



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal
de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. HUARANCCA TIPIANA, Luis Alfredo

ASESOR:

Mg. HERNÁNDEZ LÓPEZ, Miguel Angel

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

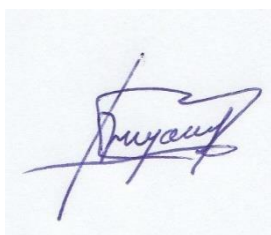
Gestión de Servicios de Salud

PERÚ- 2018

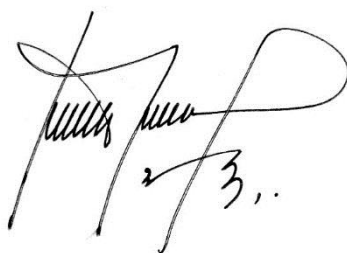
PÁGINA DEL JURADO



.....
Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios
Presidente



.....
Dr. Walter, Ramos Mayuri
Secretario



.....
Mg. Miguel Ángel Hernández López
Vocal

DEDICATORIA

A mi amada Lily, por su preocupación en que avance académicamente. A mis hijos, Zuleika, Alonso e Italo; y a mi querida madre Yrma. A todos ellos por ser la razón de mi vida y estar siempre conmigo en todo momento.

Luis Alfredo

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, quien me muestra el camino en esta satisfactoria profesión.

A mis maestros de postgrado por sus sabias enseñanzas y por ayudarnos a mejorar nuestras experiencias en el diario trabajo.

A mi asesor: Mg. Miguel Angel Hernández López, quien con su experiencia, correcciones oportunas y su valiosa ayuda hicieron posible la culminación del presente trabajo.

Mi más sincero agradecimiento a todos los que hicieron posible la realización de la presente investigación.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Luis Alfredo Huaranca Tipiana, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. 21447834; con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018.”

Declaro bajo juramento que:

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

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier acción falseada, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo supuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de agosto del 2018.



FIRMA

DNI: 21447834

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento ante ustedes la tesis titulada Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018; con la finalidad de determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en gestión de los servicios de la salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	37
1.5. Justificación del estudio	37
1.6. Hipótesis	38
1.7. Objetivos	38
II. MÉTODO	39
2.1 Diseño de investigación	39
2.2 Variables, Operacionalización	39
2.3 Población, muestra	43
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5 Métodos de análisis de datos	44
2.6 Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	52

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	57
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de datos	58
ANEXO 2: Matriz de validación de instrumentos de recojo de información.	68
ANEXO 3: Matriz de consistencia de la investigación	72
ANEXO 4: Matriz de operacionalización	74
ANEXO 5: Matriz de instrumento	76
ANEXO 6: Figuras	78
ANEXO 7: Artículo científico	79

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS y FIGURAS

		Pág.
Tabla 1	Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018	45
Tabla 2	Clima organizacional y satisfacción laboral intrínseca	46
Tabla 3	Clima organizacional y satisfacción laboral extrínseca	47
Tabla 4	Clima organizacional y satisfacción con las personas	48
Tabla 5	Clima organizacional	49
Tabla 6	Satisfacción laboral de los trabajadores	49
Figura 1	Clima organizacional	78
Figura 2	Satisfacción laboral de los trabajadores	78

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar el Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018.

La investigación es de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional, con una población muestral de 50 trabajadores. Se consideró para la muestra la misma cantidad de la población, empleando el muestreo no probabilístico. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el Cuestionario sobre clima organizacional y el Cuestionario sobre satisfacción laboral.

De los resultados obtenidos se ha logrado determinar que el clima organizacional influye significativamente en 54,02% en el comportamiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Ica, 2016. También se ha obtenido como resultado un coeficiente de Rho Spearman $r_s = 0,735$ que indica una relación de asociación directa entre las variables de estudio.

Palabras Clave: Clima organizacional y satisfacción laboral.

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of organizational climate on job satisfaction of workers Ica Health Network, 2016.

The research is correlational descriptive with a sample population of 50 workers Health Network Ica. The sample was considered for the same amount of people using non-probability sampling. For data collection the survey technique and instrument Questionnaire on organizational climate and job satisfaction questionnaire was applied.

From the results it has been determined that the organizational climate 54.02% significantly influences the behavior of job satisfaction of workers Health Network Ica, 2016. It has also been obtained as a result a coefficient of Spearman Rho $r_s = 0.735$ indicating a direct relationship of association between the study variables.

Keywords: Organizational climate and job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de las organizaciones productivas y de servicios y de la humanidad en general. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI, que tienen como objetivo no solo mejorar la productividad o la calidad de los servicios, sino también lograr la satisfacción laboral.¹

En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.

Robbins S. (2004), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.²

Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas la esferas de la vida del trabajador.

El interés por el estudio de la satisfacción de los trabajadores en la labor que desempeñan se enmarca en los albores de la Psicología de las Organizaciones como disciplina científica.

Una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.³

Herzberg, F. (1966), consideró la existencia de dos géneros de agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo en el más amplio sentido e incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Los agentes intrínsecos se refieren a los factores que representan la esencia misma de la actividad laboral e incluyen elementos como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro.³

Con respecto al clima organizacional se entiende 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. La importancia del conocimiento del clima organizacional se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial. Es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y de la empresa en general. Por consiguiente, consideramos que un adecuado clima organizacional influirá directamente sobre la gestión de la empresa y, por tanto, en la satisfacción laboral y de sus clientes.

De acuerdo con las tendencias actuales de la gestión de las empresas u organizaciones del siglo XXI, el problema de la satisfacción laboral, es una variable muy importante, porque está asociado a la misma productividad. Del mismo modo, la insatisfacción laboral, es muy perjudicial para la empresa, por lo que se han aplicado diversas estrategias organizacionales para evitar. Así, por un largo tiempo, las empresas recompensaban a los empleados y a sus unidades sobre la base del desempeño financiero, es decir cuando había utilidades, los trabajadores recibían alguna bonificación. Pero actualmente el interés por consolidar la satisfacción laboral, ha generado muchas firmas de reconocimiento y recompensan a sus empleados y áreas de acuerdo con el cumplimiento de las metas y desempeños.

En el caso del Perú, en los últimos años, la satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud, no ha sido positiva, por el contrario, han manifestado grandes desacuerdos por la gestión de este sector y han materializado varias huelgas nacionales, algunos de los cuales está aún pendiente de solución. Entre las motivaciones de estas insatisfacciones se han indicado una gestión de salud no democrática y verticalista, bajos sueldos, falta de recursos suficientes para una labor eficiente, entre algunas causas.

En el ámbito de la red de salud de Ica, que es el ámbito de estudio, se observa también que una mayoría de los trabajadores muestran su insatisfacción laboral. Prueba de ello, no solo han participado activamente de numerosas movilizaciones en contextos de huelga nacional, sino también personalmente expresan su descontento con su salario y condiciones de trabajo.

Esta situación de insatisfacción laboral está asociada a múltiples factores, y uno de estos factores es el clima organizacional.

Es teniendo en cuenta esta situación que se plantea como problema de investigación “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de trabajadores de la red de salud de Ica, 2016”.

En efecto, desde el año 2008 el Ministerio de Salud se ha preocupado por considerar al clima organizacional como una variable indispensable para fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores e incrementar la calidad de atención con la consiguiente mejora del porcentaje de satisfacción del usuario externo. El Ministerio de Salud ha basado su diagnóstico e intervención en la propuesta conceptual de Rodríguez quien lo define al clima organizacional como el conjunto de percepciones que los integrantes de una organización comparten respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se desarrolla, las relaciones interpersonales que se establecen en él y la normatividad formal e informal que afecta dicho trabajo (Ministerio de Salud, 2001).⁴

El clima organizacional, según Mejía, B. (2006), es el conjunto de situaciones internas que producen satisfacción y motivación en el personal, tales como el respeto, la comunicación, el reconocimiento a la labor desempeñada, la

armonía, la colaboración, el sentido de crecimiento e integración, los cuales son de vital importancia para el desarrollo de los procesos.⁵

Pero a su vez, el clima organizacional negativo, está asociado a otros factores recurrentes en las redes de salud como son las limitaciones serias en la constitución y desarrollo de las redes y micro redes de salud, organización centralizada y desarticulada, generando un accionar pasivo, dependiente y burocrático a nivel de los centros de salud, gestión centrado en el manejo de los recursos y no hacia el logro de resultados, escasa autonomía en los niveles locales para responder a las necesidades específicas y para gestionar las operaciones, deficiencias significativas en los sistemas de gestión: Logística, Mantenimiento de equipos e infraestructura, Información deficiente, recursos limitados, planificación deficiente, falta de recursos humanos.

Este clima organizacional, genera en los trabajadores una insatisfacción laboral, tal como se pretende evidenciar en este trabajo de investigación.

1.2. Trabajos previos

El presente trabajo de investigación considera como antecedentes a tesis que antecedieron acerca de las variables de estudios realizados en diferentes contextos: internacional, nacional, regional y local; relacionados con las variables de estudio; los mismos que constituyen el soporte teórico de la investigación y permiten tener una mejor claridad y comprensión del problema de investigación; dichos antecedentes se presentan a continuación:

A nivel internacional: Cortés, N. (2009). Con su tesis titulada: *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Ver., 2009.* (Tesis de Maestría) Universidad Veracruzana; Xalapa – México. Investigación de tipo descriptiva; el universo de estudio se compuso por 880 trabajadores del hospital. El tesista señala las siguientes conclusiones: Que existe preocupación de los directivos para la comprensión del trabajo por parte del personal; que la distribución del trabajo es organizada. Que existe preocupación por el prestigio del hospital, respeto en trato con los usuarios y defienden la imagen del servicio. Existe apatía por propuesta para el mejoramiento de la calidad del trabajo. No existe flujo de información ya que esta se encuentra concentrada en pocos grupos, limitando el desarrollo de las metas comunes.⁶

Galvez, R. (2015). Con su tesis titulada: *Elementos que influyen en el clima organizacional del personal de un Hospital Privado ubicado en la Cabecera Departamental de Zacapa*. Universidad Rafael Landívar; Zacapa – Guatemala. La investigación es de tipo descriptiva; la población estuvo compuesta por 30 trabajadores y la muestra quedó conformada por la totalidad de la población; para la recolección de datos se aplicó cuestionarios. El tesista señala las siguientes conclusiones: Los elementos que influyen en el clima organizacional de los colaboradores son si el trabajo llena todas sus necesidades, si tienen organizado su trabajo, sentirse orgulloso del trabajo que realiza dentro del Hospital, una relación agradable con sus demás compañeros, la comunicación interna dentro de su área de trabajo, incentivos y recompensas que puedan cumplir todas sus necesidades para que sean unas mejores personas y empleados dentro del mismo. Se logró determinar que la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Privado ubicado en la cabecera departamental de Zacapa se considera participativo por la ponderación otorgada por los sujetos de estudio. Se puede concluir que el indicador de motivación se encuentra en un nivel desfavorable ya que los colaboradores consideran que podría mejorar a través de actividades recreativas, felicitaciones e incentivos por parte de la empresa.⁷

Navarro, E. (2008). Con su tesis titulada: *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la comunidad Valenciana*. (Tesis Doctoral) Universidad Politécnica de Valencia; Valencia – España. El tesista señala las siguientes conclusiones: Existe una considerable falta de conexión entre las disciplinas que han estudiado a los trabajadores de la construcción y su satisfacción laboral: la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, la Sociología del Trabajo, la Historia y la Gestión y Dirección de la construcción. De hecho, los autores de las distintas áreas de conocimiento apenas se citan entre sí, mostrando ser compartimentos estancos, de forma que no se puede

hablar de interdisciplinariedad. Los profesionales de la construcción entrevistados se muestran satisfechos con su trabajo en el sector de la construcción, disfrutan del mismo y describen globalmente su experiencia laboral en términos positivos. De hecho, los cinco descriptores del trabajo más repetidos son: variado, estresante, divertido, satisfactorio e interesante.⁸

A nivel nacional: Pelaes, O. (2010). Con su tesis titulada: *Relación entre clima organizacional y satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis Doctoral) Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima – Perú. La investigación es de tipo descriptivo – explicativa con un diseño descriptivo correlacional; la muestra estuvo conformada por 200 empleados; para la recolección de datos se aplicó una escala de clima organizacional y un cuestionario sobre satisfacción del cliente. El tesista señala las siguientes conclusiones: Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente. Se comprobó la Hipótesis Específica 2 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.81. A medida que mejora el estilo de dirección democrático y participativo mejora correlativamente la satisfacción del cliente. Se comprobó la Hipótesis Específica 3 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Sentido de Pertenencia) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.62. A medida que se incrementa el sentido de pertenencia a la empresa mejora correlativamente la satisfacción del cliente.⁹

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., Saénz, I. (2012). Con su tesis titulada: *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú; Lima – Perú. La investigación es de tipo no experimental transeccional

descriptivo y correlacional; la población de estudio estuvo conformada por los trabajadores dependientes de la Municipalidad A de la Provincia Constitucional del Callao, y de las municipalidades B y C de Lima Metropolitana. El tesista señala las siguientes conclusiones: Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. Esto podría deberse a que, en general, ellas tienen marcos comunes como son: (a) la municipalidad distrital tiene con estructuras organizacionales bien definidas y semejantes por ley, (b) la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma, y (c) tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad (Lima Metropolitana y Callao).¹⁰

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). Con su tesis titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*. (Tesis de Maestría) Universidad de la Amazonía Peruana; Iquitos – Perú. La investigación es de tipo descriptivo correlacional y el diseño es no experimental – transeccional; la población estuvo conformada por un total de 148 trabajadores y la muestra quedó conformada por 107 trabajadores; para la recolección de datos se aplicó una escala de clima organizacional y una escala de satisfacción laboral. El tesista señala las siguientes conclusiones: Existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. En lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo. En lo que respecta a la dimensión de Supervisión, los trabajadores del IIAP, percibe que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado; el cual favorece los resultados esperados conforme los planes

estratégicos; confían en sus trabajadores y delegan funciones acorde a las necesidades institucionales.¹¹

Sánchez, K. (2010). Con su tesis titulada: *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalos – 2010*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de San Martín Tarapoto; Perú. La investigación es de tipo descriptivo correlacional con un diseño correlacional; la población estuvo conformada por los trabajadores de las microrredes Cuñumbuque (37) y Tabalosos (38), sumando un total de 75 trabajadores, y para la muestra se consideró al 100% de la población; para la recolección de datos se aplicó cuestionarios. El tesista señala las siguientes conclusiones: Al relacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral en las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos, los resultados son de nivel promedio de clima organizacional y medio de satisfacción laboral donde existe 31 trabajadores de salud que en este nivel representan el 50% de la muestra; sin embargo, existe 14 de trabajadores de salud con un nivel alto de clima organizacional con un nivel medio de satisfacción laboral y con menor número de trabajadores de salud (11) que se encuentran en el nivel alto de clima organizacional con un nivel alto de satisfacción laboral respectivamente. Los resultados muestran que existe una relación directa con la prueba de Chi cuadrado siendo la probabilidad de 0.0277 menor a 0.05 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir que a mejor clima organizacional más alto el nivel de satisfacción laboral en las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.¹²

A nivel local: Apcho, N. (2015). Con su tesis titulada: *El liderazgo transformacional y el clima organizacional en los docentes de una Institución Educativa de Ica - 2015*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo; Sede Ica – Perú. La investigación es de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional, con una población de 64 docentes y una muestra conformada por la totalidad de la población; para la recolección de datos se aplicó cuestionarios. El tesista señala las siguientes conclusiones: Se ha determinado una relación positiva entre el liderazgo transformacional y las relaciones interpersonales en los docentes de la institución educativa “José

María Arguedas” de Parcona – Ica, 2015, esto se demuestra mediante el valor de $r= 0,665$, con lo que se comprueba que a un buen nivel de liderazgo transformacional le corresponde un buen nivel de relaciones interpersonales o a un deficiente nivel de liderazgo transformacional le corresponde un buen nivel de relaciones interpersonales. Los resultados demuestran que existe una relación positiva entre el liderazgo transformacional y la identidad institucional en los docentes de la institución educativa “José María Arguedas” de Parcona – Ica, 2015, esta decisión se sustenta en el valor $r= 0,756$, con lo que se comprueba que a un buen nivel de liderazgo transformacional le corresponde un buen nivel de identidad institucional o a un deficiente nivel de liderazgo transformacional le corresponde un buen nivel de identidad institucional.¹³

Hernández, J. (2014). Con su tesis titulada: *Influencia de la supervisión pedagógica en la satisfacción laboral docente de la institución educativa-Ica*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo; Sede Ica – Perú. La investigación es de tipo correlacional explicativo con un diseño transeccional correlacional causal; la muestra de estudio estuvo conformada por 80 docentes; para la recolección de datos se aplicó cuestionarios. El tesista señala las siguientes conclusiones: Los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que existe relación directa entre la supervisión pedagógica y satisfacción laboral; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,534$ que indica una buena supervisión pedagógica, le corresponde un alto nivel de satisfacción laboral o a una deficiente supervisión pedagógica, le corresponde un bajo nivel de satisfacción laboral. Por otro lado se obtenido un coeficiente de determinación de $R^2 = 0,452$; indica que la supervisión pedagógica explica el comportamiento de la satisfacción laboral en un 45,2% de los casos observados.¹⁴

Jayo, M. (2014). Con su tesis titulada: *El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente del nivel secundaria, Los Aquijes, 2014*; (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo; Sede Ica - Perú. La población estuvo compuesta por 70 trabajadores y como muestra de estudio se trabajó con 50 trabajadores. La investigación es de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se aplicaron

cuestionarios. El tesista señala las siguientes conclusiones: Existe una relación significativa muy buena de $r=0.814$ entre las variable X (clima organizacional) y la variable Y (Satisfacción laboral) del personal docente de la Institución Educativa N°22511, "El Rosario", Provincia Ica en el año lectivo 2014. Se ha logrado analizar la relación que existe entre los valores organizacionales y la capacidad pedagógica-emocional, encontrando un coeficiente de Pearson de $r=0.547$, en docentes que laboran en la Institución Educativa N° 22511, El Rosario – Ica, 2014 lo que significa una relación directa moderada. Se ha logrado analizar la relación que existe entre el estilo gerencial y la responsabilidad en el desempeño de las actividades, encontrando un coeficiente de Pearson de $r=0.772$ en la Institución Educativa N° 22511, El Rosario – Ica, 2014, lo que significa una relación directa. Se ha logrado analizar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los docentes, encontrando un coeficiente de Pearson de $r=0.772$ en la Institución Educativa N° 22511, El Rosario – Ica, 2014, lo que significa una relación directa. Se ha logrado determinar las dimensiones del clima organizacional que más se relacionan con la satisfacción laboral de los docentes que laboran docente en la Institución Educativa N° 22511, El Rosario – Ica, 2014.¹⁵

1.3. Teorías relacionadas al tema

Con respecto a la variable *clima organizacional*; se hace referencia al ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización, dice relación con el trabajo “cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución”.¹⁶ Según López, C. y Navarro, J. (2003), definen el clima organizacional como el conjunto de percepciones que poseen los miembros de una organización con respecto a las características de su ambiente de trabajo, único y diferenciado, siendo estas percepciones influyentes en el comportamiento organizacional de los miembros tanto individual como colectivamente.¹⁷

Para Chiavenato, I. (2011), el clima organizacional se define como “el ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes” (p. 50).¹⁸

El clima organizacional es un aspecto que puede ser percibido por los miembros de la organización. Con frecuencia se considera que resulta particularmente afectado por el nivel de motivación existente, el tipo de comunicación predominante, por la manera como se fijan las metas, y por el empleo que se hace de los medios de control. Las organizaciones son como las personas, tienen personalidad propia y son influidas por el medio donde se desenvuelven.¹⁹

Según Méndez, C. (2006), “el clima organizacional es la percepción que tienen los miembros de la organización respecto de ella, de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional” (p.39).²⁰

Se entiende como clima organizacional al 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 y que influyen sobre su conducta.¹²

Se define al clima organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.²¹

Según Reyes, J. (2001) define el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc).²²

Así mismo Navarro, A. y Ponce, A. (2002), el clima organizacional es importante puesto que medirlo y diagnosticarlo adecuadamente permite descubrir cuáles son los aspectos del sistema que presentan inconvenientes, sean éstos fuentes de conflicto, desmotivación, estrés laboral, entre otros. Permite desarrollar estrategias de gestión que ayuden a mejorar y a consolidar aspectos tales como productividad, satisfacción del consumidor y motivación de los trabajadores. Puede ser utilizado como herramienta de control, ya que una medición adecuada de éste entrega un “feedback” o retroalimentación a la organización, principalmente a los niveles directivos superiores.²³

Es una herramienta que proporciona información que le permite a la organización ser proactiva, es decir, prever los posibles escenarios que se puedan presentar en el futuro. Es un elemento utilizado en la toma de decisiones.

Según el Ministerio de la Salud (2009), el estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.²¹

La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima Organizacional.

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

Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención.

Según Reyes, J. (2010), las dimensiones del clima organizacional según la OMS son las siguientes:

Liderazgo: Se entiende como la actitud que asume la persona que dirige un grupo y que busca algo distinto, nuevo o provechoso, pero en compañía de demás individuos. El líder es la persona comprometida en asumir una posición de poder debido a un compromiso y convicción dentro de un ambiente de equipo. Lo que lo diferencia de los demás, es su carisma y espíritu de lucha con el fin de lograr una meta común. Esta dimensión se explora mediante las categorías: Dirección, estímulo a la excelencia, estímulo de trabajo en equipo, solución de conflictos²⁴.

Motivación: Es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado. Esta dimensión se explora mediante las categorías: Realización personal, reconocimiento de la aportación, responsabilidad, adecuación a las condiciones de trabajo.²⁴

Reciprocidad: Se refiere a la correspondencia entre trabajo realizado y beneficios obtenidos, denota una manera formal o informal de intercambio de bienes y trabajo. Esta dimensión se explora mediante las categorías: Aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad.²⁴

Participación: Posibilidad de realizar acciones colectivas dentro de la organización, orientada a satisfacer necesidades, cimentada en la existencia de una identidad colectiva, con valores e intereses compartidos. Significa ser parte de un grupo y la posibilidad de compartir e intervenir en procesos. Compromiso con la productividad, compatibilización de interés, intercambio de información e involucración en el cambio.²⁴

Comunicación: Según Reyes et al. (2005), es el proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio e influir en las opiniones, aptitudes y conductas dentro y fuera de la organización.²⁵

Se explora mediante las categorías: Estímulo al desarrollo organizacional, aporte a la cultura organizacional, proceso de retroalimentación y estilos de comunicación.

En cuanto a las características del clima organizacional Bustos, P y Miranda, M. (2001), se puede resaltar las siguientes:

El clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.²⁶

El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el clima

organizacional, puesto que hay ganas de trabajar, y cuando disminuye la motivación éste disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma institución.²⁶

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

Con respecto a los tipos de clima organizacional, Barroso, P. (2004), distingue los siguientes:²⁷

Clima tipo Autoritario - Explotador: La dirección no tiene confianza en sus trabajadores, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de ordenes e instrucciones específicas.

Clima tipo Autoritario – Paternalista: Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus trabajadores. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo da La impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima tipo Participativo - Consultivo: Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

Clima tipo Participativo – Grupal: Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

Enfoques del clima organizacional; según Rodríguez, A. (2004), menciona los siguientes:

Perspectiva objetiva o realista: El clima consiste en la descripción de las características de la organización, que diferencian a unas organizaciones de otras, son relativamente perdurables e influyen en la relación de las personas con el medio laboral.

Perspectiva fenomenológica o subjetiva: Se considera al clima como un atributo de las personas, es de carácter subjetivo y su origen está en las percepciones que tienen los sujetos acerca de las diferentes características del contexto laboral. Se pone el énfasis, pues, en las variables individuales, a diferencia del anterior, que lo ponía en las características de la organización.

Perspectiva interaccionista: El clima consiste en las percepciones personales globales que reflejan la interacción entre ambos tipos de factores: objetivos y subjetivos. (p.56).²⁸

Funciones del clima organizacional; es hacer que el trabajador se sienta importante para la organización, que la percepción de él sea suficiente para sentirse seguro en su trabajo y que tenga la confianza para dar su opinión.

El clima organizacional tiene funciones como lograr una vinculación entre el trabajador y la organización, eliminar los obstáculos que tengan los empleados al realizar sus actividades, mejorar la comunicación entre el trabajador y el jefe, reconocer al empleado cuando hace bien su trabajo, también ayuda a que el empleado se haga responsable de sus labores y decisiones, favorece al apoyo mutuo entre los integrantes de la organización, otra función que es igual de importante es la identidad, donde cada trabajador sienta que pertenece a la

compañía y que su trabajo es muy valioso, creando un espíritu de trabajo donde todos los demás se contagien de éste y creen un espacio más agradable que les permita llegar a la satisfacción laboral.

Castillo et al. (2000), consideran que el clima organizacional cumple las siguientes funciones:²⁹

Desvinculación. Lograr que un grupo que actúa mecánicamente; un conjunto de personas que "no está vinculado" con la tarea que realiza, se comprometa.

Obstaculización. Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo, se vuelvan útiles.

Espíritu. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

Intimidad. Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas.

Alejamiento. Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal.

Énfasis en la producción. Hace énfasis al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha.

Empuje. Es el comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo.

Consideración. Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

Estructura. Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿Se insiste en el papeleo " y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?

Responsabilidad. El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

Recompensa. La sensación de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones.

Riesgo. El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?

Cordialidad.

Apoyo. La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.

Normas. La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

Formalización. El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición

Conflicto. La sensación de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

Identidad. El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo.

Selección basada en capacidad y desempeño. El nivel en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos.

Tolerancia a los errores. La importancia con que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.

Adecuación de la planeación. El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.

Factores que determinan el clima organizacional; según Pedraza, X. (2009), establece que el estudio del clima organizacional se encuentra enfocado en la comprensión de las variables ambientales internas, que afectan el comportamiento de los individuos de la organización.³⁰ Su aproximación a estas variables a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas; por lo que se consideran las siguientes:

Factores del ambiente físico: espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.

Factores estructurales: tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.

Factores del ambiente social: compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.

Factores personales: aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.

Factores propios del comportamiento organizacional: Productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés, etc.

Mientras Tubán, R. (2000), considera que las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores:³¹

Factores de liderazgo y prácticas de dirección: tipos de supervisión, tales como autoritaria, participativa, etc.

Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización: sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.

Consecuencias del comportamiento en el trabajo: sistemas de incentivos, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.

Los beneficios de la medición del clima organizacional, según el Ministerio de salud (2009), son los siguientes:²¹

1. Obtener información confiable y válida sobre el funcionamiento de la Organización.
2. Establecer el valor promedio del clima organizacional y comparar el clima organizacional en los diferentes departamentos o áreas.
3. Establecer Benchmarking interno, a los fines de aprovechar las mejores prácticas dentro de la organización.
4. Monitorear el resultado de las intervenciones de los proyectos de mejora del clima organizacional, para evaluar su avance en diferentes momentos, lo cual es importante cuando se están adelantando procesos de cambio organizacional.
5. Adicionalmente, es posible conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en el personal de una organización.
6. Disponer de Indicadores de Gestión adicionales a los tradicionales.
7. Detectar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales.
8. Definir acciones de mejora.
9. Realizar comparaciones con otras organizaciones y apoyarse en ellas con fines de Benchmarking.
10. Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros.

La teoría del clima organizacional de Likert (citado por Brunet, L., 1999), establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.³²

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Para resumir, se pudiera decir que los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

Para hablar de *satisfacción laboral*, según Palma, S. (2005), se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.³³

Según Sánchez, K. (2010), se entiende como satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo.¹² Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras.

Robbins, S. y Judge, T. (2009), lo definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características.³⁴ Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

Davis, K. y Newstrom, J. (2003), definen a la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo.³⁵ Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

La satisfacción laboral según Herrera, D. y Parra, H. (2006), es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con lo que los empleados perciben su trabajo.³⁶

Al respecto Stephen, P. (1999), define la satisfacción laboral “como la actitud del individuo hacia su puesto de trabajo en lo referente a: interacción con los compañeros de trabajo y jefes; condiciones de trabajo, cumplimiento de reglas y políticas de organización”. (Pág.190).³⁷

Fernández, M. (2003), define “La satisfacción laboral como la actitud general del individuo hacia su trabajo”, debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral.³⁸

Para, Anaya, D. (2007), considera que la “satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo” (p.218), lo cual se refiere a cómo la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo.³⁹

Importancia de la satisfacción laboral; según plantea Robbins, S. (2004), es importante por tres razones, ya que: Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más, se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.⁴⁰

La satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de profesión; no solo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.

Así también es importante porque no solo depende de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario.

La satisfacción laboral puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros), cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible de ahí la importancia de mantener una buena satisfacción laboral de los trabajadores.⁴¹

Factores que determinan la satisfacción laboral; según Robbins citado en Jaramillo, N. y Gonzales, J. (2010), son:

Reto al trabajo: Los trabajadores tienden a preferir trabajos que les brinden la oportunidad de usar sus habilidades y capacidades; que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.⁴²

Sistemas de recompensa justas: En este punto se toma al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los trabajadores para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

Satisfacción con el salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los trabajadores reciben a cambio de su labor. La administración del recurso humano a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Colegas que brindan apoyo: Un aspecto importante para las personas dentro de las organizaciones es el apoyo que existe entre compañeros de trabajo, contando para ellos los logros adquiridos dentro de su entorno. Es por esto que para la mayoría de los trabajadores, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social, de establecer una red de conexión. Tener compañeros amigables que brinden apoyo, conlleva a tener una mayor satisfacción en el trabajo.

Condiciones favorables de trabajo: Los trabajadores se interesan en su ambiente de trabajo tanto por el bienestar personal como para facilitar la realización de sus labores. Los estudios demuestran que los trabajadores prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos.

Efectos de la satisfacción laboral; según Robbins, S. (2004), considera los siguientes:

Satisfacción y productividad: Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción-productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Las organizaciones con trabajadores más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones, y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo.⁴⁰

Satisfacción y ausentismo: Las enfermedades son la principal causa del ausentismo en la organización es una relación negativa constante entre satisfacción y ausentismo, significa que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo, esto puede afectar a los trabajadores que están satisfechos a que tomen la misma pauta para poder gozar ellos también de los permisos que no implican castigo.

Satisfacción y rotación: La satisfacción tiene una relación negativa con la rotación, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Los factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas sobre oportunidades alternas de trabajo y la pertenencia en la organización, son restricciones importantes para decidir realmente dejar el trabajo actual.

Según García, D. (2011), las consecuencias de la satisfacción laboral; estas se pueden relacionar con la salud, equilibrio entre la vida laboral y no laboral, y el ejercitar actividades mentales que abstraigan al individuo de la cotidianidad.⁴³

Se detallan a continuación:

Salud física del que la padece, viéndose deteriorada y exponiéndose a mayores riesgos de contraer enfermedades tales como, afecciones cardiacas, problemas con el colesterol, azúcar en sangre...etc.

Salud Mental: De la misma manera, se ve deteriorado el bienestar psicológico de un trabajador asociado a la insatisfacción laboral.

Longevidad: también se ha estudiado a cerca de una disminución en la esperanza de vida en personas que padecen insatisfacción laboral.

Actitudes de “escape”: Beneficia el crear un comportamiento positivo del trabajo desempeñado, es decir, es conveniente fijarse en lo que produce satisfacción, aunque sea menor, que mantener a diario el pensamiento insatisfactorio. Esto ayuda a mantener una buena salud mental.

Satisfacción con la vida: hay diversas teorías al respecto. Algunas siguen la corriente de que la vida profesional va ligada a la personal, y los problemas que uno tenga en la esfera personal los puede transpolar a lo profesional, mientras otras teorías mantienen la idea de que cualquier persona es capaz de mantener separadas las dos vida (vida laboral y vida cotidiana) sin necesidad de fundir los problemas de ambos en uno solo.

Mayor compromiso con la organización: El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar³⁹.

Disminución del ausentismo y de la rotación laboral: Se ha encontrado también una relación positiva entre la satisfacción laboral y la permanencia en el lugar de trabajo.

Menor cantidad de síntomas de estrés: La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento.

Clases de satisfacción; según Locke citado en Sánchez, F. (2011), son nueve: Satisfacción con el trabajo (interés intrínseco, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad, posibilidades de éxito o control sobre los métodos).⁴⁴

Satisfacción con el salario, que considera el componente cuantitativo de la remuneración y la forma de cómo está distribuida por los empleados (cantidad, equidad y modo de distribución).

Satisfacción con la promoción (oportunidades de formación y criterios sobre promoción).

Satisfacción con el reconocimiento (elogios por el rendimiento, recompensas y críticas).

Satisfacción con los beneficios (pensiones, seguros médicos y vacaciones).

Satisfacción con las condiciones de trabajo (horarios, descanso, condiciones físicas, ventilación y temperatura).

Satisfacción con la supervisión (estilo de supervisión, habilidades técnicas, de relaciones humanas y administrativas).

Satisfacción con los compañeros (competencia, apoyo y amistad recibida por los mismos).

Satisfacción con la compañía y la dirección (política de beneficios y de salarios de la organización).

En cuanto a las teorías básicas sobre satisfacción laboral; se han considerado las siguientes:

Teoría de Herzberg ,1959 (citado por Fernández, M., 2003), ésta teoría propuesto por Frederick Herzberg fue la que más influyó en la satisfacción laboral.⁴⁵ El modelo original planteado en 1959 por Herzberg, Mausner y Snyderman, se basa en un estudio realizado acerca de las causas de la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo de Ingenieros y contadores. El método consistió en una entrevista individual a 200 ingenieros y contadores de acuerdo a la técnica de los incidentes críticos cada persona describió detalladamente las veces que se había sentido excepcionalmente bien o mal en su trabajo, señalando que esta situación les había llevado a trabajar con mayor, menor o igual intensidad. Después de analizar la información obtenida, se identificó en cada situación una serie de elementos que eran a juicio del

entrevistado, la causa de su sentimiento de satisfacción o insatisfacción en el trabajo.

Teoría del grupo de referencia: Frente a las teorías tradicionales de la satisfacción laboral que conciben la actitud como disposiciones relativamente estables y permanentes para la acción, se encuentran en punto de vista situacional. Esta posición planteada, entre otros, por Salancik, G. y Pfeffer, J. (1978), postula que los individuos forman sus actitudes a partir de la información disponible en un determinado momento proveniente de su contexto social.⁴⁶ Según los autores: “Propone una construcción directa del significado a través de guías creencias, actitudes y necesidades socialmente aceptables y razones aceptables para la acción. Centra la atención del individuo sobre cierta información haciéndola más saliente y relevante y proporciona expectativa relativa a la conducta individual y las consecuencias lógicas de esa conducta” (p.23).⁴⁶

La Teoría de la equidad: Según Palma (2000), Adams diseñó una de las más importantes teorías de la Satisfacción-Insatisfacción Laboral con respecto a lo que hace la gente productiva y cuya principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Afirma que las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con la recompensa que reciben ellos con respecto a la que reciben otras personas dentro de la empresa o su sociedad.⁴⁷

d) La teoría de la expectativa de Vroom: Esta teoría busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones. El comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente; las personas toman decisiones inteligentes sobre su comportamiento; las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas; las personas escogen entre varias opciones de comportamiento, basándose en las expectativas en que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado.⁴⁸

Dimensiones de la satisfacción laboral; según Gandarillas et al. (2014), considera las siguientes:⁴⁹

Satisfacción laboral intrínseca; considera el grado de satisfacción con factores de la tarea; aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido.

Satisfacción laboral extrínsecos; indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc.

Satisfacción con las personas; se relaciona con el ámbito laboral en la cual se mide el grado el grado de satisfacción laboral con las personas de la organización: compañeros, supervisores y Dirección.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la influencia del Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018?

1.5 Justificación del estudio

La investigación del presente trabajo se justifica por los siguientes aspectos:

Justificación teórica: Porque a través de su realización se pudo organizar información sobre las variables clima organizacional y satisfacción laboral; lo cual, permitió una mejor comprensión del problema de investigación. Además se pudo conocer el comportamiento de ambas variables y la relación que existe entre ellas. Los resultados obtenidos permitirán contribuir como base de conocimientos para futuras investigaciones.

Justificación práctica: Se considera que la presente investigación tiene una justificación práctica, porque su aporte contribuye a determinar la influencia de del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de salud de Ica, ya que el conocimiento real del comportamiento de estas variables hará posible el planteamiento de estrategias pertinentes para la mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores.

Justificación metodológica: La investigación tiene justificación metodológica por el tipo de investigación elegida, el diseño metodológico adoptado para la

realización de la investigación, los instrumentos elaborados que fueron validados según el contexto, los cuales constituyen experiencias que pueden ser utilizados por otros investigadores en la realización de nuevas investigaciones de mayor amplitud y nivel de profundidad.

1.6. Hipótesis

Hi: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018.

H0: El clima organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018.

Objetivos Específicos:

OE1: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral intrínseca del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018.

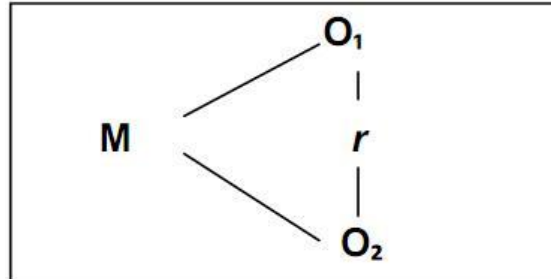
OE2: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral extrínseca del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018.

OE3: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Se considera que la investigación sigue un diseño descriptivo correlacional (Hernández, et al., 2014).⁵⁰



Donde:

M = Muestra

O₁ = Variable 1 (Clima organizacional)

O₂ = Variable 2 (Satisfacción laboral)

r = Relación de las variables de estudio.

2.2. Variables, operacionalización

Variable independiente: Clima organizacional

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional	Para Chiavenato (2011), ¹⁸ el clima organizacional se define como “el ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes” (p. 50).	La variable clima organizacional se evaluó mediante un cuestionario de 100 ítems, el cual estuvo estructurado en función de sus dimensiones: Liderazgo, Motivación, Reciprocidad, Participación y Comunicación.	Liderazgo	Dirección(D)	Intervalo
			Estímulo a la excelencia (EE)		
			Estímulo al trabajo en equipo (ETE)		
			Solución de conflictos(SC)		
			Motivación	Realización Personal (RP)	
			Reconocimiento a la Aportación(RA)		
			Responsabilidad (R)		
			Adecuación a las condiciones de trabajo(ACT)		
			Reciprocidad	Aplicación de trabajo (AT)	
			Cuidado al patrimonio de la institución (CPI)		
			Retribución(R)		
			Equidad (E)		

			Participación	Compromiso con la productividad (CP)	
				Compatibilización de intereses (CI)	
				Intercambio de la información (II)	
				Involucrarse en el cambio (IC)	
			Comunicación	Estímulo al desarrollo organizacional (EDO)	
				Aporte a la cultura organizacional (ACO)	
				Proceso de retroalimentación (PR)	
				Estilos de comunicación (EC)	

VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción laboral	Al respecto Stephen (1999), ³⁷ define la satisfacción laboral “como la actitud del individuo hacia su puesto de trabajo en lo referente a: interacción con los compañeros de trabajo y jefes; condiciones de trabajo, cumplimiento de reglas y políticas de organización”. (Pág.190).	La variable satisfacción laboral se evaluará mediante un cuestionario de 30 ítems estructurado en función de sus dimensiones: Satisfacción laboral intrínseca, Satisfacción laboral extrínsecos y Satisfacción con las personas.	Satisfacción con el reconocimiento recibido	Satisfacción con el reconocimiento recibido	Intervalo
				Satisfacción con la promoción en el trabajo	
			Satisfacción laboral extrínseca	Satisfacción con el salario y recursos	
				Satisfacción con la supervisión y relaciones	
			Satisfacción con las personas	Satisfacción en las interrelaciones con los trabajadores de la institución	
				Satisfacción con los clientes	

2.3. Población, muestra

Población

La población estuvo compuesta por 50 trabajadores del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018.

trabajadores de la Red de Salud de Ica, 2016	
Oficina de Administración	13
Oficina de Desarrollo Institucional	18
Oficina Cuidado Integral de Salud	19
TOTAL	50

Muestra:

La muestra quedó conformada por 50 trabajadores del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018.

trabajadores de la Red de Salud de Ica, 2016	
Oficina de Administración	13
Oficina de Desarrollo Institucional	18
Oficina Cuidado Integral de Salud	19
TOTAL	50

Muestreo: No probabilístico por conveniencia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: La encuesta

Instrumentos:

Cuestionario sobre clima organizacional: El cuestionario estuvo compuesto por 100 ítems. Es un instrumento que ya presenta validación y confiabilidad.

Cuestionario sobre satisfacción laboral: El cuestionario estuvo compuesto por 30 ítems.

Validez

El instrumento denominado cuestionario sobre satisfacción laboral fue validado a través de la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos.

Confiabilidad del Instrumento

Para la confiabilidad del instrumento satisfacción laboral se determinó el coeficiente de Alpha de Cronbach's cuyo valor fue de 0,88, lo cual indica que este instrumento es altamente confiable

K	30
SSi²	15.28
S_T² 104.688	
α	0.88

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de datos se utilizarán una hoja de cálculo de Excel; así como el programa SPSS, con el cual se lograrán obtener las tablas y figuras de las respectivas variables.

2.6. Aspectos éticos

La información presentada en el marco teórico será estructurado respetando el derecho a la propiedad intelectual para tal efecto se utilizarán las citas textuales considerando las especificaciones técnicas.

III. RESULTADOS

Tabla 1: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018

			SATISFACCIÓN LABORAL			Total
			Bajo [0-19]	Regular [20-39]	Alto [40-60]	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Desfavorable [0-33]	Recuento % del total	15 25,0%	9 15,0%	0 0,0%	24 40,0%
	Medianamente favorable [34-67]	Recuento % del total	1 1,7%	18 30,0%	13 21,7%	32 53,3%
	Favorable [68-100]	Recuento % del total	0 0,0%	0 0,0%	4 6,7%	4 6,7%
Total		Recuento % del total	16 26,7%	27 45,0%	17 28,3%	60 100,0%

Fuente: Data de resultados

Prueba de correlación de Rho Spearman (rs): 0,735 →

=0,5402

Prueba de Chi cuadrado (χ^2): = . > = .

Interpretación:

En la tabla 1 se observa que del total del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018, 24 calificaron que el clima organizacional es desfavorable, de los cuales 15 trabajadores presentan un bajo nivel de satisfacción laboral; asimismo se observa que de 32 trabajadores que consideran el clima organizacional medianamente favorable, 18 de ellos manifestaron que su nivel de satisfacción laboral es regular, además se puede señalar que 4 trabajadores opinaron que el clima organizacional es favorable, todos presentan un alto nivel de satisfacción laboral.

Finalmente, los resultados reflejan un coeficiente de correlación de Rho Spearman 0,735 que indica una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero además se demuestra mediante la prueba de Chi cuadrado (= ,) que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral en un 54,02%.

Tabla 2: Clima organizacional y satisfacción laboral intrínseca en el personal de Salud Collazos Ica, junio 2018

			D1: Satisfacción laboral intrínseca			Total
			Bajo [0-6]	Regular [7-13]	Alto [14-20]	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Desfavorable [0-33]	Recuento	17	7	0	24
		% del total	28,3%	11,7%	0,0%	40,0%
	Medianamente favorable [34-67]	Recuento	4	21	7	32
		% del total	6,7%	35,0%	11,7%	53,3%
	Favorable [68-100]	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
Total		Recuento	21	28	11	60
		% del total	35,0%	46,7%	18,3%	100,0%

Fuente: Data de resultados

Prueba de correlación de Rho Spearman (rs): 0,729 →

=-0,5314

Prueba de Chi cuadrado (χ^2): = . > = .

Interpretación:

En la tabla 2 se observa que del total de trabajadores de la Red de Salud de Ica, 24 calificaron que el clima organizacional es desfavorable, de los cuales 17 trabajadores presentan un bajo nivel de satisfacción laboral intrínseca; asimismo se observa que de 32 trabajadores que consideran el clima organizacional medianamente favorable, 21 de ellos manifestaron que su nivel de satisfacción laboral intrínseca es regular, además se puede señalar que 4 trabajadores opinaron que el clima organizacional es favorable, todos presentan un alto nivel de satisfacción laboral intrínseca.

Finalmente, los resultados reflejan un coeficiente de correlación de Rho Spearman 0,729 que indica una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral intrínseca, pero además se demuestra mediante la prueba de Chi cuadrado (= ,) que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral intrínseca en un 53,14%.

Tabla 3: Clima organizacional y satisfacción laboral extrínseca en el personal de salud de Collazos, Ica junio 2018

			D2: Satisfacción laboral extrínseca			Total
			Bajo [0-6]	Regular [7-13]	Alto [14-20]	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Desfavorable [0-33]	Recuento	12	12	0	24
		% del total	20,0%	20,0%	0,0%	40,0%
	Medianamente favorable [34-67]	Recuento	2	23	7	32
		% del total	3,3%	38,3%	11,7%	53,3%
	Favorable [68-100]	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
Total		Recuento	14	35	11	60
		% del total	23,3%	58,3%	18,3%	100,0%

Fuente: Data de resultados

Prueba de correlación de Rho Spearman (rs): 0,688 \Rightarrow =0,4733

Interpretación:

En la tabla 3 se observa que del total de trabajadores en el personal de salud de Collazos, Ica junio 2018, 24 calificaron que el clima organizacional es desfavorable, de los cuales 12 trabajadores presentan un bajo nivel de satisfacción laboral extrínseca; asimismo se observa que de 32 trabajadores que consideran el clima organizacional medianamente favorable, 23 de ellos manifestaron que su nivel de satisfacción laboral extrínseca es regular, además se puede señalar que 4 trabajadores opinaron que el clima organizacional es favorable, todos presentan un alto nivel de satisfacción laboral extrínseca.

Finalmente, los resultados reflejan un coeficiente de correlación de Rho Spearman 0,688 que indica una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral extrínseca, pero además se demuestra mediante la prueba de Chi cuadrado, que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral extrínseca en un 47,33%.

Tabla 4: Clima organizacional y satisfacción en el personal de salud de Collazos, Ica junio 2018

			D3: Satisfacción con las personas			Total
			Bajo [0-6]	Regular [7-13]	Alto [14-20]	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Desfavorable [0-33]	Recuento	8	16	0	24
		% del total	13,3%	26,7%	0,0%	40,0%
	Medianamente favorable [34-67]	Recuento	4	19	9	32
		% del total	6,7%	31,7%	15,0%	53,3%
	Favorable [68-100]	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
Total		Recuento	12	35	13	60
		% del total	20,0%	58,3%	21,7%	100,0%

Fuente: Data de resultados

Prueba de correlación de Rho Spearman (r_s): 0,642 → -0,4122

Interpretación:

En la tabla 4 se observa que del total en el personal de salud de Collazos, Ica junio 2018, 24 calificaron que el clima organizacional es desfavorable, de los cuales 16 trabajadores presentan un regular nivel de satisfacción laboral con las personas; asimismo se observa que de 32 trabajadores que consideran el clima organizacional medianamente favorable, 19 de ellos manifestaron que su nivel de satisfacción laboral con las personas es regular, además se puede señalar que 4 trabajadores opinaron que el clima organizacional es favorable, todos presentan un alto nivel de satisfacción laboral con las personas.

Finalmente, los resultados reflejan un coeficiente de correlación de Rho Spearman 0,688 que indica una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con las personas, pero además se demuestra mediante la prueba de Chi cuadrado, que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral con las personas en un 41,22%.

Tabla 5: Clima organizacional en el personal de salud de Collazos, Ica junio 2018

Categorías		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable [0-33]	24	40,0	40,0
	Medianamente favorable [34-67]	32	53,3	93,3
	Favorable [68-100]	4	6,7	100,0
	Total	60	100,0	
		36,10		

Fuente: Data de resultados de la aplicación del cuestionario sobre Clima Organizacional.

Descripción: En la tabla 1 se observa que los trabajadores en el personal de salud de Collazos, Ica junio 2018 manifestaron lo siguiente: 24 (40%) trabajadores considera que el clima organizacional es desfavorable, mientras que 32 (53,3%) trabajadores señalaron que el clima organizacional es medianamente favorable; y finalmente 4 (6,7%) trabajadores opinaron que es favorable.

Tabla 2: Satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el personal de salud de Collazos, Ica junio 2018

Categorías		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [0-19]	16	26,7	26,7
	Regular [20-39]	27	45,0	71,7
	Alto [40-60]	17	28,3	100,0
	Total	60	100,0	
		28,92		

Fuente: Data de resultados de la aplicación del cuestionario sobre satisfacción laboral

Descripción: En la tabla 2 se observa que en el personal de salud de Collazos, Ica junio 2018, manifestaron lo siguiente: 16 (26,7%) trabajadores presentan un bajo nivel de satisfacción laboral, mientras que 27 (45%) trabajadores opinaron que su satisfacción laboral es regular; y finalmente 17 (28,3%) trabajadores señalaron haber alcanzado un alto nivel de satisfacción laboral.

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se lleva a cabo utilizando la técnica de triangulación consistente en el análisis e interpretación de los datos encontrado en el trabajo de campo, la información teórica presentada en el marco teórico y el análisis de los antecedentes relacionados a la investigación.

En la hipótesis general se sostiene que: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral en el personal de salud de Collazos, Ica junio 2018; efectivamente en la tabla N° 3 se muestra que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de $r = 0,735$, esta aseveración tiene fundamento además en la prueba estadística de Chi cuadrado que confirma la relación existente entre las variables de estudio con $\chi_c^2 = 38,03 > \chi_t^2 = 9,49$, es decir que a un favorable clima organizacional le corresponde un alto nivel de satisfacción laboral por otro lado existe una relación de influencia del 54,02% ; estos hallazgos coinciden con los resultados que ha obtenido el investigador Sánchez, K. (2010)¹² donde se puede señalar que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir que a mejor clima organizacional más alto es el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos en Tarapoto.

Por otro lado la información presentada en el marco teórico Reyes, J. (2001),²² señala que el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización. En relación a la satisfacción laboral el autor Palma, S. (2005),³³ define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: En base a la experiencia investigativa se ha logrado determinar que el clima organizacional influye significativamente en 54,02% en el comportamiento de la satisfacción laboral en el personal de salud de Collazos, Ica junio 2018. También se ha obtenido como resultado un coeficiente de Rho Spearman $r_s = 0,735$ que indica una relación de asociación directa entre las variables de estudio.

SEGUNDA: De acuerdo a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar que el clima organizacional percibida en el personal de salud de Collazos, Ica junio 2018, influye en un 53,14% en el nivel de satisfacción laboral intrínseca alcanzado por los trabajadores.

TERCERA: También se ha logrado determinar que existe una relación causal, es decir el clima organizacional influye en un 47,33% en la satisfacción laboral extrínseca en el personal de salud de Collazos, Ica junio 2018.

CUARTA: En base a la recolección de datos se ha logrado determinar que el clima organizacional influye en un 41,22% en el personal de salud de Collazos, Ica junio 2018, en el aspecto relacionado a su nivel de satisfacción con las personas.

VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Al Ministerio de salud realizar capacitaciones de manera periódica sobre temas que involucre el desarrollo de un buen clima organizacional de manera que los trabajadores de los diferentes establecimientos de todo es Perú logren una mejor satisfacción sobre la labor que realizan.
- SEGUNDA:** Al Director Regional de Salud ejecutar estrategias que contribuyan a desarrollar un clima organizacional favorable en los diferentes establecimientos de salud, para que de esta forma el personal que labora perciba una buena satisfacción laboral tanto es los aspectos intrínsecos, extrínsecos y con las personas que se encuentran en su entorno laboral.
- TERCERA:** Al Director del centro de salud de Collazos, desarrollar talleres que involucren al liderazgo, la motivación, la reciprocidad, la participación y la comunicación de los trabajadores para de esta manera lograr que exista un buen clima organizacional para de esta forma la satisfacción que presenten los trabajadores por la labor que realizan logre resultar positiva.
- CUARTA:** Al Director del centro de salud de Collazos realizar charlas informativas para orientar a los trabajadores sobre la importancia que tiene el desarrollar un clima organizacional favorable dentro del establecimiento, concientizarlos para que de esta forma se involucren de manera positiva para lograr cumplir todos los objetivos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. García, D. Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. 2010
2. Robbins, S. Comportamiento Organizacional. 8a. ed. México: Prentice Hall; 1998.
3. Herzberg, F. Work and the Nature of Man. (2nd. Ed). New York; 1966.
4. Ministerio de Salud. Documento técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. Resolución Ministerial N° 519-2006. / MINSa. Lima. 2001
5. Mejía, B. Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud. Bogotá: Ecoe Ediciones; 2006.
6. Cortés Jiménez, N. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2009. [Tesis de Maestría]. Xalapa – México: Universidad Veracruzana; 2009.
7. Galvez, R. Elementos que influyen en el clima organizacional del personal de un Hospital Privado ubicado en la Cabecera Departamental de Zacapa. Universidad Rafael Landívar; Zacapa – Guatemala. 2015
8. Navarro, E. Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la comunidad Valenciana. [Tesis Doctoral]. Valencia – España: Universidad Politécnica de Valencia; 2008.
9. Pelaes, O. Relación entre clima organizacional y satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. [Tesis Doctoral]. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
10. Alfaro, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., Saénz Torres, I. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades. [Tesis de Maestría]. Lima – Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2012.
11. Pérez, N. y Rivera Cardoza, P. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013. [Tesis de Maestría]. Iquitos – Perú: Universidad de la Amazonía Peruana; 2015.

12. Sánchez, K. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalos – 2010. [Tesis de Maestría]. Tarapoto – Perú: Universidad Nacional de San Martín Tarapoto; 2010.
13. Apcho, N. El liderazgo transformacional y el clima organizacional en los docentes de una Institución Educativa de Ica - 2015. [Tesis de Maestría]. Ica – Perú. Universidad César Vallejo; 2015.
14. Hernández, J. Influencia de la supervisión pedagógica en la satisfacción laboral docente de la institución educativa-Ica. [Tesis de Maestría]. Ica – Perú. Universidad César Vallejo; 2014.
15. Jayo, M. El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente del nivel secundaria, Los Aquijes, 2014. [Tesis de Maestría]. Ica – Perú. Universidad César Vallejo; 2014.
16. Marchant, L. “Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional” Primer Seminario Viña del Mar, Chile. 2005
17. López, C. y Navarro Inostroza, J. Análisis de clima organizacional aplicado al hospital de Victoria. [Tesis de pregrado]. Valdivia – Chile: Universidad Austral de Chile, 2003.
18. Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. (9ª. Ed.). Bogotá Colombia: McGraw Hill Interamericana, S.A. 2011 pág. 50
19. Coll, M. Equipo humano. 2007
20. Méndez, C. Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención Centro Editorial Universidad del Rosario. 2006. Pág. 39
21. Ministerio de Salud. Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional. 2009
22. Reyes, J. Clima organizacional. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Escuela Superior de Hidalgo. 2001
23. Navarro, A. y Ponce, A. Estudio de clima organizacional en el Hospital Clínico Regional de Valdivia Universidad Austral de Chile, Valdivia. 2002
24. Reyes, J. Informe Medición clima organizacional y satisfacción laboral. Preparado para la I. Municipalidad de los Andes. 2010

25. Reyes D, Texidor R, Segredo A. La competencia comunicativa. Una herramienta para la formación del capital humano. [CD-ROM]. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública; 2005.
26. Bustos, P. y Miranda, M. Clima Organizacional. Santiago. Lautaro. 2001
27. Barroso, P. Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH. Venezuela. Caracas. 2004
28. Rodríguez, A. Psicología de las organizaciones. Barcelona: UOC. 2004. Pág. 56
29. Castillo, C., Del Pino, N, y. Espinosa, V. Cultura, Clima Organizacional, Documento de Internet [en línea] 2000. [Fecha de acceso 29 de abril del 2016] disponible en:
<http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/C2.pdf>
30. Pedraza, X. Relación entre el estudio de Clima Organizacional y la Gestión de Recursos Humanos en Almacenes Paris. [Tesis de pregrado]. Valdivia: Universidad Austral de Chile, Valdivia; 2000.
31. Tubán, R. Medición del Clima Laboral en las organizaciones. Gestipolis [en línea] 2000. [Fecha de acceso 29 de abril del 2016] disponible en: <http://www.gestipolis.com/medicion-del-clima-laboral-en-las-organizaciones/>
32. Brunet, L. El clima de trabajo en las organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas; 1999.
33. Palma, S. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL; 2005.
34. Robbins, S. y Judge, T. "Comportamiento Organizacional". 13 era. ed. México: Editorial Pearson Prentice Hall; 2009.
35. Davis, K. & Newstrom, J. Comportamiento humano en el trabajo. 11ª. ed. México: McGraw-Hill; 2003.
36. Herrera, D. y Parra, H. La satisfacción laboral y la percepción del profesional de enfermería. Universidad Central de Venezuela. 2006
37. Stephen, P. Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación; 1999. Pág. 190.
38. Fernández, M. "Fuentes de presión laboral, tipo de personalidad, desgaste Psíquico (Burnout), satisfacción laboral y desempeño docente". [Tesis Doctoral]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2003.

39. Anaya, D. y Suárez Riveiro, JM. Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 2007; 344.
40. Robbins, S. Comportamiento organizacional. 10° ed. México: Pearson educación; 2004.
41. Fuentes, S. Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. [Tesis de pregrado]. Quetzaltenango: Universidad Rafael Ladívar; 2012.
42. Jaramillo, N. y Gonzales Suarez, J. Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de la Celia Risaralda. [Tesis de pregrado]. Pereira: Universidad Tecnología de Pereira; 2010.
43. García, D. Estudio de la motivación y satisfacción laboral en el colectivo de operaciones de grúa torre en edificación a través de un método cualitativo. [Tesis de pregrado]. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia- España; 2011.
44. Sánchez, F. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. [Tesis de pregrado]. Rosario: Universidad Abierta Interamericana; 2011.
45. Fernández, M. “Fuentes de presión laboral, tipo de personalidad, desgaste Psíquico (Burnout), satisfacción laboral y desempeño docente”. Lima – Perú. 2003
46. Salancik, G. & Pfeffer, J. A social information processing approach to Job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly* (2nd. Ed). 1978. Pág. 224-252.
47. Palma S. Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Rev Inv Psicología, UNMSM*; 3: 11-21, 2000.
48. Stoner J, y Freeman E. Administración. México: Editorial Mc Graw Hill; 1994.
49. Gandarillas et al. Satisfacción laboral y apoyo social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. Vol. 60. N°234. Madrid. 2014
50. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la investigación. 6ta. ed. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V; 2014.

ANEXOS

Anexo N° 01. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Sexo: **Fecha:**

Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y establezca si se aplican o no en su área de trabajo, teniendo en cuenta que su nivel organizativo superior es la Coordinación del Estado. Si la reflexión se aplica, marque la V (verdadero) o en caso contrario marque la F (falso). Trabaje cuidadosamente pues de ello dependerá el éxito de este ejercicio. Cuando tenga una duda sobre la respuesta, haga una marca provisional y regrese posteriormente a esta afirmación. Marque una sola respuesta.

N°	PREGUNTAS	VERDAD	FALSO
1	Mi director se preocupa porque entendamos bien las tareas que nos asignan.		
2	En la institución generalmente, se aceptan las ideas para mejorar el trabajo.		
3	El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés personal en la institución.		
4	La mayoría de los trabajos que realizamos exigen reflexión.		
5	En esta institución se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar mejor su trabajo.		
6	El ambiente que se respira en la institución es tenso.		
7	Todos en la institución se esfuerzan por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.		
8	Por lo general se percibe interés real de los directivos hacia su actividad, disminuyendo las presiones de trabajo y la tensión en las relaciones interpersonales.		
9	Con frecuencia mis colegas hablan mal del trabajo que realizan.		
10	Generalmente los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades o demandas de la organización misma.		
11	En la institución se ofrecen buenas oportunidades de capacitación.		
12	Aquí las promociones carecen de objetividad.		
13	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajos se resuelven de manera óptima.		

14	Los objetivos de la institución son congruentes con los objetivos de del ministerio de salud en cuanto a la mejora de los servicios.		
15	En la institución la información requerida para cumplir con nuestra función fluye lentamente.		
16	En la institución la adopción de nuevas iniciativas se mira con recelo.		
17	La coordinación y transmisión de la información necesarias para realizar las tareas es responsabilidad de los directivos.		
18	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema determinado no se sabe quién debe resolverlo. En la institución no se le da atención al desarrollo de los		
19	equipos humanos.		
20	En la institución se preocupan por mantener informado al personal de los métodos y las tecnologías, con el fin de mejorar la calidad y gestión.		
21	En la institución todos los problemas se discuten de una manera constructiva.		
22	Para cumplir con las metas de trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.		
23	Con este trabajo en la institución me siento realizado profesionalmente.		
24	En la institución se premia a las personas que trabajan bien.		
25	En general, en la institución nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo.		
26	En la institución las condiciones de trabajo son buenas.		
27	En la institución la información generalmente llega de forma rápida y oportuna a la base.		
28	Se siente automotivado en el trabajo.		
29	En nuestra institución se trabaja con orden.		
30	Yo me siento muy motivado para trabajar.		
31	Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad.		
32	La dirección se preocupa porque se alcancen habilidades comunicativas que faciliten el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la institución.		
33	Las mejores acciones en los procesos de cambios de la organización son plateadas por los directivos.		
34	Cuando hay un reto para la institución todas las áreas participan activamente en la solución.		
35	Son conocidos los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.		
36	Lo importante es cumplir los objetivos de la institución, lo demás no interesa.		
37	Generalmente, cuando se va hacer algo, somos los últimos en enterarnos.		

38	Las iniciativas de los trabajadores no reciben respaldo de los niveles superiores.		
39	Si un trabajo orientado parece difícil, se retarda hasta donde se pueda.		
40	Las tareas se realizan aunque no se comprenda la orientación de las mismas.		
41	A nuestro director únicamente le podemos decir lo que quiere oír.		
42	En la institución el valor de los trabajadores es reconocido.		
43	No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.		
44	Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones.		
45	Cuando uno no sabe cómo hacer algo, nadie lo ayuda.		
46	Las reuniones en la institución responden a planificaciones de organismos superiores.		
47	Cuando tenemos un problema nadie se interesa por resolverlo.		
48	Existetrabajo. poca libertad de acción para la realización		
49	del Existen grupos cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución.		
50	Los programas de desarrollo de esta institución están trazados y los preparan para avanzar dentro de su trabajo.		
51	En la institución únicamente están pendiente de los errores.		
52	Se tiene en cuenta la experiencia de trabajo y la transmisión de conocimientos en los proyectos de desarrollo organizacional en la institución.		
53	Poco tiempo es dedicado a revisar que se requiere para mejorar su desempeño.		
54	En general, el trabajo se hace superficial y mediocre.		
55	Casi todos hacen un trabajo como mejor les parece.		
56	Se trata con respeto y diligencia a los usuarios de nuestros servicios.		
57	No se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.		
58	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.		
59	En la institución cada estamento trabaja por su lado.		
60	El poder está concentrado en unas pocas personas.		
61	Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes, rumores)		
62	No puede desarrollar su ingenio y creatividad.		
63	En la solución a los problemas y conflictos dentro de la institución se tienen en cuenta las mejores opciones que aporta el personal.		
64	Nuestro director es comprensivo, pero exige muy poco.		
65	A menudo se inician trabajos que no se saben por qué se		

	hacen.		
66	Mi director no se preocupa por que se aporten ideas que mejoran la calidad del trabajo.		
67	Los programas de capacitación son patrimonio de unos pocos.		
68	En esta organización, ser promovido significa poder enfrentar desafíos mayores.		
69	Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas.		
70	La imagen que se proyecta del trabajo del director a la sociedad es de reconocimiento y prestigio		
71	La dedicación del colectivo de la institución merece reconocimiento.		
72	Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los jerárquicos antes de ponerla en práctica.		
73	Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo.		
74	institución nos sentimos satisfechos con el ambiente físico en el que se trabaja.		
75	Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestra institución.		
76	El espíritu de equipo en esta institución es excelente.		
77	Los recursos limitados de nuestra institución, los compartimos fácilmente con otros miembros de la institución.		
78	Los que poseen la información no la dan a conocer fácilmente.		
79	Es reconocida la importancia de las autoevaluaciones sistemáticas por parte de los equipos de trabajo.		
80	En esta institución existen grupos que se oponen a todos los cambios.		
81	Cada uno cuenta con los elementos de trabajos necesarios.		
82	reconocidas con una mejor posición en la organización de la institución.		
83	Por lo general tenemos muchas cosas que hacer y no sabemos por cuál empezar.		
84	Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras.		
85	Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño del trabajo.		
86	A mi director no le preocupa la calidad del trabajo.		
87	A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.		
88	En general, todos tratan con cuidado los bienes de la institución.		
89	Las de acciones para solucionar las deficiencias detectadas		

	en evaluaciones realizadas son decididas por la dirección.		
90	Aquí los resultados son frutos del trabajo de unos pocos.		
91	Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.		
92	Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.		
93	El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.		
94	Generalmente existen barreras que no permiten el acceso a los directivos		
95	Los diferentes niveles jerárquicos de la institución colaboran entre ellos.		
96	Aquí las diferentes áreas de trabajo viven en un conflicto permanente.		
97	Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos.		
98	Los niveles superiores de la institución no propician cambios positivos para las instituciones de base.		
99	La información al estado llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores de los niveles subordinados.		
100	De forma periódica se realizan reuniones que permiten el control del cumplimiento de las tareas.		

Fuente: MINSA (2008). Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional; Lima- Perú

Instructivo para la calificación e interpretación del Clima organizacional

A continuación se relacionan los incisos de la encuesta del clima organizacional modificada por la autora¹, y las respuestas correctas para cada uno de ellos.

1.V	2.V	3.F	4. V
5.V	6.F	7.V	8. V
9.F	10.V	11.V	12. F
13.V	14.V	15.F	16. F
17.F	18.F	19.F	20. V
21.V	22.V	23.V	24. V
25.F	26.V	27.V	28. V
29.V	30.V	31.F	32. V
33.F	34.V	35.V	36. F
37.F	38.F	39.F	40. F
41.F	42.V	43.F	44. V
45.F	46.F	47.F	48. F
49.F	50.V	51.F	52. V
53.F	54.F	55.V	56. V
57.F	58.F	59.F	60. F
61.F	62.V	63.V	64. F
65.F	66.F	67.F	68. V
69.V	70.V	71.V	72. F
73.V	74.V	75.V	76. V
77.V	78.F	79.V	80. F
81.V	82.V	83.F	84. F
85.V	86.F	87.V	88. V
89.F	90.F	91.V	92. V
93.V	94.F	95.V	96. F
97.F	98.F	99.V	100. V

Una vez aplicado el instrumento se debe calificar de acuerdo a lo anterior y para la entrada en base de datos y el procesamiento de estas respuestas se codificará con un número uno (1) las respuestas consideradas correctas y con un cero (0) las incorrectas ya sean verdaderas o falsas, según la clave. Los códigos se colocarán al lado de cada inciso para su entrada a la base de datos.

La base de datos tendrá 100 campos, uno para cada inciso y se registrarán los códigos cero y uno según corresponda. Para el procesamiento de esta información se calculará la frecuencia de respuestas correctas, es decir de unos (1), de cada campo o variable, por lo que al finalizar el último registro de los encuestados se destinará una última fila para los totales.

Para el análisis de esta información se realizará calculará los promedios de las cinco preguntas (incisos) específicas cuya información tributa a cada categoría dentro de cada dimensión según corresponda. El resultado de este promedio fue el total obtenido en cada categoría. A continuación se relacionan los incisos a promediar en cada categoría por dimensiones.

Dimensión 1. LIDERAZGO

CATEGORÍAS	INCISOS				
1.1 Dirección (D)	1	18	43	65	83
1.2 Estímulo de la excelencia (EE).	20	39	44	66	86
1.3 Estímulo del trabajo en equipo (ETE).	2	22	45	64	90
1.4 Solución de conflictos (SC).	21	41	47	69	84

Dimensión 2. MOTIVACIÓN

CATEGORÍAS	INCISOS				
2.1 Realización personal (RP).	4	23	48	62	91
2.2 Reconocimiento de la aportación. (RA).	24	42	51	71	85
2.3 Responsabilidad (R).	5	25	55	72	92
2.4 Adecuación de las condiciones de trabajo (ACT).	6	26	53	74	81

Dimensión 3. RECIPROCIDAD.

CATEGORÍAS	INCISOS				
3.1 Aplicación al trabajo (AT).	7	28	54	73	87
3.2 Cuidado del patrimonio institucional (CPI).	9	29	56	75	88
3.3 Retribución (R).	11	30	50	68	82
3.4 Equidad (E).	12	31	58	67	93

Dimensión 4. PARTICIPACIÓN.

CATEGORÍAS	INCISOS				
4.1 Compromiso de la productividad (CP).	13	34	59	76	95
4.2 Compatibilización de intereses (CI).	14	36	60	77	96
4.3 Intercambio de información (II).	15	37	61	78	97
4.4 Involucración en el cambio (IC).	16	38	49	80	98

Dimensión 5. COMUNICACIÓN

CATEGORÍAS	INCISOS				
5.1 Estímulo al desarrollo organizacional (EDO).	10	19	32	33	63
5.2 Aporte a la cultura organizacional (ACO).	46	52	57	70	94
5.3 Proceso de retroalimentación (PR).	35	40	79	89	100
5.4 Estilos de comunicación (EC).	3	8	17	27	99

Luego de calcular los totales por categoría, se resumirá la información en tablas y gráficos para cada dimensión.

Se confeccionarán gráficos, uno para cada dimensión con el objetivo de obtener una mejor visualización del comportamiento de las categorías dentro de cada dimensión y un gráfico resumen de las 5 dimensiones que permitirá una representación global del clima organizacional.

El valor óptimo o máximo es de 100 puntos. Para la interpretación de los resultados se plantean los criterios siguientes:

Si los resultados se encuentran:

Clima Organizacional desfavorable [0-33]

Clima Organizacional medianamente favorable [34-67]

Clima Organizacional favorable [68-100]

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Sexo:

Fecha:


Indicación: A continuación marque con un aspa(X) dentro del recuadro según crea conveniente. En el cuestionario no hay respuestas buenas ni malas.

Ítems		Escala de valoración		
		Si(2)	A Veces (1)	No (0)
D1: Satisfacción laboral intrínseca				
Satisfacción con el reconocimiento recibido	1. En esta red de salud valoran mi trabajo con lo cual estoy satisfecho			
	2. Estoy satisfecho con las posibilidades de lograr mi desarrollo profesional aquí.			
	3. Me siento satisfecho por el reconocimiento que tengo en esta red de salud			
	4. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi labor diaria en esta red			
	5. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores para realizar bien mi trabajo			
Satisfacción con la promoción en el trabajo	6. Me gusta las normas que promueven el desarrollo profesional en esta red de salud			
	7. Estoy contento por el sistema de promoción en el trabajo existente en esta red de salud			
	8. En esta institución, se respeta los méritos personales para la promoción laboral			
	9. En esta red de salud, dada quien recibe el reconocimiento que le corresponde			
	10. En esta red de salud existe normas explícitas para la promoción laboral			
D2: Satisfacción laboral extrínseca				
Satisfacción con el salario y recursos	11. El salario que recibo por mi trabajo en esta red de salud me satisface			
	12. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan en esta red de salud			
	13. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo son adecuadas			

	14. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios			
	15. Estoy satisfecho de la capacitación que me da esta red de salud			
Satisfacción con la supervisión y relaciones	16. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me asignan aquí			
	17. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo son garantizados por los responsables			
	18. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria y me permiten mejorar mi desempeño			
	19. Las relaciones interpersonales en esta red de salud son adecuadas			
	20. Entre los trabajadores de esta red de salud existe una actitud solidaria			
D3: Satisfacción con las personas				
Satisfacción en las interrelaciones con los trabajadores de la institución	21. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros de trabajo			
	22. Todos mis compañeros de trabajo son cooperantes y solidarios			
	23. Estoy satisfecho de mis relaciones horizontales que tengo con mis jefes			
	24. Entre todos los trabajadores de esta red de salud existe relaciones de amistad			
	25. Todos los trabajadores de esta red de salud nos compartamos con asertividad			
Satisfacción con los clientes	26. Los usuarios de esta red de salud son responsables			
	27. Los usuarios de esta red de salud muestran reconocimiento a la labor de los trabajadores.			
	28. Los usuarios de es esta red de salud valoran mucho al desempeño de los profesionales			
	29. Los usuarios de esta red de salud cooperan con responsabilidad en el tratamiento que se les brinda			
	30. Existe buena coordinación y cooperación entre los profesionales y usuarios de esta red de salud			

Anexo . Matriz de consistencia de la investigación

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MUESTRA	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICO
¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de Salud de Collazos de Ica, 2018?	<p>General Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de Salud de Collazos</p> <p>Específicos OE1: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral intrínseca del personal de Salud de Collazos Ica, 2018. OE2: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral</p>	<p>General: H1: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud de Collazos Ica, 2018. H0: El clima organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral del Personal De salud</p>	<p>Variable Independiente: Clima organizacional</p> <p>Variable Dependiente: Satisfacción laboral</p>	<p>POBLACIÓN La población estuvo compuesta por 50 trabajadores del personal de Salud.</p> <p>MUESTRA La muestra quedará conformada por 50 trabajadores</p>	<p>El diseño de la investigación que corresponde al trabajo de investigación es descriptivo correlacional.</p> <p>Esto se esquematiza a continuación:</p>  <p>Donde: M = Muestra O₁ = Variable 1 (Clima organizacional) O₂ = Variable 2 (Satisfacción laboral) r = Relación de las variables de estudio</p>	Encuesta	<p>Para el procesamiento de datos se usará la hoja de cálculo de Excel y el programa estadístico SPSS 22.0.</p>

	<p>extrínseca del personal de Salud de Collazos Ica, 2018.</p> <p>OE3: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción con el personal de salud de Collazos Ica, 2018.</p>	<p>de Collazos Ica, 2018.</p>					
--	---	-------------------------------	--	--	--	--	--

Anexo: Figuras

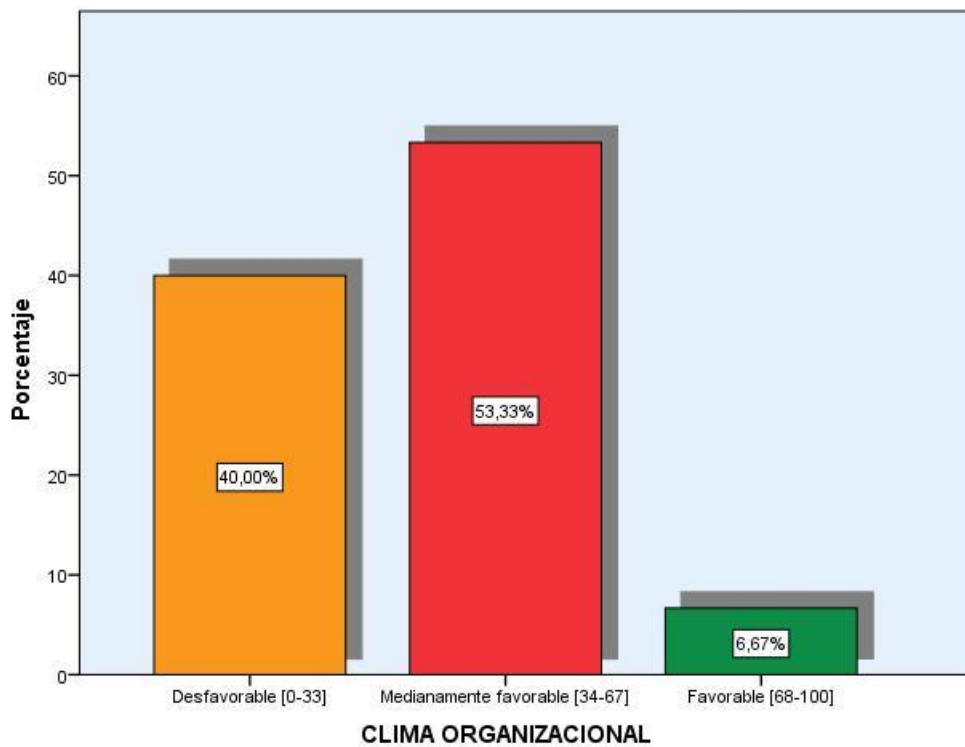


Figura 1: Clima organizacional en el puesto de Salud de Collazos Ica, 2018

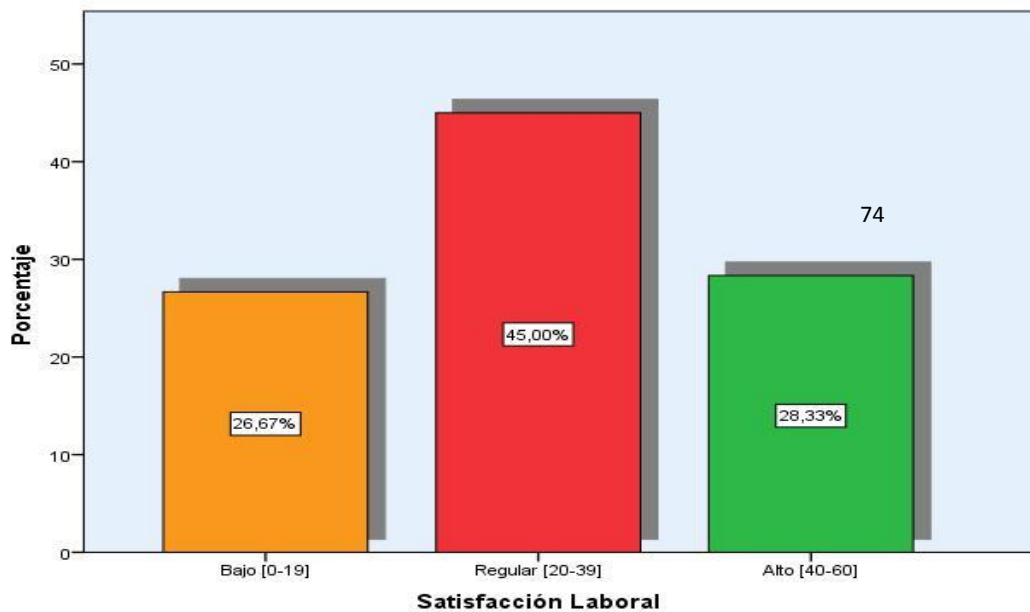


Figura 2: Satisfacción laboral de los trabajadores en el puesto de Salud de Collazos Ica, 2018.

