	%
< De 5 años	7	20.00
5 a 10 años	10	28.57
11 a 15 años	6	17.14
16 a 20 años	5	14.29
De 20 a más años	7	20.00
Total	35	100.00

Fuente: Encuesta de investigadoras.

Interpretación

En la tabla 6 se visualiza el tiempo de servicio de los trabajadores del servicio de hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz, donde los valores más altos están en 5 a 10 años de servicio del tiempo (28,57) seguido por los extremos < de 5 años y más de 20 años con 20,00% respectivamente.

Tabla 7

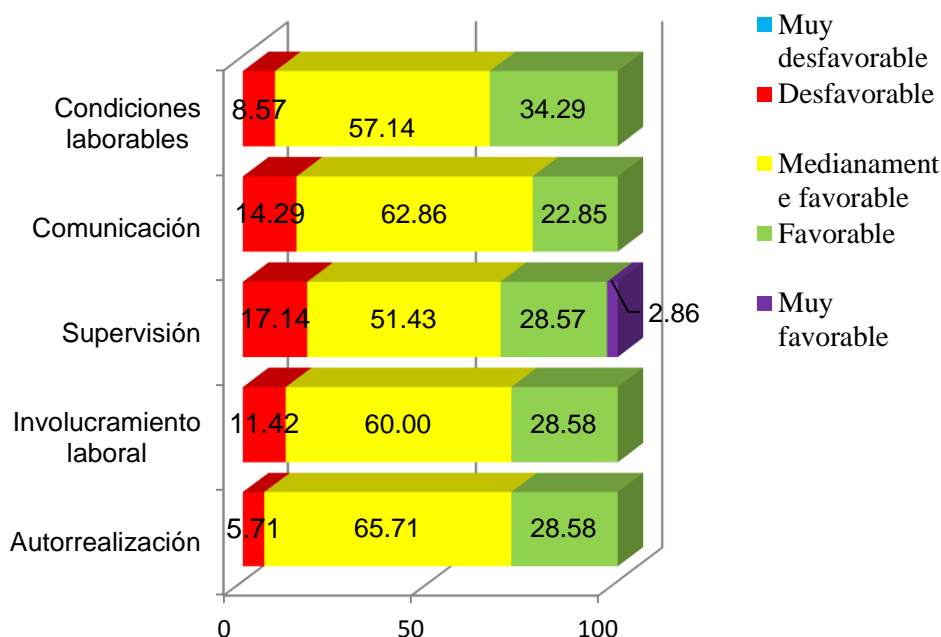
Clima laboral percibido por los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015

CLIMA LABORAL	Nro.	%
Muy desfavorable	0	0.00
Desfavorable	3	8.57
Medianamente favorable	22	62.86
Favorable	10	28.57
Muy favorable	0	0.00
Total	35	100.00

Fuente: Encuesta de investigadoras.

La percepción del clima laboral es el punto de vista o la primera impresión que tienen los trabajadores del servicio de hospitalización del Centro De Salud Santa Cruz, en la tabla Nro. 7 se aprecia el clima laboral percibido por los participantes en esta investigación; donde el 62,86% percibe que existe un medianamente favorable clima laboral, el 28,57 %, un favorable clima laboral, y sólo el 8,57% perciben que existe un muy desfavorable clima laboral. Para “Bernard, considera la percepción como la captación del ambiente de una persona por medio de sus sentidos afectada por sus valores y experiencias previas” (Navarro, 2010, p.43). Por lo tanto, podemos concluir que el tipo de clima organizacional que impera en el servicio de hospitalización del Centro de salud santa cruz es bueno.

Grafico 1
Clima laboral según componentes percibido por los
trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro
de Salud Santa Cruz 2015



Fuente: Encuesta de investigadora

Interpretación

Quando analizamos los componentes del clima laboral las alternativas más seleccionadas por los encuestados al responder el cuestionario fueron medianamente favorable y favorable, al hacer inferencia de los porcentaje más altos por componentes encontramos que: en el componente condiciones laborales el 34,39% tienen un clima laboral favorable y 57, 14% medianamente favorable; en el componente comunicación el 22.85% es favorable y el 62.86% medianamente favorable; en el componente supervisión 2,86% muy favorable, 28,57% favorable y 51,43% medianamente favorable; Cuando observamos el componente involucramiento laboral el 28,58% está satisfecho, el 60.00% medianamente satisfecho y 11.42% insatisfecho,

finalmente en el componente autorrealización el 28,58% está satisfecho y el 65.71% sienten que tienen un clima medianamente favorable.

Tabla 8

Satisfacción laboral percibido por los trabajadores del Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015

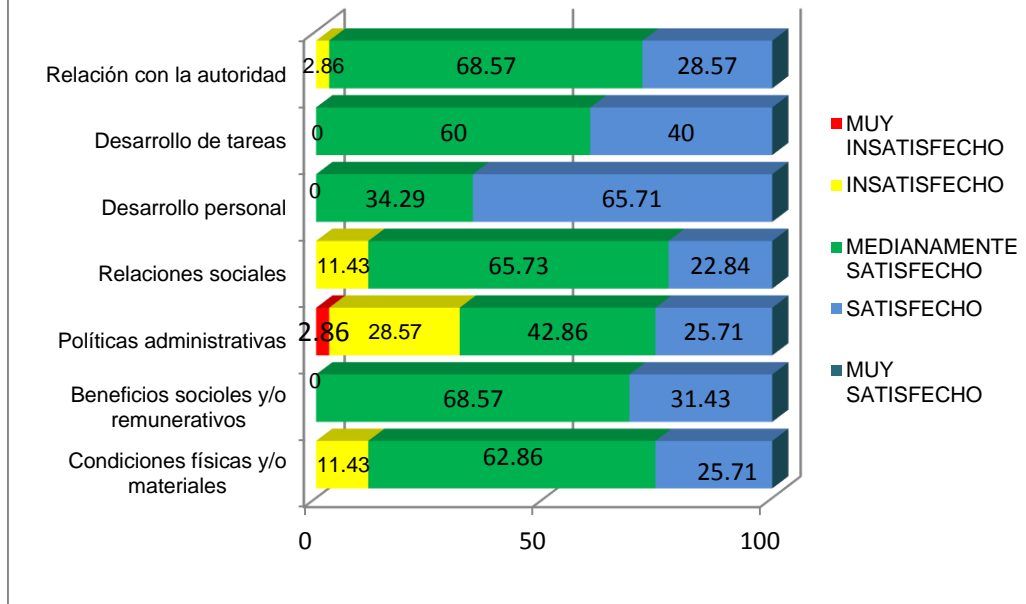
SATISFACCIÓN LABORAL	Nro.	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	9	27.72
Medianamente satisfecho	20	57.14
Satisfecho	6	17.14
Muy satisfecho	0	0.0
Total	35	100.00

Fuente: Encuesta de investigadora.

Interpretación

Con respecto al comportamiento de la variable satisfacción laboral, cuyos indicadores fueron: condiciones físicas y/o ambientales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo de personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad, se observa que la muestra consultada tendió mayoritariamente a la selección de la alternativa medianamente satisfecho con un 57,14%; la opción satisfecho fue seleccionada en un 17,14%, la alternativa insatisfecho obtuvo una elección del 27,72%. Estos resultados demuestran que la percepción de los encuestados es ligeramente positiva, en tanto al totalizar medianamente satisfecho y satisfecho se obtienen valores de 74,28% datos que evidencian satisfacción laboral en los trabajadores.

Grafico 2
Satisfacción laboral según componentes percibido por los
trabajadores del servicio de hospitalización del Centro de Salud
Santa Cruz 2015



Fuente: Encuesta de investigadora.

Interpretación

Resulta innegable que la satisfacción que siente el trabajador depende de variados aspectos relacionados con su presencia en la organización, tanto los propios del puesto de trabajo que ocupa como de otros elementos que lo rodean, en el gráfico Nro. 2 observamos como los Trabajadores perciben la satisfacción laboral en cada una las dimensiones de la satisfacción laboral:

Los resultados en el componente de relación con la autoridad medianamente satisfecho 68,57%, y satisfecho 28,57% muestran como los trabajadores perciben que existe una relación con la autoridad muy cordial y sus jefes son comprensivos generando un ambiente de trabajo grato.

De acuerdo con los resultados, en el componente desarrollo de tareas el 60,00% de los trabajadores esta medianamente satisfecho, seguido del 40,00% que está satisfecho sentimiento que perciben los trabajadores al tener

autonomía al desarrollar sus actividades es decir el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Los resultados alcanzados demuestran que el personal que participo en este trabajo de investigación se encuentra satisfechos en un 65,75% con el componente desarrollo de personal porque el servicio les brinda oportunidades para aplicar sus habilidades, capacidades, al mismo tiempo se cumplen sus aspiraciones personales.

Cuando se analiza el componente relaciones sociales, la sumatoria de los porcentajes de la alternativa medianamente satisfecho y satisfecho (88,57%) es alta en comparación con el 11,43% que se encuentran insatisfechos, demostrando que en el servicio de hospitalización existe un ambiente grato y buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

En cuanto al componente políticas administrativas, se observa que el personal percibe un ligero maltrato por parte de la administración por ser el único componente que presenta insatisfacción: 28,57% insatisfecho y 2,86 % muy insatisfecho, probablemente esta percepción por parte de los trabajadores están más encaminadas a que la dirección no reconoce el esfuerzo que hacen al trabajar más de las horas reglamentarias, y finalmente el ser personal contratado trae consigo insatisfacción por la inseguridad laboral que genera.

Al observar el componente beneficios laborales y/o remunerativos, el personal del servicio de hospitalización percibe una medianamente satisfacción (68,57%), seguido de una satisfacción de 31,43% que al sumarlo hace el 100%, asumiendo de tal forma que si tienen beneficios laborales que le permiten cubrir sus expectativas económicas y la remuneración que reciben está de acuerdo al trabajo que realizan.

Tabla 9

Correlación, media y desviación estándar de las dimensiones del clima laboral

	Dimensión de Clima laboral					Intervalo de confianza a 95 %			
	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales	Autorrealización	Involucramiento	Media	SD	Inferior	Superior
Supervisión	1					3.2286	.54695	2.00	4.00
Comunicación	,838**	1				3.1714	.61767	2.00	4.00
Condiciones laborales	,837**	,827**	1			3.1714	.74698	2.00	5.00
Autorrealización	,818**	,893**	,803**	1		3.0857	.61220	2.00	4.00
Involucramiento	,875**	,815**	,867**	,804**	1	3.2571	.61083	2.00	4.00

Fuente: Encuesta de investigadora n = 35 **p= 0,00

Tabla 10

Correlación, media y desviación estándar de las dimensiones de la satisfacción laboral

Dimensiones de Satisfacción Laboral								Intervalo de confianza a 95%			
	1	2	3	4	5	6	7	Media	SD	Inf.	Sup.
1	1							3.1429	.60112	2.00	4.00
2	,668**	1						3.3143	.47101	3.00	4.00
3	,564**	,454**	1					2.9143	.81787	1.00	4.00
4	,708**	,615**	,577**	1				3.1143	.58266	2.00	4.00
5	,276	,489**	-.077	,458**	1			3.6571	.48159	3.00	4.00
6	,295	,578**	,304	,345*	,467**	1		3.4000	.49705	3.00	4.00
7	,553**	,515**	,268	,497**	,373*	,398*	1	3.2571	.50543	2.00	4.00

1.- Condiciones físicas y/o materiales 2.- Beneficios laborales y/o remunerativos, 3.- Políticas administrativas 4,- Relaciones sociales;
5.- Desarrollo personal; 6,- Desarrollo de tareas y 7,- Relación con la autoridad.

Fuente: Encuesta de investigadora. n = 35 *p =0.05 y **p= 0,01

Interpretación

En las Tablas 9 y 10 figuran las intercorrelaciones, las puntuaciones medias y las desviaciones estándar de cada una de las dimensiones de clima laboral y satisfacción. Considerando globalmente, los resultados anteriores parecen mostrar que, por lo que se refiere al clima organizacional, los trabajadores perciben que la dirección los apoya y les estimula a conseguir un trabajo en equipo y apoyarse entre sí, permitiéndoles al propio tiempo cierto grado de autonomía y auto organización (autorrealización e involucramiento), existiendo normas claras de supervisión y condiciones laborales, la comunicación entre trabajadores es buena. Con respecto a la satisfacción laboral, en términos generales los trabajadores se sienten satisfechos con el desarrollo del personal, beneficios sociales y/o remunerativos, pero si manifiestan algo de insatisfacción con las políticas administrativas y las condiciones físicas y/o materiales.

Tabla 11*Correlación entre las dimensiones del clima laboral y satisfacción laboral*

Satisfacción Laboral	Clima Laboral				
	Autorrealización	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborables
Condiciones físicas y/o materiales	,703**	,566**	,664**	,605**	,618**
Beneficios sociales y/o remunerativos	,626**	,517**	,595**	,618**	,529**
Políticas administrativas	,637**	,554**	,602**	,544**	,516**
Relaciones sociales	,839**	,679**	,765**	,714**	,741**
Desarrollo personal	,418*	,203	,413*	,302	,408*
Desarrollo de tareas	,411*	,441**	,364*	,561**	,426*
Relación con la autoridad	,526**	,514**	,581**	,592**	,637**

Fuente: Encuesta de investigadora n= 35 *p =0.05 y **p= 0,01

Interpretación

Las correlaciones entre las dimensiones de clima organizacional y las de satisfacción laboral figuran en la Tabla 11. Puede verse que las 35 correlaciones que han sido calculadas son positivas mayores que 0,5, esto nos sugieren que el clima laboral y la satisfacción laboral no son variables independientes, que estadísticamente se relacionan entre sí, con excepción de los componentes desarrollo de personal y desarrollo de tareas por que la correlación de Pearson es menor de 0,5.

4.2 Discusión de Resultados

La percepción del clima laboral por los trabajadores del Centro de Salud Santa Cruz es bueno, donde el 62,86% percibe que existe un medianamente favorable clima laboral, el 28,57 %, un favorable clima laboral, y sólo el 8,57% de igual manera lo refiere Monteza (2012) quien en su investigación da cuenta que el 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable, datos que coinciden por lo encontrado por Gutiérrez B. y Saldaña M (2014) quienes al medir la percepción del clima laboral en las Instituciones de Educación Inicial del distrito de Chota encontraron que el 53,4% percibe que existe un muy buen clima organizacional, el 32,8 %, un buen clima organizacional, el 7% regular y sólo el 1% un mal clima organizacional.

La satisfacción laboral que se observó en esta investigación tendió mayoritariamente a la selección de la alternativa medianamente satisfecho con un 57,14%; muy satisfecho 17,14%, insatisfecho el 27,72%. Demostrando que la percepción de los encuestados es ligeramente positiva, en tanto al totalizar medianamente satisfecho y satisfecho se obtienen valores de 74,28% datos que evidencian satisfacción laboral en los trabajadores. Estas apreciaciones son corroboradas por Gutiérrez B. y Saldaña M (2014) quienes con respecto a la percepción de la variable satisfacción laboral encontraron: muy satisfecho 22,4%, satisfecho 34,5%; poco satisfecho 24,1%, e insatisfecho 19,0%, pero Carrasco (2011) encuentra en la municipalidad de Súcota un nivel de satisfacción bajo.

Los resultados obtenidos en este estudio permiten considerar que de las 35 correlaciones que han sido calculadas son positivas en mayor cantidad (25 mayores que 0,5), esto nos sugieren que el clima laboral y la satisfacción laboral no son variables independientes, que estadísticamente todas sin excepción se relacionan entre sí, con una correlación positiva que va de moderada a buena, que al variar una varía la otra, datos que se relacionan parcialmente con el trabajo realizado por Arias W. y Arias G (2014) donde encontraron relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción. Al mismo cuando

analizamos el trabajo realizado por Gutiérrez B. y Saldaña M (2014) difiere totalmente porque ellas concluyeron que el clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables complejas e independientes, que estadísticamente no se relacionan entre sí. Para Sánchez (2010) encuentra que existe diferencia significativa ($P = 0.0277 < 0.05$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; es decir que, a mejor nivel de clima organizacional, más alto es el nivel de satisfacción laboral.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.

Con base a los objetivos de la investigación y la interpretación de los resultados recopilados, se presentan seguidamente las siguientes conclusiones del estudio.

1. Se determinó que clima laboral percibido por los trabajadores, donde el 62,86% percibe que existe un medianamente favorable clima laboral, el 28,57%, un favorable clima laboral, y sólo el 8,57% perciben que existe un muy desfavorable clima laboral.
2. En cuanto a los componentes del clima laboral las alternativas más seleccionadas por los encuestados al responder el cuestionario fueron medianamente favorable y favorable.
3. Los trabajadores del servicio de hospitalización perciben que la satisfacción laboral presente es ligeramente alta presentando los más altos medianamente satisfecho con un 57,14% y satisfecho 17,14%.
4. En relación a los componentes que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz es muy poca diferencia entre componentes por lo tanto no podemos inferir cual es la que propicien una satisfacción plena.
5. De las correlaciones entre las dimensiones de clima organizacional y las de satisfacción laboral 35 son positivas ($> 0,5$) esto nos sugieren que el clima laboral y la satisfacción laboral no son variables independientes, que estadísticamente se relacionan entre sí.

6. En cuanto a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, los resultados sugieren que son dos variables complejas y dependientes.

7. Finalmente se concluye que la hipótesis a demostrar de la variable Clima Laboral se relaciona significativamente con la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores del servicio de hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz.

Recomendaciones

1. las autoridades del Centro de Salud de Santa Cruz se sugiere tomar este estudio como base para profundizar en el análisis y, sobre todo, atender la insatisfacción que existe en el personal de salud, aplicando las políticas administrativas con justicia y equidad, a través de la práctica de liderazgo innovador y transformador, que centre su atención en el desarrollo del capital humano.
2. Las autoridades de Centro de Salud de Santa Cruz deben generar comunicación asertiva y promover cursos o talleres de capacitación de alto nivel, a fin de contar con personal altamente calificado mejorando la capacitación, dotación de personal, las condiciones físicas, provisión de insumos y equipamiento, que permitan la satisfacción laboral y el desarrollo e implementación de estrategias que garanticen un cuidado enfermero de calidad.
3. Las universidades locales y nacionales dedicadas a la formación en Ciencias de la salud, incorporar dentro de los currículos asignaturas que garanticen competencias profesionales en el manejo gerencial, que fortalezcan la formación profesional; así como considerar experiencias de organizaciones exitosas.
4. Fortalecer las políticas de Motivación e incentivos en base a resultados de las Evaluaciones de desempeño anualizado con programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.
5. Fortalecer óptimas relaciones laborales entre el empleador y el trabajador, a fin de afianzar el compromiso institucional.

CAPITULO VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcover, C., Martínez, D., & Rodríguez, F. (2004). *Introducción a la psicología del trabajo*. España: Mcgraw-Hill.
- Arias W. y Arias G (2014) Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Rev. Cienc. Trab. vol.16 no.51 Santiago dic. 2014.
- Ayala S., Gutierrez M, Peña M, Lugo V, Chazarreta M, y Castro F. "Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León" 2004 Disponible en: www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/44B9113F-593E-B6E4FED94B51E98C33/0/RE01Vol12Art_03.pdf
- Brickley, J. (2004) Diseño de organizaciones para crear valor: de la estrategia a la estructura. Editorial Interamericana. México.
- Brunet, L. (2002) El Clima de Trabajo en Las Organizaciones. Editorial Trillas. México.
- Carrasco J. (2011) Nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad de Socota en la Región Cajamarca. [Internet] Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/420/indice6.htm>
- Castillo J (2008) Clima Laboral Rev. Monografias.com S.A. disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos96/el-clima-laboral/el-clima-laboral.shtml#ixzz4PjgmoNKQ>
- Chiavenato, I. (2000) Administración de recursos humanos. 3ra. Ed. Editorial McGraw. Colombia.
- Chiavenato, I. (1996) Introducción a la Teoría General de la Administración. 2da. Ed. Editorial McGraw. Colombia
- Cortés, N. Diagnóstico del clima laboral Hospital Dr. Luis F. Nachón. Veracruz, Mexico. [Tesis Maestría] Universidad de Veracruzana: Instituto Nacional de Salud 2009 . Disponible en: www.uv.mx/msp/files/2012/11/colección8NelsyCortesJ.pdf
- Escat, M. (2010) Definición de Clima Laboral España. Área Recursos Humanos; [Internet] Disponible en: <http://www.losrecursoshumanos.com-info@losrecursoshumanos.com>
- Fernández B. y Paravic T. "Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile". Ciencia y Enfermería IX (12): 5765, 2003
- Fondevila, G. (2006) Cumplimiento de normativa y satisfacción laboral: un estudio de impacto en México [Internet]. México DF. Centro de Investigaciones docentes y económicas.
- Fundación AGA Khan. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. 100 Consejos para una mejor gestión. Washington D.C 1993

- García, A., Ovejero, A.(2000) Feedback Laboral y Satisfacción. [Internet]. España: Universidad de Oviedo; disponible en: <http://www3.uniovi.es/~Psi/REIPS /v1n0 /art3.html>
- Gómez A (2012) Nivel de satisfacción laboral en la municipalidad distrital Cajabamba, región Cajamarca” [Internet] disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012c/120/ índice 8.htm>
- Guillén, N. (2006) La Satisfacción Laboral. Relación con el Comportamiento Organizacional. 2da Ed. Editorial San Marcos. Lima.
- Gutiérrez B. y Saldaña M (2014) El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Educación Inicial de la zona urbana del distrito de Chota, noviembre 2013 a octubre de 2014. . [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo: Perú.
- Herrera, R., Casals, M. (2005) Algunos factores Influyentes en la Calidad de Vida Laboral de Enfermería [Internet]. Cuba. Revista Enfermería. 2005; 8(4) 2-5.
- Kenneth N. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. Compañía Editorial Continental. SA México 1990
- Locke, E. (1986) La Naturaleza y las causas de la Satisfacción Laboral. Manual de Psicología Industrial y Organizacional. Editorial Dunnette. Chicago.
- Loitegui, J. (1990) Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. [Tesis doctoral]. Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.
- López J. Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2005 NO 15. Vol. (8). Julio, pp.26
- Mañas, M., Peiró, J., Gonzáles - Roma, V. (1998) El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias. 2da Ed. Almería España.
- Marín, J. (1999) El Clima Organizacional: Una Aproximación a su concepto y su incidencia en los Procesos de Transformación. Universidad Nacional Colombia. Revista Decisión Administrativa 1999; 11(2): 7-16.
- Mejía, B. (2004) Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud. 4ta Ed. Editorial MD – MSP. Colombia.
- MINISTERIO DE SALUD Manual de Relaciones Interpersonales Proyecto Salud Y Nutrición Básica.1996
- Monteza N. (2012) Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital ESSALUD Chiclayo, 2010. [Tesis de Maestría]. Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo Chiclayo: Perú.

- Mora, C. (2007) Likert y su aportación con respecto al clima organizacional. Otros conceptos de administración Venezuela: [Tesis de Maestría] Universidad de Carabobo: Venezuela.
- Palma, S. (2004) Escala Clima Laboral CL – SPC [Internet]. Manual. Perú.
- Parra, S. (2002) Satisfacción laboral de las(os) enfermeras(os) que trabajan en el servicio de atención médica de urgencia (SAMU) en la Región Metropolitana y VIII Región de Chile. [Tesis de Maestría] Chile: Universidad de Concepción: Chile.
- Peña M., Díaz G., y Carrillo A. (2014) Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar, Universidad Autónoma de Coahuila-México. Revista internacional administración & finanzas ♦ volumen 8 ♦ numero 1 ♦ 2015
- Potter A. Fundamentos de Enfermería 5ta Ed. Vol.1 España. Editorial Harcourt /Océano. 2002 60
- Ramos N. Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno. (Tesis de Maestría). Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2003
- Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional Peruano
- Ríos R; Motivación laboral de las Enfermeras asistenciales y la relación con su desarrollo profesional en el Hospital Nacional Cayetano Heredia (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad Particular Cayetano Heredia. 1998
- Robbins, P. (2004) Comportamiento Organizacional. 10ma. Ed. Editorial Pretince Hall. México.
- Rodríguez, D. (2009) Diagnóstico Organizacional. 3ra Ed. Edit. Alfa Omega México.
- Rojas C (2013) Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas Corporación Universitaria del Caribe, CECAR [Internet] disponible en:
<http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/desarrollogerencial/index.php/desarrollogerencial/article/viewFile/134/153>
- Salcedo, J. y Rojas, M. (2011). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión del Callao Lima-Perú. . [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Perú.
- Sánchez K. (2010) Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos. [Tesis de Maestría] Universidad Nacional de San Martín: Perú. Disponible en:
http://hdl.handle.net/11458/340/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis_MGSSS_Simon.pdf.
- Schneider, B y Hall, D. Especificando el concepto de Clima de trabajo. [Internet] .Madrid. Revista de Psicología Aplicada. 1999; 56(6), 447-455.

- Silva H. "Medición del Clima Laboral y Satisfacción del Personal De Trabajadores Docentes y No Docentes de la Facultad de Medicina UNAP-2009". Universidad Nacional de Iquitos. 2009.
- Simón G. Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Samco Carlos Pellegrini [Maestría en gestión de sistemas y servicios de salud] Instituto de la Salud "Juan Lazarte" Disponible en: WWW/ capacitasalud.com
- Schultz P. Psicología Industrial. 3ra Edición. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. 2001
- Tarco, R. (2003) Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la red Quispicanchis – Acomayo. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Antonio Abad del Cusco: Perú.
- Torres S, et al. (2007) Absentismo y satisfacción laboral. Revista Enfermería Instituto Mexicano Seguro Social. México. 2007; 15 (3): 147- 153.
- Urbina O, Soler S y Otero M. "Identificación de competencias en el profesional de Enfermería del servicio de Neonatología".2005 Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v19n2/ems05205.pdf>.
- Villamil O. y Sánchez W., (2012) Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma. [Tesis de Maestría]. UNITEC, San Pedro Sula; Honduras.
- Werther W. Administración de Personal y Recursos Humanos 5ta Edición. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. México 2000

NEXOS

- 1- Matriz de consistencia
- 2- Autorización
- 3- Encuesta (Cuestionario 1 y 2)
- 4- Ficha de validación
- 5- Evidencias (fotos)

Tabla Nro. 12 MAESTRÍA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD SANTA CRUZ, 2015

ENFOQUE CUANTITATIVO

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	DISEÑO	INSTRUMENTOS
¿Cuáles son las dimensiones del clima laboral que inciden sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de	Determinar las dimensiones del clima laboral que inciden sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del	Las dimensiones del clima organizacional se relacionan significativamente con las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de	Clima Organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisión 2. Comunicación 3. Condiciones laborales 4. Autorrealización 5. Involucramiento 	El diseño de la investigación es no experimental, transversal, (exploratorio, descriptivo y correlacional)	Encuesta para clima organizacional ESCALA DE LIKERT

hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015??	servicio de hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz 2015	hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz	Satisfacción laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones físicas y/o materiales 2. Beneficios sociales y/o remunerativos 3. Políticas administrativas 4. Relaciones sociales 5. Desarrollo personal 6. Desarrollo de tareas 7. Relación con la autoridad 	Encuesta para satisfacción laboral ESCALA DE LIKERT
---	---	--	----------------------	--	--

ANEXO N°02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, la abajo firmante:.....
declaro haber recibido la explicación respecto al presente trabajo de investigación, comprendo la naturaleza, el objetivo y los beneficios de esta investigación y soy consciente de los inconvenientes que conllevan mi participación. Estoy satisfecho con estas explicaciones y las he comprendido. En consecuencia tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO de manera libre y voluntaria de participar en esta investigación y consiento que la información sea utilizada para el logro de los objetivos del estudio.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

FIRMA DEL INVESTIGADOR

ANEXO Nro. 3 ENCUESTA

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO -CHOTA

Instrumentos para determinar la influencia del Clima Laboral en la Satisfacción Laboral del personal de salud del servicio de hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz., Enero a julio del 2015

Instrucciones:

Marque con una (X) la respuesta que Ud. considere valida.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

Cargo :

Edad:

Sexo: M F

Condición Laboral: Nombrado Contratado

Tiempo de servicio:

Cuestionario 1:

Medir el Clima Laboral en el Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz.

Nº	ITEMS	Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en el centro de salud Institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El jefe brinda apoyo para superar los					

Nº	ITEMS	Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
	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 sí.					
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 trabajo la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las					

Nº	ITEMS	Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
	acciones para lograrlo.					
12	Cada trabajador 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 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					

Nº	ITEMS	Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
	información.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	El jefe expresa reconocimientos 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.					

Nº	ITEMS	Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
27	Cumplir con las tareas diaria 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 afronta 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					

Nº	ITEMS	Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
35	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución de salud.					
39	El Jefe escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
42	Existe una clara					

Nº	ITEMS	Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
	definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	No existe colaboración ente el personal de las diversas unidades					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	No 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 con otras áreas de la					

Nº	ITEMS	Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
	organización.					
	Total					

Cuestionario 2:

Medir satisfacción Laboral en el Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz.

Nº	ITEMS	Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales					
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi jefe es comprensivo.					
7	Me siento bien con lo que percibo.					
8	Siento que recibo de parte de la jefatura					

Nº	ITEMS	Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
	maltrato.					
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 se trabaja es agradable.					
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					

Nº	ITEMS	Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad. Inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta cómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

Nº	ITEMS	Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
26	Mi trabajo no me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	El ambiente donde laboro es cómodo.					
29	Mi trabajo no me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	Me siento a gusto con mi jefe.					
32	No existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias					
33	Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que					

Nº	ITEMS	Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
	realizo.					
36	Mi jefe no valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
	Total					

Estimado(a).

Magister: **Cesar Hugo Flores morales**

Solicito que dé su opinión sobre el instrumento que se adjunta para medir.

CLIMA LABORAL EN SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DEL CENTRO DE SALUD SANTA CRUZ, ENERO –JULIO 2015.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación y requiere la opinión de especialistas o personas conocedoras de este campo.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecida.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios (ver cuadro de validación).

1. Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
2. Existe coherencia entre la variable y las dimensiones y los indicadores.
3. Existe coherencia entre los indicadores y los temas.
4. La redacción es clara precisa y comprensible.
5. La opinión de respuestas tiene relación con el ítem.

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

TITULO DEL PROYECTO

CLIMA LABORAL EN SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DEL CENTRO DE SALUD SANTACRUZ.ENERO – JULIO 2015.

EXPERTO QUE LO VALIDA.

Apellidos y Nombre: Flores Morales Cesar Hugo DNI 15580904.

Dirección Domiciliaria: Jr. Mariscal Castilla N° 312.

Celular 976152600, teléfono fijo

Estudios realizados...Maestría en Ciencias en Mención en salud
Publica.....
.....
.....

Institución de trabajo

Dirección Sub Regional de Salud II Chota
.....
.....
.....
.....

DNI N° ...15580994.....

Chota, 25 de setiembre del 2015.

PLAN DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : FLORES MORALES CESAR HUGO
 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : DIRECCIÓN DE SALUD CAJAMARCA II - CHOTA
 1.3. TÍTULO DE LA TESIS : MAESTRÍA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			X			
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas expresables.																			X			
ACTUALIZACIÓN	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																	X					
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica.																		X				
SURCIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.																	X					
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para evaluar las habilidades sociales.																		X				
CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos teóricos científicos.																	X					
COHERENCIA	Entre las variables, indicadores e ítems.																	X					
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																	X					
PERTINENCIA	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado.																		X				
TOTAL																						900	925

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

825

LUGAR Y FECHA: Chota, de julio de 2015

FIRMA DEL EXPERTO

DNI 15580994

TLF. 976152600

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN SUB REGIONAL SALUD - CHOTA

DR. CESAR HUGO FLORES MORALES
COORD. DE ZOONOSIS Y METAXENICAS
C.M.V. 3899

Estimado (a).

Mg: Jose Wilder Perez Agip

Solicito que dé su opinión sobre el instrumento que se adjunta para medir:
CLIMA LABORAL EN SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD SANTA CRUZ, ENERO- JULIO 2015.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación y requiere la opinión de especialistas o personas conocedoras en este campo.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecida.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios (Ver cuadro de validación):

1. Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
2. Existe coherencia entre la variable y las dimensiones y los indicadores
3. Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
4. La redacción es clara, precisa y comprensible.
5. La opinión de repuesta tiene relación con el ítem.

Atentamente



Lic. CLEMIRA CARRANZA CUBAS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DEL PROYECTO:

CLIMA LABORAL EN SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD SANTA CRUZ, ENERO- JULIO 2015.

EXPERTO QUE LO VALIDA.

Apellidos y Nombres: PEREZ ACIP JOSE WILDER.....DNI...27438026
Dirección domiciliaria: Jr. CAJAMARCA N° 540.....
Celular: # 20 23 34.....Teléfono fijo.....

Estudios realizados:
Maestría en Gobierno y Gerencia en Salud
.....
.....
.....

Institución de trabajo:
Dirección de Salud Cajamarca II - Chota
.....
.....
.....

DNI N° 27438026

CHOTA, 28 DE SETIEMBRE DEL 2015

PLAN DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : **PÉREZ AGIP JOSE WILDER**
 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : **DIRECCION DE SALUD CAJAMARCA II - CHOTA**
 1.3. TÍTULO DE LA TESIS : **MAESTRIA EN GOBIERNO Y GERENCIA EN SALUD**

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE					BAJA					REGULAR					BUENA					MUY BUENA							
		1	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100								
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																	X											
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas expresables																			X									
ACTUALIZACIÓN	Esta adecuado al estado de la ciencia y la tecnología																		X										
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica																		X										
SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																		X										
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para evaluar las habilidades sociales																		X										
CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos técnicos científicos																		X										
COHERENCIA	Entre las variables, indicadores e ítems																		X										
METODOLOGÍA	La estrategia responde al proposito de la investigación																		X										
PERTINENCIA	El instrumento no solo aplicado en el momento oportuno y mas adecuado																		X										
TOTAL																				480	840								

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

820

LUGAR Y FECHA: Chota, de julio de 2015

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCION DE SALUD CAJAMARCA II - CHOTA
Jose Wilder Pérez Agip
DIRECTOR DE SERVICIOS DE SALUD

FIRMA DEL EXPERTO

DNI 27 43 8026.

TELÉFONO # 20 23 34.

Estimado (a).

Mg: Jaime Gonzales Posito

Solicito que dé su opinión sobre el instrumento que se adjunta para medir:
CLIMA LABORAL EN SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD SANTA CRUZ, ENERO- JULIO 2015.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación y requiere la opinión de especialistas o personas conocedoras en este campo.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecida.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios (Ver cuadro de validación):

1. Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
2. Existe coherencia entre la variable y las dimensiones y los indicadores
3. Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
4. La redacción es clara, precisa y comprensible.
5. La opinión de repuesta tiene relación con el ítem.

Atentamente

Lic. CLEMIRA CARRANZA CUBAS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DEL PROYECTO:

CLIMA LABORAL EN SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD SANTA CRUZ, ENERO- JULIO 2015.

EXPERTO QUE LO VALIDA.

Apellidos y Nombres: Gonzales Posito Javier DNI 27428668
Dirección domiciliaria: D: Edelmira Silva N° 136
Celular: 949531543 Teléfono fijo.....

Estudios realizados:

Maestría en Salud Pública
.....
.....

Institución de trabajo:

Hospital José Soto Cedeno - Chota
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA - S.S.O.S. CHOTA
.....
.....

DNI N° 27428668

CHOTA, 28 DE SETIEMBRE DEL 2015

PLAN DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : *Gonzales Posito Jaime*
 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : *HOSPITAL JOSE SOTO CADENILLAS - CHOTA*
 1.3. TÍTULO DE LA TESIS : *MAESTRIA EN SALUD PUBLICA.*

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																X				
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas expresables.																		X		
ACTUALIZACIÓN	Este adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																X				
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica.																		X		
SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.																X				
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para evaluar las habilidades sociales.																X	X			
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																X				
COHERENCIA	Entre las variables, indicadores e ítems.																		X		
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																	X			
PERTINENCIA	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado.																		X		
TOTAL																		400	425		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

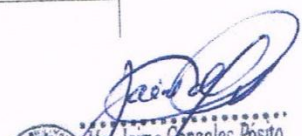
..... *Favorable.*

.....

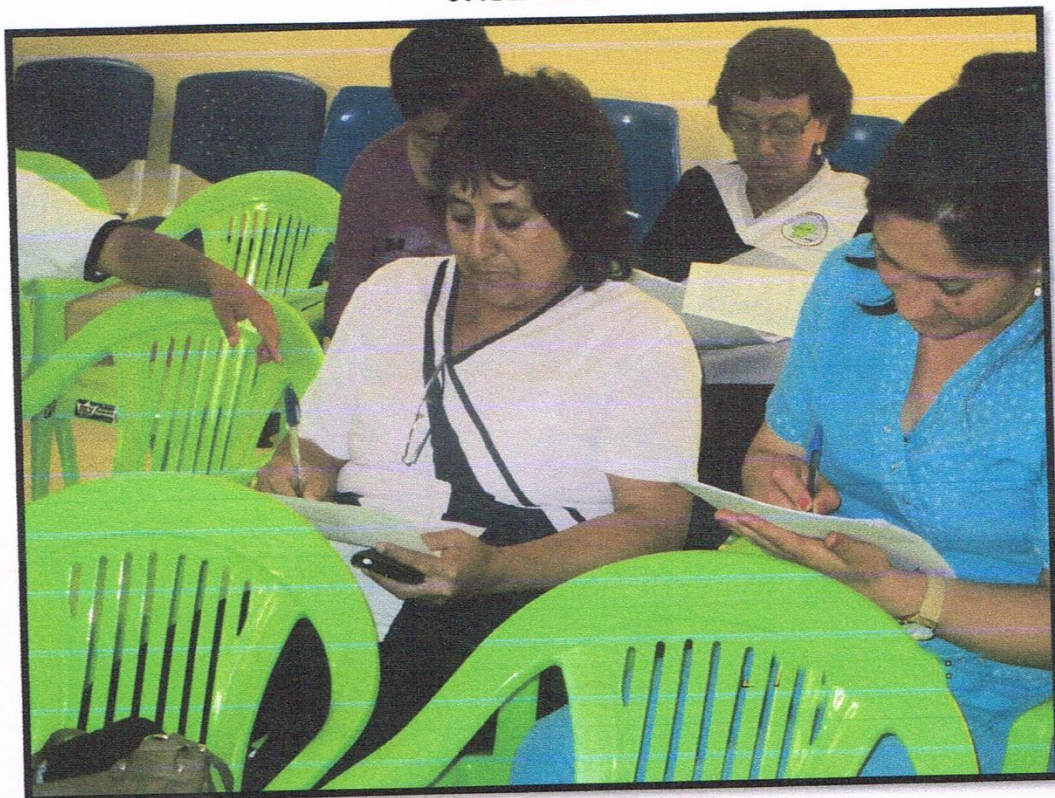
IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

..... *825*

LUGAR Y FECHA: Chota, *28* de Setiembre de 2015


 M^g. Jaime Gonzales Posito
 FARMACÓLOGO PARACETÓLOGO
 FIRMA DEL EXPERTO

**ENCUESTA APLICADA A TRABAJADORES DE SALUD QUE ROTAN POR
EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD SANTA
CRUZ 2015**



**ENCUESTA APLICADA A TRABAJADORES DE SALUD QUE ROTAN POR
EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD SANTA
CRUZ 2015**



