



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL
PERSONAL DE SALUD DE LA LIGA CONTRA EL CÁNCER”**

TESIS PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO DE ENFERMERÍA

Presentado por:

AUTOR: ARÉVALO PINEDO, PAMELY ELIZABETH

TAPIA DELGADO, EVA ELINA

ASESOR: Mg. WILMER CALSÍN PACOMPIA

LIMA – PERU

2016

A Dios por ser nuestro guía espiritual en todo momento, aquel que nos da la mano cuando nos ve débiles para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Al personal que labora en la Institución Liga Contra el Cáncer sin quienes no hubiéramos podido obtener la información fundamental para la misma.

A las autoridades de la Institución Liga Contra el cáncer por el apoyo incondicional y aportes brindados.

A nuestros familiares por acompañarnos en todo este proceso de formación, motivándonos a cultivar nuestras metas.

ASESOR

Mg. Wilmer Calsín Pacompia

JURADO

PRESIDENTE: Mg. Julio Mendigure Fernández

SECRETARIA: Mg. Graciela Guevara Morote

VOCAL: Dr. Walter Gómez Gonzales

INDICE

	Pág.
❖ Dedicatoria	iii
❖ Agradecimiento	iv
❖ Asesor	v
❖ Jurado	vi
❖ Índice	vii
❖ Índice de tablas	ix
❖ Resumen	x
❖ Summary	xi
CAPÍTULO I	12
1.1.- Planteamiento del problema	12
1.2.- Formulación del problema	16
1.3.- Justificación	17
1.4.- Objetivos	18
1.4.1.- Objetivo General	18
1.4.2.- Objetivos Específicos	18
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes	19
2.2.- Base Teórica	27
2.3.- Terminología Básica	49
2.4.- Hipótesis	50
2.5.- Variable e Indicadores	51
2.5. Operacionalización de Variables	55
CAPITULO III	62
3.1. Tipo y Nivel de Estudio	62
3.2. Ámbito de Investigación	63
3.3.- Población y Muestra	64
3.4. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	66
3.5. Recolección de Datos	68
3.6. Procesamiento de Datos y análisis de Datos	69

3.7. Aspecto Ético	69
CAPÍTULO IV	71
Resultados y Discusión	71
4.1. Resultados	71
4.2. Discusión	74
CAPÍTULO V	78
Conclusiones y Recomendaciones	78
5.1 Conclusiones	78
5.2.- Recomendaciones	79
REFERENCIAS.	80
ANEXOS	90
Anexo N° 1: Datos demográficos del personal de salud de la Liga Contra el Cáncer, Pueblo Libre. 2016	90
Anexo N° 2: Dimensiones de clima organizacional en el personal de salud De la Liga Contra el Cáncer.2016	91
Anexo N°3: Dimensiones de Satisfacción Laboral en el personal de salud de la Liga Contra el Cáncer.2016	92
Anexo N° 4: Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral con los puntajes totales y sus respectivas dimensiones en el personal de salud de la Institución Liga Contra el Cáncer.2016	93
Anexo N° 5: Resultado de chi cuadrado	94
Anexo N°6: Instrumento Clima Organizacional	94
Anexo N°7: Instrumento Satisfacción Laboral	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la Liga Contra el Cáncer.2016	71
Tabla N°2: Clima Organizacional en el personal de salud de la Liga Contra el Cáncer.2016	72
Tabla N° 3: Satisfacción laboral en el personal de salud de la Liga Contra el Cáncer.2016	73

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Institución “Liga Contra el Cáncer, Pueblo Libre”.

Material y Métodos: El estudio de investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. La población de estudio estaba conformada por el personal que trabaja en la Institución Liga Contra el Cáncer, que labora en el centro detector de cáncer de Pueblo Libre, conformada por un total de 48 trabajadores. Para la recopilación de la información se utilizó un instrumento elaborado por Sonia Palma Carrillo, clima laboral (CL-SPC) y la escala de satisfacción laboral (SL-SPC). El instrumento de clima laboral consta de 50 ítems y el instrumento de satisfacción laboral consta de 36 ítems aplicado previo consentimiento informado. **Resultados:** Con respecto al Clima organizacional se obtuvo que el 50.0% percibe un clima organizacional favorable, 41.7% medianamente favorable, 6.3% desfavorable y por último 2.1% muy favorable y en satisfacción laboral el 85.4% de los trabajadores se encuentran satisfecho, 6.3% en la categoría medianamente satisfecho, a la vez en la categoría muy satisfecho se obtuvo 6.3% y por último en la categoría insatisfecho 2.1%. **Conclusión.** Existe una relación directa, significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la institución, mediante la prueba r Pearson= 0,574 valor $p < 0.001$.

Palabras claves: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Psicología Organizacional, Recursos Humano.

SUMMARY

Objective: To determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the staff of the "League Against Cancer, Free People" Institution. Material and Method: The research study is of quantitative, descriptive, non-experimental, transverse and correlational type. The study population was made up of staff working at the Cancer League, which works in the Pueblo Libre cancer screening center, made up of a total of 48 workers. A tool developed by Sonia Palma Carrillo, labor climate (CL-SPC) and the labor satisfaction opinion scale (SL-SPC) was used to collect the information. The labor climate instrument consists of 50 items and the labor satisfaction instrument consists of 36 items applied prior informed consent Results: with respect to organizational climate, 50.0% perceived a favorable organizational climate, 41.7% were favorable, 6.3% were unfavorable and lastly 2.1% were very favorable, and 85.4% of workers were satisfied, 6.3 % In the moderately satisfied category, at the same time in the very satisfied category was 6.3% and finally in the dissatisfied category 2.1%. Conclusion. Exist a relationship direct, significant between the climate organizational and satisfaction labor in the personal of the institution, through the test r Pearson = 0,574 value $p < 0.001$.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Organizational

Psychology, Human Resources

CAPÍTULO I

EI PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

En la actualidad muchas de las instituciones estatales y privadas de salud, tratan de mantener un buen clima organizacional para sus trabajadores, pero a pesar de esto siguen existiendo datos estadísticos que refieren que no existe un trabajador que no haya sufrido problemas dentro de su centro laboral, manifestando la existencia de malas relaciones interpersonales, la falta de comprensión, comunicación, confianza por parte de los jefes, nivel de liderazgo bajo, falta de compañerismo y trabajo en equipo, por lo que no existe motivación alguna para realizar un buen trabajo, estas acciones y actitudes se evidencian dentro de estos entornos laborales por la mala atención que se brinda a los pacientes.

El clima organización es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno. (1)

En este entorno se incluye su estructura, estilos de liderazgo, motivación, comunicación y recompensas entre otros, ejerciendo influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.

(2)

El clima organizacional se define como “Las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral, estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general. (3)

En ese sentido el clima organizacional es un buen descriptor de la estructura de una organización.(4) Según la teoría de Renis Likert de corte integrador, cuenta con evidencia tanto para los factores objetivos como para los factores subjetivos, ya que por un lado hay estudios que señalan que la estructura de la organización tiene gran influencia en el clima laboral,(5) por otro lado, varios estudios también reportan que el clima organizacional tiene influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales, el compromiso del trabajador, la motivación, la salud y la seguridad en el trabajo.(6) De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el clima organizacional se define como el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros.(7)

Los organismos más grandes de la salud como son la OPS y la (OMS) diseñaron un instrumento denominado Inventario de Clima

Organizacional, el cual aporta una herramienta evaluativa, aplicable en Salud Pública para determinar a través de cuatro dimensiones básicas: Liderazgo, motivación, reciprocidad y participación el clima de una organización. (8)

En una investigación realizada en Nigeria, mostró que una organización podría aumentar la satisfacción en el trabajo mediante el desarrollo del clima ético adecuado, otros estudios demostraron que una buena organización se relaciona con una mayor satisfacción en el trabajo y una menor intención de dejar el trabajo (9). En Centroamérica en el país de México, un estudio concluyó que el 76% de los trabajadores manifestaron la existencia de un clima organizacional favorable, en relación a la Satisfacción Laboral el 42% evidenció estar parcial a regularmente satisfechos. (10)

Durante un estudio se concluyó que una buena relación interpersonal aumenta el grado de satisfacción e ilusión por el trabajo y a su vez puede considerarse como un factor protector del desgaste profesional,(11) por lo que debe existir la motivación en los trabajadores, es así que en el ámbito hospitalario se aplica la teoría de Maslow, para comprender por qué existen problemas de motivación refiriendo que las necesidades humanas se organizan en niveles y en una jerarquía de importancia.(12)

Un estudio concluyó, que el 87% de trabajadores en todo el mundo, el trabajo es más a menudo una fuente de frustración y de satisfacción para casi el 90% de los trabajadores del mundo. Los niveles más altos de desconexión, lo que yo llamo personas que odian su trabajo, se encuentran en Medio Oriente y el norte de África. En cuanto a

trabajadores felices en esos países, Siria tiene cero, Argelia un impresionante 12% y Túnez sólo 5%. Qatar tuvo la mejor actuación, con un 28% feliz, 62% medianamente satisfecho y 10% que odia su trabajo (13).

Actualmente, los profesionales españoles se encuentran por encima de la media europea (74%), cinco puntos porcentuales en cuanto a satisfacción laboral situándose por delante de los países Bajos (78%), Alemania (75%), Bélgica (74%), Portugal (74%) y Francia (72%). Los dos países europeos con la tasa de satisfacción laboral más elevada son Austria y Noruega, ambos en torno al 81%. Fuera del entorno europeo, llama la atención el caso de Estados Unidos, donde el 78% de los trabajadores se muestra contento con su puesto actual. (14)

En el Perú se ha reconocido la importancia del clima organizacional en nuestro país, inclusive el ministerio de salud (MINSa), ha formulado una norma técnica (RM468-2011-MINSa), donde tiene la responsabilidad de actualizar periódicamente y de manera progresiva los lineamientos y estándares que forman parte de los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, de conformidad con el desarrollo del País. (15)

En Chiclayo en un estudio de "Influencia laboral del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras en un centro quirúrgico" se concluye que el 60.9% de las enfermeras califican un clima laboral medianamente favorable, en cuanto a la satisfacción laboral el estudio evidenció que la escala de medición de autorrealización fue calificada en las enfermeras como medianamente favorable (16).

Se realizó un estudio en Lima en el Instituto Nacional de Oftalmología llegando a concluir la existencia de la falta de comunicación oportuna (81.8%) y la mala orientación de los recursos humanos en el INO (57.3%) influyendo en personal administrativo de sexo femenino y nombrado, estos factores aunados dan como resultado un clima organizacional inapropiado (17).

En la Institución “Liga Contra el Cáncer, Pueblo Libre; con respecto al clima organizacional ante las percepción de las investigadoras durante la práctica laboral al interactuar con el personal profesional de la salud un 40% de personal de enfermera, obstetricas y técnicos de enfermería refieren “a veces no siento esa motivación que me levante feliz al venir a mi trabajo”, “trabajo muchas horas”, “a veces no nos entienden”, quiero que acabe el turno”, “me pagan poco para el trabajo que realizo”, “hay muchos pacientes”, “falta personal”, entre otras expresiones, con respecto a satisfacción laboral ante la percepción de las investigadoras el 50% de personal administrativo manifiesta “me siento bien pero no conforme con mi sueldo”, “mayormente salgo a la hora indicada “, a veces en campañas hay mucha gente y falta personal; un 10% solo trabaja sin comentar y manifestar estas expresiones, en general un 30% no está conforme con su trabajo, que se puede evidenciar que existe insatisfacción laboral por el ausentismo, tardanzas, faltas sin previo aviso, rotación de personal para cubrir las ausencias, menor productividad y baja calidad de atención, estas actitudes y comportamiento se desenvuelven en un entorno tenso que de alguna u otra manera ayuda a la existencia de un clima organizacional no participativo.

Ante esto la preocupación de las investigadoras por estudiar a la población de esta institución que de alguna u otra manera tienen contacto directo con los pacientes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Liga Contra el Cáncer, octubre 2016?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación pretende analizar y describir el clima organizacional y satisfacción en la Institución " Liga Contra el Cáncer" porque brindará información actualizada y relevante.

El estudio de investigación describe la satisfacción que siente el personal asistencial de salud; médicos, obstetras, enfermeras, técnicos de enfermería, laboratorio y personal administrativo, además de identificar el clima en el que se desenvuelven el personal.

Justificación Metodológica

Este trabajo de investigación servirá de base metodológica para la replicación de futuros trabajos de investigación por lo que tiene instrumentos de clima organizacional validado por la Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo (CL-SPC) con el estadístico de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.939 y el segundo instrumento de satisfacción laboral (SL-SPC) con el estadístico de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.917.

Justificación de Práctica Social

Los beneficiarios directos de la investigación en primer lugar será la Institución ya que se identificará la satisfacción laboral, clima laboral y la relación entre ambos; en segundo lugar, será el personal que labora en la institución: médicos, enfermeras, obstetras, tecnólogos, técnicas de enfermería, laboratorio y por último el personal administrativo.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1.- Objetivo General

- Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la “Liga Contra el Cáncer”.

1.4.2.- Objetivos Específicos

- Identificar el clima organizacional en el personal de salud de la institución” Liga Contra el Cáncer”
- Establecer la satisfacción laboral en el personal de salud de la “Liga Contra el Cáncer.”

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES:

Antecedentes Internacionales:

En un estudio realizado por Carballo A, Romeo H, Ávalos M en el (2015), cuyo título fue “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal operativo Federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco”, que se desarrolló en México,(18) tuvo por objetivo conocer la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud, el estudio metodológico fue observacional, prospectivo, de corte transversal en el personal operativo federal, aplicándose en 97 trabajadores activos al momento del estudio, 90% está conformada por médicos, enfermeras y promotores y la minoría (10%) lo conformaron los odontólogos), se aplicaron dos instrumentos integrados en un solo cuestionario denominado «COSL2014» dividido en tres apartados: 1) perfil sociodemográfico,2) clima organizacional, y 3)

satisfacción laboral, se obtuvo como resultado 76% de los trabajadores manifestaron la existencia de un clima organizacional favorable, en relación a la satisfacción laboral el 42% evidenció estar parcial a regularmente satisfechos, se concluyó que la percepción del personal operativo sobre el clima organizacional es favorable; sin embargo, la mayor parte del personal operativo reflejo parcial y regular satisfacción laboral, lo que a futuro pudiera generar conflictos en el desarrollo del programa.

Durante un estudio que realizaron Fernández R, Cobos P., Figueroa M. en el (2013) cuyo nombre fue "Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial" en México(19) tuvo como objetivo evaluar el clima organizacional y la satisfacción del personal en un centro de rehabilitación y educación especial, aplico una metodología observacional, transversal y descriptivo, con una muestra de 86 trabajadores, se aplicó un instrumento denominado escala de Clima Organizacional, los resultados encontrados fueron, un nivel del clima organizacional con un valor promedio regular de 53,4 y una baja satisfacción del personal que labora en la institución 33,7 % de los trabajadores respectivamente, pero valoraron con alta satisfacción las relaciones interpersonales y la retribución por su trabajo el 32,6 % no está satisfecho con el estilo de dirección y el mismo porcentaje no está satisfecho con el sentido de pertenencia, se concluyó que los trabajadores se sienten medianamente satisfechos en el centro de rehabilitación, asimismo, su satisfacción está relacionada directamente con el desarrollo

que él tenga en la institución y de las repercusiones de un centro con constantes cambios directivos, que deja como consecuencia la falta de seguimiento a sus procesos administrativos que puede generar un desequilibrio en la institución.

En un estudio que realizó Salvador J. en el (2012) que lleva por nombre "Clima organizacional y satisfacción laboral" en México,(20)tuvo como objetivo correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud, su metodología fue observacional, transversal, descriptivo, analítico, la muestra fue aleatoria y estuvo conformada por 230 personas 58.3 % mujeres y 41.7 % hombres, edad promedio de 35 años, en cuanto a la categoría laboral, 26.1 % fue médico, 28.3 % del área de enfermería, 21.3 % de asistencia técnica, 15.7 % de servicios básicos y 8.7 % del área administrativa, respecto al turno de trabajo, 45.2 % fue del turno matutino, 30 % del turno vespertino, 19.1 % del turno nocturno y 5.7 % de la jornada acumulada, se obtuvieron resultados en el cual ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional la evaluación general se determinó un promedio de satisfacción laboral de 56.4%, que correspondió al nivel medio de su escala, para clima organizacional su promedio general fue de 143.8 puntos que también correspondió al nivel medio de su escala, se concluyó que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud.

Durante un estudio realizado por Rodríguez A., Paz M., Lizama J.; Cornejo F. en el (2011) que tuvo por nombre "Clima y Satisfacción Laboral como Predictores del Desempeño: en una Organización Estatal" realizado en Chile,(21) tuvo como objetivo determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas, la metodología fue un tipo de estudio cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, la muestra fue de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule , se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer y de satisfacción laboral JDI y JIG, en conjunto se aplicó una evaluación que consiste en un cuestionario confeccionado por la institución con el objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios ("comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad)y se obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Sólo la satisfacción laboral en la dimensión de rendimiento y productividad es un predictor significativo de esta dimensión, explicando un 46.6% de la variabilidad del rendimiento y productividad, de modo que al aumentar la satisfacción laboral, aumentará el rendimiento y productividad de los trabajadores y sólo el clima organizacional en la dimensión de condiciones personales resultó ser un predictor significativo de esta dimensión, explicando un 19.4% de su variabilidad de modo que cuando mejora el clima organizacional general, mejora el comportamiento funcionario.

En un estudio de investigación realizado por García A. en el (2010) que tuvo como nombre “Evaluación y dimensiones que definen el Clima y la Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería en el Hospital General Universitario Gregorio Marañón”, en España(22), tuvo como objetivo describir las dimensiones con mayor impacto en la valoración de la satisfacción laboral y en la valoración del clima laboral en el personal de enfermería en un hospital de alta complejidad, tuvo un estudio metodológico con un tipo de estudio transversal analítico y observacional realizado a personal de enfermería en situación laboral estable, la muestra fue de 1676 Personas, se utilizó un cuestionario adaptado de la encuesta de satisfacción Osakidetza, teniendo como resultado valoración global del clima y satisfacción laboral. Variables independientes: características de las personas y de las organizaciones. Se ha realizado un análisis multivalente global y por categoría profesional. Se recibieron 1676 cuestionarios. Edad media: 40 años antigüedad: mediana 12 años. La valoración media global del clima laboral fue de 5,9 (2) y de la satisfacción 6,7. Las variables que explican el clima laboral son: condiciones físicas, formación, satisfacción, promoción, organización interna, relación con compañeros, relación con compañeros de otros turnos, conocimiento de objetivos de la dirección y adecuación de las decisiones de la dirección y la satisfacción laboral son: aprovechamiento de la capacidad, reconocimiento, organización interna, satisfacción, información recibida, conocimiento de los objetivos de la dirección y receptividad de la dirección , por lo que se concluye la valoración global tanto del clima como de la satisfacción es buena/alta tanto de modo global

como por categorías, aunque las dimensiones que determinan esta valoración son diferentes dependiendo de cada categoría. Se observa que las dimensiones que definen el clima laboral están más relacionadas con el entorno laboral y las que definen la satisfacción más relacionada con los profesionales.

En un estudio que realizó Chiang M., Salazar C., Huerta P., Núñez A.; en el (2008) que lleva por título "Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento" en Chile(23) cuyo objetivo de esta investigación fue elaborar y validar los instrumentos necesarios para medir las variables de la satisfacción laboral y el clima organizacional tuvo como muestra a 547 trabajadores, miembros de 44 grupos y de seis organizaciones, para medir la satisfacción laboral se desarrolló un instrumento basado en el cuestionario S21/26 (1990) y el S4/82(1986) de Meliá y Peiró, de 39 ítems, los resultados que se obtuvieron demostraron la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en cuanto a las dimensiones: (a) con el trabajo en general, (b) con la forma en que realiza su trabajo, y (c) con la relación subordinado-supervisor. No se demuestra alguna relación del clima organizacional con la dimensión de la satisfacción laboral vinculada con el ambiente físico del trabajo.

En una investigación que realizó Navarro F., Hernández H., Robledo H., Gabino T. en el (2008) en su estudio " Encuesta de satisfacción del personal de cinco servicios de un hospital general" realizado en

México(24) tuvo como objetivo el medir la percepción que los trabajadores tienen de la organización en la que laboran, su funcionamiento y su situación dentro de ella, el estudio fue observacional, descriptivo, transversal y prospectivo, se aplicó una encuesta abierta y anónima dirigida al personal de salud del establecimiento, se obtuvo como resultados el valor estándar mínimo es el nivel de satisfacción de 70%. Las categorías que calificaron por arriba del 70%, fueron satisfacción en el trabajo actual, su trabajo en general y la variable menor calificada fue si contaban con las herramientas necesarias para su trabajo, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo tener conocimiento de las políticas y normas de la institución, no logró en ninguna unidad el estándar, éste se ubicó en el 60% o menos; la creencia de que los trabajadores son tratados bien, independiente del cargo que ocupan, ninguna unidad alcanzó el estándar, se ubicaron en el 55% o menos; permitir expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias, ningún servicio logró el estándar ubicándose por abajo del 40%, se concluyó que esta muestra es útil ya que permite identificar la opinión de los participantes para poder implementar mejoras.

En el estudio que realizaron Chiang M., Mauricio C., Núñez A., en el (2007) que llevó por nombre “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral” en un establecimiento de Salud Estatal: Hospital tipo 1” en Chile,(25) tuvo como objetivo conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud del

sector estatal, tipo de estudio descriptivo transversal, la muestra está compuesta por 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público tipo 1, para el clima organizacional se aplicó un cuestionario adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud, y para satisfacción laboral un cuestionario S20/ 23 de Meliá y Peiró. Se incorporó al instrumento el conflicto como nueva variable que evaluó comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, calidad en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa, eficiencia en la productividad, se obtuvo como resultado que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se presenta en casi todas las dimensiones de clima organizacional, se concluyó que el nivel destacado que logra el clima organizacional se ve fortalecido por una percepción favorable en las relaciones humanas tanto en funciones administrativas como en el nivel de la interacción social, aspectos de excelente potencial para el cambio organización.

Antecedentes Nacionales:

En un estudio que realizó Arias W., Arias G. en el (2014) que lleva por nombre "Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado" realizado en Perú,(26) con el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral con una muestra de 45 trabajadores de una pequeña 25 varones (55,6%) y 20 mujeres (44,4%) de 18 a 47 años de edad, con una edad

promedio de 35,11 y un 1% trabaja en el área administrativa, 17,8% en el área de ventas y 51,1% en el área de operaciones, se aplicó un instrumento el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall, Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado y se concluyó, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada

En el estudio que realizó Álvarez S. en el (2001) que llevó como nombre “La cultura y Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología” en el Perú,(27) tuvo como objetivo analizar la importancia de la cultura y del clima organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal del Instituto de Oftalmología, identificando los principales problemas laborales y su influencia en el grado de satisfacción de los pacientes, tuvo un estudio metodológico con un tipo de estudio no experimental de tipo descriptivo- explicativo, la muestra fue de 137 trabajadores 58.4% mujeres y 58% hombres, se utilizó instrumento cualitativos y cuantitativos, entrevistas; se obtuvo como resultado que 39% personas respondieron que la comunicación con sus jefes es regular, 8.7% es mala y 72.2% es normal, por lo que concluyo que la falta de comunicación oportuna (81.8%) y la mala orientación de

los recursos humanos en el INO (57.3%) y esto influye en personal administrativo de sexo femenino y nombrado, estos factores aunados dan como resultado un clima organizacional inapropiado

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

En la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización, es por ello que se desarrollan muchas definiciones. (28)

Son muchas las definiciones o conceptos de clima organizacional, pero mencionaremos las más relevantes:

Según Hall, define el clima organizacional como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado. (29)

De la misma manera **Brown y Moberg**, manifiesta que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta. (30)

Para **Chiavenato**, especifica que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados. (31)

Según **Resolución Ministerial N° 622 – 2008/MINSA** “Aprueban documentos técnicos para el estudio de Clima Organizacional 2008 – 2011” y “Metodología para el estudio de Clima Organizacional”. Lineamientos que direccionan los estudios de intervención del clima organizacional en el Ministerio de Salud (MINSA) (32)

ENFOQUES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Arias W.L el clima organizacional se percibe de distintos enfoques, pero tres han sido los enfoques que han servido para conceptualizarlo.

Los enfoques objetivos: se concentran en las características de la organización

Los enfoques subjetivos: se enfocan en los trabajadores.

Los enfoques integradores: Toman en cuenta ambos factores.

Por nuestra parte, definimos el clima organizacional como el conjunto de percepciones que tienen las personas de su centro laboral. (33)

Por lo tanto, Taylor, en sus escritos afirma sobre cómo mejorar el sistema administrativo del trabajo mediante la especialización y la estructuración formal de las labores, demostró que al organizar un trabajo y desarrollar una línea de autoridad, se genera un ambiente de trabajo que brinda

seguridad a las personas. Por tanto, el concepto de Clima Organizacional es uno de los aspectos más comunes en el diagnóstico organizacional, siendo una gran cantidad los autores que se han dedicado a su investigación. Es por esta razón que es posible encontrar diferentes enfoques teóricos, distinguiéndose de las principales líneas:

Enfoque de medidas múltiples (como atributo de la organización): Esta perspectiva señala que el clima organizacional es un conjunto de características que describen a la organización y la distinguen de otra; son relativamente permanentes en el tiempo y ejercen influencia en el comportamiento de las personas que la componen.

Enfoque de medidas perceptuales (como atributo del individuo): Este enfoque es contrario al anterior y se relaciona con el concepto de clima psicológico. Se define como un conjunto de percepciones globales, o un resumen de ellas, que tienen los individuos acerca de su ambiente organizacional. (34)

TEORÍAS:

Seguido mencionaremos las teorías más influyentes en el clima organizacional:

Teoría de Renis Likert

Por lo tanto Likert mediante estudios realizados refiere que las características básicas en los departamentos con productividad más elevada eran que los supervisores delegaban más autoridad, ejercían una

supervisión más flexible y mostraban interés por la vida personal y bienestar de sus subordinados, por lo que concluyó que los supervisores que se orientaban hacia un mayor interés por sus subordinados más que por la tarea, eran superiores en productividad que los que anteponían el interés por la tarea, por lo que los subordinados mostraban una moral baja y menos satisfacción por su trabajo.(35)

Teoría De las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística), desarrollada por Elton Mayo fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.

La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en el que la tecnología y el método del trabajo constituyen las más importantes preocupaciones en consecuencia, la teoría de las relaciones humanas, surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia de la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de los métodos rigurosos, científicos y precisos a los cuales los trabajadores deberían someterse forzosamente.

Las relaciones humanas en la organización, los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social para explicar o justificar el comportamiento humano en las organizaciones, la teoría de relaciones humanas estudio a fondo esa interacción social. Se entiende por relaciones humanas las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos.

Cada individuo es una personalidad altamente diferenciada, que incide en el comportamiento y actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y, a la vez, recibe mucha influencia de sus semejantes. En la búsqueda de comprensión, aceptación y participación, el individuo trata de compenetrarse con otros individuos y grupos definidos, con el fin de satisfacer sus intereses y aspiraciones más inmediatos. En su comportamiento influyen el ambiente y las diversas actitudes y normas informales existentes en los distintos grupos. En las empresas surgen las oportunidades de desarrollar relaciones humanas debido a la gran cantidad de grupos y las interacciones que se presentan necesariamente. Solo la comprensión de la naturaleza de esas relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados: la comprensión de las relaciones humanas facilita la creación de un clima donde cada individuo es estimulado a expresarse libre y sanamente. (36)

CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Por lo manifiesto por el MINSA las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

- ✓ Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- ✓ Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.

- ✓ Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.). (37)

Según Silva en el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo, cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal. (38)

Como características medulares del clima organizacional, anotan las siguientes:

- ✓ Es externo al individuo
- ✓ Le rodea, pero es diferente a las percepciones del sujeto
- ✓ Existe en la organización
- ✓ Se puede registrar a través de procedimientos varios
- ✓ Es distinto a la cultura organizacional.

TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL:

Según la propuesta de Likert los tipos de Clima Organizacional son: Clima autoritario y clima participativo. (39)

A. Clima Autoritario

Sistema I Autoritario explotador: Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Sistema II Autoritarismo paternalista: Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

B. Clima Participativo

Sistema III Consultivo: se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación.

Sistema IV Participación en grupo: en este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente.

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:

Según Sonia Palma refiere que las dimensiones son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el

comportamiento del individuo. Hay diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los aspectos que afectan el ambiente de las organizaciones. (40)

Como aspectos parciales del clima de una organización, se consideran dimensiones como:

- ✓ **Organización:** Se refiere a la opinión que existe sobre el nivel organizativo de la entidad, la claridad en la distribución de funciones, el grado de planificación de los trabajos, la disponibilidad o carencia de los medios necesarios para realizar las tareas.
- ✓ **Innovación:** se refiere al grado de innovación, dinamismo y adaptación a las necesidades del mercado que se perciben en las organizaciones.
- ✓ **Información:** Se refiere a que la información disponible es suficiente y adecuada o si x el contrario las personas se sienten incomodas por estar mal informados y por la consecuencia que ello conlleva para el normal desarrollo de su trabajo
- ✓ **Condiciones:** se refiere a las condiciones materiales de trabajo, y entre ellas las compensaciones económicas, afectan de forma decisiva a la satisfacción de las personas en su trabajo.
- ✓ **Implicación:** Evalúa la percepción del sujeto sobre el grado de implicación que las personas que trabajan en la entidad tienen con la organización, hasta qué punto se sienten participes de un proyecto común.
- ✓ **Autorrealización:** se refiere a la oportunidad de progresar y desarrollar sus capacidades.

- ✓ **Relaciones:** se trata de evaluar la percepción del sujeto sobre el grado de satisfacción existente en las relaciones personales generales en el ambiente laboral.
- ✓ **Dirección:** pretende evaluar el grado de satisfacción existente con relación a los colaboradores y directivos de la organización y, de forma general, la opinión existente sobre los sistemas de gestión y dirección practicadas.

Según el MINSA Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas. (41)

- ✓ **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- ✓ **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- ✓ **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

- ✓ **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado.
- ✓ **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- ✓ **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- ✓ **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
- ✓ **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.
- ✓ **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima

apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

- ✓ **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- ✓ **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Otra variable que se trata en el presente trabajo de investigación es satisfacción laboral puede definirse como una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo. (42)

También hay estudios que señalan que la satisfacción laboral es un componente de la felicidad; (43) sin embargo, lo que nos satisface no nos hace necesariamente felices. (44)

Otras definiciones consideradas de satisfacción laboral son:

El estudio de Sanín y Sandoval encontró que la satisfacción laboral se relaciona con el cumplimiento de las normas y el desempeño del trabajador. Asimismo, la flexibilidad y la apertura al cambio, como

dimensiones del crecimiento psicológico, se relacionaron con la satisfacción laboral. (45)

Por otro lado, Robbins, refiere que la Satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias. (46)

Pérez define la satisfacción laboral como un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo. Es considerado un proceso cambiante, podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno. (47)

Para Lórtégui la satisfacción laboral es una reacción efectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar o incluso suplir otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales pueden producirse. (48)

Según Javier Flores se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la Satisfacción Laboral es una tendencia relativamente estable de responder

consistentemente al trabajo que se desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo. (49)

Por lo tanto, MINSA define que los miembros del personal de una organización pueden considerarse "clientes internos" porque reciben productos y servicios esenciales para su labor por parte de sus compañeros de trabajo. Lo cual hace que la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo. (50)

TEORIA DE SATISFACCION LABORAL

TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE HERZBERG

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los Dos Factores», que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez., supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala»

Posteriormente los relatos se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del

protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas

En consecuencia, se propone la existencia de dos clases de factores:

- **Factores Intrínsecos o Motivadores:** incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.
- **Factores Extrínsecos:** Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción».

Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores -por ejemplo, el creer estar inequitativamente pagado- causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo- eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora la salud.

Lo interesante es que, para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. Sin embargo, las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos.

Asimismo, la teoría es incompatible con investigaciones precedentes, dado que ignora las variables situaciones específicas. Herzberg supone que se da una relación entre satisfacción y la productividad, pero su metodología no se ocupa de la segunda, si se desea relevar la investigación es preciso suponer una fuerte relación entre satisfacción y productividad.

La clasificación rígida de Factores Extrínsecos e Intrínsecos, es arbitraria no hay elementos empíricos para considerar que los factores extrínsecos no puedan motivar a la gente y viceversa, no hay factores absolutos, tanto unos como otros pueden producir satisfacción-insatisfacción. Algunos

factores de higiene -entre ellos, el aumento y los elogios- también podrían cumplir la función de motivadores puesto que llevan al reconocimiento del logro.

Uno de los aportes de la Teoría es el «enriquecimiento del puesto», que implica hacer más interesante y con retos al trabajo, darle mayor autonomía al trabajador y permitirle hacer parte de la planeación e inspección que normalmente realiza el supervisor. Estructurar los puestos de modo que el trabajador tenga oportunidad de experimentar una sensación de logro, como ensamblar un producto hasta terminarlo. (51)

TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES

Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades:

A. Las necesidades fisiológicas: son la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción clínica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.

B. Las necesidades de seguridad: son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.

C. Las necesidades sociales: son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.

D. Las necesidades de estima: son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.

E. Las necesidades de autorrealización: son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.
(52)

FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Según Robbins, de acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados se considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son. (53)

- **Reto del trabajo (Satisfacción con el trabajo en sí)**

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado.

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, 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. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del

mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción

- **Sistemas de recompensas justas**

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que

llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

- **Satisfacción con el salario:** Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal 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.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que «debería ser» con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

- **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:** Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la

organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

- **Condiciones favorables de trabajo**

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Según la Psicóloga Sonia Palma Carillo: Realizo en el 2005 un estudio en Lima Metropolitana acerca de la satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, validó un

instrumento (Escala de Opiniones (SL-SPC), considerando las siguientes dimensiones. (54)

- ✓ **Condiciones Físicas y/o Materiales:** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- ✓ **Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- ✓ **Políticas Administrativas:** El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- ✓ **Relaciones Sociales:** El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- ✓ **Desarrollo Personal:** oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- ✓ **Desarrollo de Tareas:** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- ✓ **Relaciones con la Autoridad:** a apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Por lo tanto, MINSA tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ **Trabajo Actual:** lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.
- ✓ **Trabajo en General:** labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.
- ✓ **Interacción con el Jefe Inmediato:** Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.
- ✓ **Oportunidades de progreso:** situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo.
- ✓ **Remuneraciones e incentivos:** pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.
- ✓ **Interrelación con sus compañeros de trabajo:** personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.
- ✓ **Ambiente de Trabajo:** Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal. (55)

2.3.- TERMINOLOGÍA BÁSICA

- Clima Organizacional:

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.

- Satisfacción Laboral:

Es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo. MINSA define que los miembros del personal de una organización pueden considerarse «clientes internos» porque reciben productos y servicios esenciales para su labor por parte de sus compañeros de trabajo. Lo cual hace que la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo.

- Psicología Organizacional:

Es el estudio de la forma en que las personas se reclutan, seleccionan y socializan en las organizaciones; de la manera en que son recompensadas y motivadas; de la forma en que las organizaciones están estructuradas formal e informalmente en grupos, secciones y equipos, y de cómo surgen y se comportan los líderes. También analizan

la manera en la cual las organizaciones influyen en los pensamientos, sentimientos y comportamientos de todos los empleados a través del comportamiento real, imaginario o implícito de los demás en su organización.

- Recursos Humanos:

Se define como las personas o grupos de ellas que participan en las actividades productivas de bienes y servicios, integrados por la población económicamente activa.

2.4. HIPÓTESIS

H₀: El clima organizacional tiene relación inversa con la satisfacción laboral en el personal de salud de la Liga Contra el Cáncer, Pueblo Libre”

H₁: El clima organizacional tiene relación directa con la satisfacción laboral en el personal de salud de la “Liga Contra el Cáncer.”

2.5. VARIABLE E INDICADORES:

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

✓ **Indicadores**

TABLA N°1 PUNTUACION DE ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIO MEDICION	PUNTAJE
Autorrealización	1,7,10,26,27,32,36 38,46,47	Ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).	50
Involucramiento laboral	2,5,11,12,15,17,20 22,37,44	Ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).	50
Supervisión	3,6,13,16,21,28,29, 31,39,41	Ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).	50
Comunicación	4,9,14,19,23,24,34, 40,42,49	Ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).	50
Condiciones laborales	8,18,25,30,33,35,43, 45,48,50	Ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).	50
Total	50		250

Fuente: Palma Carrillo S., Instrumento de Clima Manual 1ra Edición de Psicología,

2004

TABLA N°2 CALIFICACIÓN DE CUESTIONARIOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

CALIFICACIÓN		PUNTAJE
Muy favorable		201 a 250
Favorable		151 a 200
Medianamente favorable		101 a 150
Desfavorable		51 a 100
Muy desfavorable		0 a 50

Fuente: Palma Carrillo S., Instrumento de Clima Manual 1ra Edición de Psicología, 2004

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL

TABLA N°3 SATISFACCIÓN LABORAL: PUNTUACIÓN

DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIOS MEDICIÓN	PUNTAJE
Condiciones físicas y/o materiales	1,13,21 28,32	Ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).	20
Beneficios sociales y/o remunerativos	2,7,14,22	Ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).	20
Políticas administrativas	8,15,17, 23,33	Ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).	30
Relaciones sociales	3,9,16,24	Ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).	20
Desarrollo personal	4,10,18, 25,29,34	Ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).	30
Desarrollo de tareas	5,11,19, 26,30,35	Ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).	30
Relación con la autoridad	6,12,20 27,31,36	Ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).	30
Total	36		180

Fuente: Palma Carrillo s., Instrumento de Clima Manual 1ra Edición de Psicología,

**TABLA N°4 PUNTUACIÓN CALIFICACIÓN DE SATISFACCIÓN
LABORAL**

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Muy satisfecho	121 a 180
Satisfecho	91 a 120
Medianamente satisfecho	71 a 90
Insatisfecho	46 a 70
Muy insatisfecho	0 a 45

Fuente: Palma Carrillo S., Instrumento de Clima Manual 1ra Edición de Psicología,

2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE
CLIMA ORGANIZACIONAL	Conjunto de propiedades del ambiente, entorno laboral, percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores	Autorrealización	Existen oportunidades de progresar en la institución, 7 de cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo 10 los objetivos de trabajo son retadores 26 las actividades en la que se trabaja permiten aprender y desarrollarse 27 cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal, 32 cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante 36 la empresa promueve el desarrollo del personal 38 los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución 46 se reconocen los logros en el trabajo.	1=Ninguno o nunca 2=Poco 3=Regular o algo 4=mucho 5=todo o siempre	Cualitativa ordinal PUNTUACION Muy favorable 201 a 250 Favorable=151-200 Medianamente favorable: 101-150 Desfavorable= 51-100 Muy desfavorable=0-50

		Involucramiento Laboral	<p>1 Existen oportunidades de progresar en la institución</p> <p>5 Los compañeros de trabajo cooperan entre sí</p> <p>11 Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos</p> <p>12 Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización</p> <p>15 Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad</p> <p>17 Los trabajadores están comprometidos con la organización</p> <p>20 El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado</p> <p>22 En la oficina se hacen mejor las cosas cada día</p> <p>37 Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal</p> <p>44 Existe colaboración entre el personal de las diversas unidades.</p>	<p>1=Ninguno o nunca</p> <p>2=Poco</p> <p>3=Regular o algo</p> <p>4=mucho</p> <p>5=todo o siempre</p>	<p>Cualitativa ordinal</p> <p>PUNTUACION</p> <p>Muy favorable 201 a 250</p> <p>Favorable=151-200</p> <p>Medianamente favorable: 101-150</p> <p>Desfavorable= 51-100</p> <p>Muy desfavorable= 0 - 50</p>
		Supervisión	<p>3 El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan</p> <p>6 El jefe se interesa por el éxito de sus empleados</p> <p>13 La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea</p> <p>16 Se valora lo altos niveles de desempeño</p> <p>21 El jefe expresa reconocimientos por los logros</p> <p>28 Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades</p> <p>29 En la institución, se afrontan y superan los obstáculos</p> <p>31 Los jefes promueven la capacitación que se necesita</p> <p>39 El jefe escucha los planteamientos que le hacen</p> <p>41 Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.</p>	<p>1=Ninguno o nunca</p> <p>2=Poco</p> <p>3=Regular o algo</p> <p>4=mucho</p> <p>5=todo o siempre</p>	<p>Cualitativa ordinal</p> <p>PUNTUACION</p> <p>Muy favorable 201 a 250</p> <p>Favorable=151-200</p> <p>Medianamente favorable: 101-150</p> <p>Desfavorable= 51-100</p> <p>Muy desfavorable= 0 - 50</p>

		Comunicación	<p>4 Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, 9 En mi trabajo la información fluye adecuadamente 14 En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa, 19 Existen suficientes canales de información, 23 Las responsabilidades del puesto están claramente definidas, 24 Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía ,34 La institución fomenta y promueve la comunicación interna 40 Los objetivos de trabajo están claramente definidos, 42 Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución 49 Se conocen los avances en otras áreas de la organización.</p>	<p>1=Ninguno o nunca 2=Poco 3=Regular o algo 4=mucho 5=todo o siempre</p>	<p>Cualitativa ordinal PUNTUACION Muy favorable 201 a 250 Favorable=151-200 Medianamente favorable: 101-150 Desfavorable= 51-100 Muy desfavorable= 0 - 50</p>
		Condiciones laborales	<p>8 En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo 18 Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. 25 Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede 30 Existe buena administración de los recursos 33Existen normas y procedimientos como guías de trabajo 35 La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones 43 El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos 45 Se dispone de tecnología que facilite el trabajo 48 Existe un trato justo en la empresa 50 La remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización</p>	<p>1=Ninguno o nunca 2=Poco 3=Regular o algo 4=mucho 5=todo o siempre</p>	<p>Cualitativa ordinal PUNTUACION Muy favorable 201 a 250 Favorable=151-200 Medianamente favorable: 101-150 Desfavorable= 51-100 Muy desfavorable= 0 – 50</p>

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo	Condiciones físicas y/o materiales	1 La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales, 13 El ambiente donde se trabaja es agradable, 21 El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable, 28 el ambiente donde laboro es incómodo, 32 Existen comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	1 = Ninguno o nunca 2 = Poco 3 = Regular o algo 4 = mucho 5 = todo o siempre.	Cualitativa ordinal PUNTUACION: Muy satisfecho= 121 - 180 Satisfecho= 91 - 120 Medianamente satisfecho= 71 - 90 Insatisfecho= 46 – 70 Muy insatisfecho= 0 -45
		Beneficios sociales y/o remunerativos	2 La remuneración economía es muy baja en relación a la labor que realizo, 7 Me siento mal con lo q percibo, 14 Siento que el sueldo que percibo es bastante agradable, 22 Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	1 = Ninguno o nunca 2 = Poco 3 = Regular o algo 4 = mucho 5 = todo o siempre.	Cualitativa ordinal PUNTUACION: Muy satisfecho= 121 - 180 Satisfecho= 91 - 120 Medianamente satisfecho= 71 - 90 Insatisfecho= 46 – 70 Muy insatisfecho= 0 -45

		Relaciones sociales	<p>3 El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones, 9 Me agrada trabajar con mis compañeros, 16 Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo, 24 La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</p>	<p>1 = Ninguno 0 nunca 2 = Poco 3 = Regular o algo 4 = mucho 5 = todo o siempre.</p>	<p>Cualitativa ordinal</p> <p>PUNTUACION:</p> <p>Muy satisfecho= 121 - 180 Satisfecho= 91 - 120 Medianamente satisfecho= 71 - 90 Insatisfecho= 46 – 70 Muy insatisfecho= 0 -45</p>
		Desarrollo personal	<p>4 Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser, 10 Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente, 18 Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo, 25 Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo, 29 Mi trabajo me hace sentir realizado, 34 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo misma.</p>	<p>1 = Ninguno 0 nunca 2 = Poco 3 = Regular o algo 4 = mucho 5 = todo o siempre.</p>	<p>Cualitativa ordinal</p> <p>PUNTUACION:</p> <p>Muy satisfecho= 121 - 180 Satisfecho= 91 - 120 Medianamente satisfecho= 71 - 90 Insatisfecho= 46 – 70 Muy insatisfecho= 0 -45</p>

		Desarrollo de tareas	5 La tarea que realizo es tan valiosa como otra, 11 Me siento realmente útil con la labor que realizo, 19 las tareas que realizo lo percibo como algo sim importancia, 26 Mi trabajo me aburre, 30 Me gusta el trabajo que realizo, 35 Me siento complacido con la actividad que realizo.	1 = Ninguno o nunca 2 = Poco 3 = Regular o algo 4 = mucho 5 = todo o siempre.	Cualitativa ordinal PUNTUACION: Muy satisfecho= 121 - 180 Satisfecho= 91 - 120 Medianamente satisfecho= 71 - 90 Insatisfecho= 46 – 70 Muy insatisfecho= 0 -45
		Relación con la autoridad	6 Mi jefe es comprensivo, 12 es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo, 20 Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo, 27 La relación que tengo con mis superiores es cordial, 31 No me siento a gusto con mi jefe, 36 Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	1 = Ninguno o nunca 2 = Poco 3 = Regular o algo 4 = mucho 5 = todo o siempre.	Cualitativa ordinal PUNTUACION: Muy satisfecho= 121 - 180 Satisfecho= 91 - 120 Medianamente satisfecho= 71 - 90 Insatisfecho= 46 – 70 Muy insatisfecho= 0 -45

		Políticas administrativas	7.- siento que recibo por parte de la empresa maltrato, 15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando, 17.- Me disgusta mi horario, 24.- El horario de trabajo me resulta incómodo, 33.- Existen Normas y procedimientos como guías de trabajo	1 = Ninguno o nunca 2 = Poco 3 = Regular o algo 4 = mucho 5 = todo o siempre.	Cualitativa ordinal PUNTUACION: Muy satisfecho= 121 - 180 Satisfecho= 91 - 120 Medianamente satisfecho= 71 - 90 Insatisfecho= 46 – 70 Muy insatisfecho= 0 -45
--	--	---------------------------	---	---	---

CAPITULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y NIVEL DE ESTUDIO

El estudio de investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal y correlacional.

Es cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista, este enfoque se caracteriza por generar hipótesis antes de recolectar y analizar los datos; para recolectarlos, se usan procedimientos estandarizados como datos, se representan numéricamente y son analizados por métodos estadísticos; los estudios siguen un patrón estructurado; los resultados, al ser representativos de una población, deben ser generalizables a la misma, y la forma cómo se obtuvieron tales resultados, replicable; y finalmente, se busca explicar y predecir los fenómenos que se estudian.

(56)

Esta investigación es descriptiva, Dankhe define a este tipo de estudio como el que usualmente describe situaciones y eventos, es decir como

son y cómo se comportan determinado fenómeno, buscan especificar la propiedad importante de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que es sometido a análisis; el estudio es no experimental transversal. (57)

El estudio es no experimental, según Kerlinger el estudio no experimental es aquella en la que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y es trasversal porque se realizan observaciones en un momento único en el tiempo (58) y por último es de tipo correlacional. La investigación es correlacional, Sampieri define que los estudios de tipo correlacional tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. El este estudio se consideró como variable independiente clima organizacional y variable dependiente satisfacción laboral. (59).

3.2. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN:

Descripción de Lugar de Estudio:

La presente investigación se realizará en la Institución Liga Contra el Cáncer, Pueblo Libre, en el centro detector que se ubica en la Avenida Brasil 2746, ofrece atención diurna de 8:00am – 6:00pm; cuenta con 2 consultorios de despistaje integral de cáncer, especialidades: 1 consultorio de senos y tumores mixtos, 1 de colposcopia, 1 de ginecología, 1 de cabeza y cuello, 1 de gastroenterología con un sala de

procedimientos para realizar endoscopias, colonoscopias, etc.), 1 de urología, 1 abdomen, 2 consultorios de servíos de imágenes (ecografías y mamografía), 1 centros de laboratorio (Medlab); además de contar con un centro quirúrgico en donde se realizan procedimientos de cirugía menor como resección de lunares, cono leep, tumorectomía, cistoscopías, entre otros; tiene personal asistencial de salud y administrativo: con 1 jefe médico, 16 Médicos, 2 Lic.de Obstetricia encargada de la coordinación, 2 Lic. De obstetricia que realizan el despistaje integral, 1 Lic. De Enfermería de SOP, 2 tecnólogos médicos radiólogos, 1 tecnólogo de laboratorio, 1 asistente social, 9 Técnicas de enfermería, 3 Tec. De laboratorio, 7 personal de servicio al paciente, 2secretarias médicas, 1 secretaria de laboratorio, 1 secretaria general, 1 personal de resultados de unidades móviles, 1 programas especiales, 3 personal de archivo, call center 4, personal de sistemas 2, 1 personal comité científico, 1 relaciones institucionales, 4 personal de mantenimiento, 1 jefe de finanzas, 1 contraloría, 1 jefe de logística, 1 supervisor de almacén.

3.3. POBLACIÓN y MUESTRA:

Según Pineda define población como el conjunto de personas u objetos que se desea conocer algo en una investigación. (60) La población de estudio estuvo conformada por el personal de salud asistencial (médicos, enfermera, obstetras, tecnólogos médicos, técnicos de enfermería, técnico de laboratorio, técnicos administrativos) que labora en la Liga Contra el Cáncer, del centro detector de Pueblo Libre, conformada por un total de 48 trabajadores.

Muestra según Murria lo define como una parte de la población a estudiar que sirve para representarla. (61) En un estudio que realizó Hernández expresó que, si la población es menor a cincuenta individuos, la población es igual a la muestra. (62)

El presente estudio no tiene muestra.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Médicos
- Enfermeros(a)
- Obstetras
- Tecnólogos médicos
- Técnicas de enfermería
- Técnicas de laboratorio
- Personal Tec. Administrativo

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

El personal que no está incluido en la investigación, es un personal que no se mantiene estable en la institución, rota en todos los centros detectores de la Liga Contra el Cáncer.

- Personal de limpieza
- Personal de seguridad
- Cargos de dirección
- Personal de sistemas
- Personal nuevo, menor de 3 meses de contrato
- Estudiantes de salud y practicantes
- Personal de vacaciones y licencia

- Personal que pertenecen a otras sedes

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Para la recopilación de la información se utilizó un instrumento realizado por la Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo que consta de 2 partes la primera parte es una Escala de Opiniones (CL-SPC) clima laboral que fue validado en el 2004, obteniendo un valor confiable a través del estadístico de Alfa de Cronbach 0.939 y la segunda Escala de Opiniones satisfacción laboral (SL-SPC), al igual que el primero validado en el 2004 obtuvo una confiabilidad a través del estadístico de Alfa de Cronbach de 0.917. El instrumento de clima laboral consta de 50 ítems, los cuales en 5 determinantes que calificarán el clima laboral del personal de la Institución “Liga Contra el Cáncer, Pueblo Libre”, los ítems fueron ubicados en desorden con relación a las dimensiones que pertenecen, con el fin de disminuir el riesgo. Las dimensiones fueron las siguientes: supervisión, comunicación, condiciones laborales, autorrealización e involucramiento de la sociedad.

Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 puntos). La modalidad de calificación se realizó con la obtención del puntaje total que resulto de sumar las puntuaciones que fueron alcanzadas en las respuestas de cada ítem, pudiéndose lograr un puntaje máximo en cada uno de 50 puntos con un total de 250 puntos. El clima laboral fue determinado por la siguiente calificación: muy desfavorable (0 – 50 puntos), desfavorable (51 a 100 puntos), media o

medianamente favorable (101 a 150 puntos), favorable (151 a 200 puntos) y muy favorable (201 a 250 puntos).

El segundo cuestionario que se aplicó fue referente a la satisfacción laboral (Escala de Opiniones (SL-SPC), aplica la escala de Likert, consta de 36 ítems, los cuales se ubicaron en desorden con el fin de disminuir el riesgo. Considero las siguientes dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad.

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

Este instrumento fue validado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, donde realizó una investigación con una muestra de 1058 trabajadores dependientes de empresas privadas de Lima Metropolitana, de los cuales 602 trabajadores pertenecían al género femenino (57%) y 456 al género masculino (43%). La muestra también estaba segmentada por grupo ocupacional cuya composición estaba determinada por 644 profesionales (61%) y 414 administrativos (39%).

Como resultado la investigación determinó que la muestra obtuvo un nivel de satisfacción laboral promedio de 94.96 que los ubicaba en un nivel de satisfacción laboral promedio, la misma que no variaba en las comparaciones realizadas por género y grupo ocupacional. Asimismo, se encontraron diferencias estadísticas por género en los factores Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios Económicos en

ambos casos a favor del género femenino. También se encontraron diferencias estadísticas por grupos ocupacionales en los factores Condiciones de Trabajo y Beneficios Económicos que favorecían a los profesionales; y en el factor Reconocimiento Personal y/o Social que favorecían a los administrativos. Además, la investigación logró demostrar estadísticamente la validez y confiabilidad de la escala de satisfacción laboral, que constituye el instrumento utilizado en la presente investigación.

La modalidad de calificación se obtuvo de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas de cada ítem, lográndose un puntaje máximo de 180 puntos. Habiendo sido determinado la calificación siguiente: muy insatisfecho (0 a 45 puntos), insatisfecho (46 a 70 puntos), media o medianamente satisfecho (71 a 90 puntos) y muy satisfecho (121 a 180 puntos).

3.5. RECOLECCIÓN DE DATOS

Las investigadoras fueron las responsables de aplicar los instrumentos de clima laboral (CL/SPC) y de satisfacción laboral (SL/SPC), utilizando la metodología de encuestas autorrellenadas con previa explicación, se aplicará al personal de salud que labora en la institución; médicos, obstetras, enfermeras, tecnólogos, técnica de enfermería, técnicas de laboratorio, personal de administrativo, la recolección de datos se dará durante 15 días de lunes – sábado durante el mes de octubre, este será el tiempo en el que se aplicará los instrumentos, las mismas que se

realizarán en espacios libres o recesos de los trabajadores, tomando un tiempo de 20-30 minutos.

3.6. PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS DE DATOS

Las investigadoras construimos una base de datos utilizando el paquete estadístico SSPSS versión 20.0, para llegar a la prueba de hipótesis utilizamos el test de Pearson, aplicamos estadísticos de promedio, media aritmética, moda, mediana, desviación estándar, desviación típica y varianza, presentado en cuadros y tablas.

3.7. ASPECTO ÉTICO:

Según Beauchamp y Childress en su texto más influyente del movimiento bioético norteamericano consideraron 4 principios éticos:

- a) **BENEFICENCIA:** En este principio la obligación moral es actuar en beneficio de los otros, este principio se aplicó en el estudio porque favoreció a identificar el clima y la satisfacción que sienten los trabajadores al laborar en la institución, además se determinará si existe entre ambas variables una relación, de esa manera promoverá medidas encaminadas a mejorar un clima organizacional.
- b) **AUTONOMÍA:** Este principio consiste en tener una acción autónoma es actuar intencionadamente, con conocimiento, sin influencias externas, en el estudio se respetó la decisión de todo el personal de la salud que labora en la institución por lo cual se aplicó un consentimiento informado previamente a la participación del estudio.

- c) LA JUSTICIA: En este principio las personas que tienen derechos iguales tienen que ser tratadas con igualdad, y las personas que no tienen derechos iguales tienen que ser tratadas de manera diferenciada, en el estudio de investigación se trató a todas las personas que participen en el estudio de manera justa y equitativa sin discriminación alguna.
- d) NO MALEFICENCIA: Este principio se trata de no hacer daño intencionadamente, en esta investigación se actuó evitando cualquier daño físico, mental y/o moral a todo el personal de la institución que participe en el estudio, la aplicación de estos instrumentos CL/SPC Y SL/SPC no causó ningún daño.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.- RESULTADOS

Tabla N^o 1: Relación entre el nivel de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de salud de la institución Liga Contra el Cáncer.2016

Satisfacción laboral	Clima Organizacional										Valor r	Valor p
	Desfavorable		Medianamente favorable		Favorable		Muy favorable		Total			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Insatisfecho	1	2,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2.1	0,574	0.000
Medianamente satisfecho	1	2,1	2	4,2	0	0,0	0	0,0	3	6.3		
Satisfecho	1	2,1	16	33,3	24	50,0	0	0,0	41	85.4		
Muy satisfecho	0	0,0	2	4,2	0	0,0	1	2,1	3	6.3		
Total	3	6,3	20	41,7	24	50,0	1	2,1	48	100.0		

Fuente: Tapia E., Arévalo P.

En la tabla N^o1 se obtuvo que el 50%(24) se encuentra muy satisfecho en cuanto a la escala de satisfacción laboral, además de favorable con relación a la escala de clima organizacional, satisfecho 33.3%(16),

además de medianamente favorable en cuanto a clima, 2.1%(1) muy satisfecho, además de muy favorable, 2.1%(1) insatisfecho además de desfavorable en clima organizacional, con un $r=0,574$ y $p= 0.000$, según Sampieri el valor en su escala de valoración ($> 0,50$ equivale a una relación positiva media), por tanto la relación que hay entre clima y satisfacción tiene una relación positiva media

Tabla N°2: Clima Organizacional en el personal de salud de la institución Liga Contra el Cáncer. 2016

Clima Organizacional	Varones		Mujeres		Total	
	n	%	n	%	n	%
Desfavorable	0	0,0	3	8,6	3	6,3
Medianamente favorable	3	23,1	17	48,6	20	41,7
Favorable	9	69,2	15	42,9	24	50,0
Muy favorable	1	7,7	0	0,0	1	2,1
Total	13	100,0	35	100,0	48	100,0

Fuente: Tapia E., Arévalo P.

En la tabla N°3, respecto al Clima organizacional, los puntajes permitieron observar que el 50.0% percibe un clima organizacional favorable, 41.7% medianamente favorable, 6.3% desfavorable y por último 2.1% muy favorable.

**Tabla N° 3: Satisfacción Laboral en el personal de salud de la
institución” Liga Contra el Cáncer”. 2016**

Satisfacción laboral	Varones		Mujeres		Total	
	n	%	n	%	n	%
Insatisfecho	0	0,0	1	2,9	1	2,1
Medianamente satisfecho	0	0,0	3	8,6	3	6,3
Satisfecho	12	92,3	29	82,9	41	85,4
Muy satisfecho	1	7,7	2	5,7	3	6,3
Total	13	100,0	35	100,0	48	100,0

Fuente: Tapia E., Arévalo P.

Se aprecia en la tabla N°3, que el 85.4% de los trabajadores se encuentran satisfecho, 6.3% en la categoría medianamente satisfecho, a la vez en la categoría muy satisfecho se obtuvo 6.3% y por último en la categoría insatisfecho 2.1%

4.2. DISCUSIÓN

Toda organización tiene características o propiedades que poseen otras organizaciones, sin embargo, cada una de ellas tiene una serie de características exclusivas. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran y la manera como la percibe es considerada como clima organizacional, por tal razón la forma de comportarse de un individuo en su trabajo no solo va depender solo de sus características personales sino también de la forma en que este percibe su clima de trabajo y sus componentes de su organización.

Para la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el clima organizacional se define como el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros. (7)

Esta teoría es similar a la de Chiavenato, especifica que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados (31), es así que MINSA destacó 11 dimensiones, que son características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos,(41) tales como la comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y por último la toma de decisiones.

Usualmente se define la satisfacción laboral como un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o

facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo. Es considerado un proceso cambiante, podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno. (47)

En la teoría de Javier Flores, se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo, esto involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que se desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo. (49)

Aunque no son iguales, el clima organizacional y la satisfacción laboral; dependen de las características de la organización y las condiciones de trabajo; a su vez ambas son causas de múltiples formas de comportamiento organizacional.

En el presente estudio por los resultados obtenidos, se ha aceptado nuestra hipótesis alterna ya que clima organizacional con la satisfacción laboral muestran una buena relación, estadísticamente muy significativo al encontrarse un coeficiente correlación de r Pearson = +0,574 valor $p=0,000$ nuestros resultados son similares a los que obtuvieron los investigadores Arias W., Arias G.(26), concuerda en su totalidad con nuestros resultados, encontraron una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de manera moderada.

Otro estudio similar es el de García, (22), sosteniendo en su investigación que tanto el clima como la satisfacción se relacionan y esta relación es

buena/alta sea de modo global como por categorías. De la misma manera Rodríguez A., Paz M., Lizama J.; Cornejo F. en su estudio; apoyan aportando y afirmando que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño, añadiendo que el rendimiento y productividad es un predictor significativo de satisfacción, de modo que al aumentar la satisfacción laboral, aumentará el rendimiento y productividad de los trabajadores y que el clima organizacional general, mejora el comportamiento funcionario, también Chiang M., Mauricio C., Núñez A., afirman que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y que se presenta en casi todas las dimensiones de clima organizacional, destacando que esta relación se ve mayormente fortalecido por una percepción favorable en las relaciones humanas tanto en funciones administrativas como en el nivel de la interacción social.

Salvador J. (20), en su investigación concluye que ambas variables, clima organizacional como satisfacción laboral tienen una alta correlación positiva.

Discrepa Chiang M., Salazar C., Huerta P., Núñez A. (23); ellos realizaron un estudio en el cual concluyeron que no se demuestra una relación entre el clima organizacional con la variable de satisfacción laboral y solo se vinculada con una dimensión, con el ambiente físico del trabajo.

El estudio tuvo como un objetivo específico, describir el clima organizacional que existe en la población de estudio, en nuestros resultados se encontró que 50% percibe un clima organizacional favorable, y el otro 50% se encuentra dividido 41,7% está en la categoría que el clima es medianamente favorable, 6,3% en la categoría que el clima es desfavorable y 2,1% como muy favorable, esto concuerda con el estudio que realizaron Carballo A,

Romeo H, Ávalos M.,(18) concluyendo que el 76% de los trabajadores que participaron en su investigación, manifestaron la existencia de un clima organizacional favorable.

Otro de nuestros objetivos específicos fue determinar la satisfacción laboral, obteniéndose como resultados que el 85,4% de los trabajadores se encontró en la categoría de satisfecho, esto tiene relación con la investigación que realizó García A., (22) concluyendo que el personal de estudio se encuentra con una satisfacción buena/alta tanto de modo global como por categorías.

Por otra parte en cuanto a las dimensiones de clima organizacional se obtuvo como resultado según puntajes por escala Likert que la dimensión de condiciones laborales 2.7, hacen que exista un clima organizacional menos favorable, seguido de supervisión 2.8, y por lo contrario la dimensiones que hacen posible que exista un clima organizacional favorable son el involucramiento laboral 3.1, seguido de la dimensión de autorrealización 3.0, esta dimensión se relacionó con mayor significancia con la dimensión desarrollo personal perteneciente a la satisfacción laboral, donde se obtuvo un r Pearson=6.69, lo que significa que existe un alto grado de significancia relación.

De la misma manera en un estudio que realizaron Fernández R, Cobos P., Figueroa M. (19), concluyeron que su satisfacción de los trabajadores está relacionada directamente con el desarrollo que él tenga en la institución y de las repercusiones de un centro con constantes cambios directivos, que deja como consecuencia la falta de seguimiento a sus procesos administrativos que puede generar un desequilibrio en la institución.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES:

- La relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la Liga Contra el Cáncer, es una relación directa y de nivel moderado.
- En la institución Liga Contra el Cáncer, la mitad del personal que labora, percibe un clima organizacional favorable, la otra mitad refiere que el clima es medianamente favorable, existiendo además un porcentaje menor que percibe un clima organizacional desfavorable.
- Se concluye que más de la mitad de los trabajadores, se encuentran satisfechos de laborar en la institución.

5.2. RECOMENDACIONES

- Para el plan de mejora del clima organizacional de la institución Liga Contra el cáncer, se deberían realizar programas de integración periódicamente a todo su personal operativo, para generar un ambiente laboral agradable, de esta manera mejorará la satisfacción laboral en el personal.
- Se recomienda a recursos humanos evaluar los beneficios sociales y remunerativos que brinda la institución a sus trabajadores, por lo que últimamente se encontró personal con desistimiento a seguir colaborando con la empresa.
- Que las autoridades de la institución elaboren planes de mejora, orientados a mejorar las condiciones laborales con lo que trabaja su personal.
- Realizar estudios similares en las diferentes instituciones de sector público, privado, fuerzas armadas.
- Programar días de recreación e integración para el personal, como motivación para las arduas horas laborales.

REFERENCIAS

1. Litwin G., Stringer R. Motivation and organizational climate. 3ªed. Boston: Harvard University Business School Press; c1968. pp99
2. Sandoval M., Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional, Hitos de Ciencias Económico Administrativas, 2004; Vol.10, N°27:83-88. Citado Mar. 10 de Set. De 2016, Disponible desde http://www.academia.edu/9225037/CONCEPTO_Y_DIMENSIONES_DE_L_CLIMA_ORGANIZACIONAL
3. Brow W, Moberg D. Teoría de la Organización y la Administración: enfoque integral. 3ª ed. México: Limusa, c1990
4. Gómez C., Diseño, Construcción y Validación de un Instrumento que evalúa Clima Organizacional en Empresas Colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. Acta Colom Psicol.2001; citado 10 des set 2016; 11(4) pp.97-113 disponible desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79801108>
5. Chiavenato I. Gestión del talento humano. 1a Ed. México: McGraw-Hill; 2009.
6. León A. Clima organizacional. Antesala del aseguramiento de la calidad. Ingeniería y Desarrollo. redalyc.org 2000; citado 10 Set 2016; 8:25-32. Disponible desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85200802>
7. Marín, M., Melgar, A., Castaño, C. Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. Guatemala, ¿Organización Panamericana de la Salud PSDCG-¿T,1992, citado 10 Set 2016. Volumen2 disponible desde

http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/10059/PSDCG-T10_v2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

8. Cortés N., Riande G. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachón. Xalapa, 2009.
9. Borhani F., Tayebbeh J., Abbaszadeh A., Aghdoost A., Amiresmaili M., Percepción de enfermería de ética clima y la satisfacción laboral, J. Med Ethics HistMed.2012 Oct. Citado 10 Set. 2016; (5):6. Disponible desde <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3714120/>
10. Carballo A., Romeo H., Ávalos M., Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco, Hitos de Ciencias Económico Administrativas. 2015 Ene. Citado 10 set. 2016; (59): 43-52. Disponible desde [file:///C:/Users/Administrador/Downloads/1011-3866-1-PB%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Administrador/Downloads/1011-3866-1-PB%20(3).pdf)
11. Avalos F., Molina J., Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico; Investigación y Educación en Enfermería, Set 2009, citado el 11 Set 2016 vol. XXVII, núm. 2, pp. 218-225 disponible desde <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105213195007.pdf>
12. Chiavenato I. Gestión del talento humano. 1a Ed. México: McGraw-Hill; 2009.
13. Gallup A., México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam – Forbes, sección local, 13 octubre 2013.pag 5
14. Randstad W. La satisfacción laboral de los profesionales españoles aumenta durante dos trimestres consecutivos, Randstad, 7 Abr 2015, sec. Local.

15. Ministerio de Salud, Gobierno de Perú, citado 11 Set 2016; disponible desde
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
16. Monteza N., Influencia laboral con el clima laboral en la satisfacción de las enfermeras en un centro quirúrgico hospital es-salud-Chiclayo (tesis doctoral) Chiclayo Perú: Universidad católica Toribio de Mogrovejo escuela de post grado; 2010
17. Álvarez S., La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Abril-agosto 2001 (tesis doctoral) Lima Perú: Universidad Mayor de San Marcos;2001
18. Carballo A., Romeo H., Ávalos M., Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco, Hitos de Ciencias Económico Administrativas.2015En. Citado 10 set. 2016; (59): 43-52. Disponible desde [file:///C:/Users/Administrador/Downloads/1011-3866-1-PB%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Administrador/Downloads/1011-3866-1-PB%20(3).pdf)
19. Fernández R., Cobos P., Figueroa M., Revista; Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial Cubana de Salud Pública, Scielo. 2015 oct. citado 11 set. 2016; 41(4):593-602 disponible desde http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000400003
20. Salvador A., Clima organizacional y satisfacción laboral, MedInst Mex Seguro Soc. 2012; 50 (3): 307-314. citado 12 set. 2016 Disponible desde <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2012/im123n.pdf>.

21. Rodríguez A., Retamal M., Lizama J., Cornejo F., Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena, Salud & Sociedad 30 Ago. 2011. Vol. 2, Nº. 2, págs. 219-234 citado 12 set. 2016. Disponible desde <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>
22. Chiang M., Salazar C., Núñez A., Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. Scielo. 2008. Vol.2: 66-85 Citado 13 set. 2016. Disponible desde http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004
23. Navarro F., Hernández H., Robledo H., Gabino T., Encuesta de satisfacción del personal de cinco servicios de un hospital general. Revista conamed. Julio–septiembre 2008. Vol. 13. Citado 12 set. 2016. Disponible desde [file:///C:/Users/Administrador/Downloads/DialnetEncuestaDeSatisfaccionDelPersonalDeCincoServiciosD-3625557%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Administrador/Downloads/DialnetEncuestaDeSatisfaccionDelPersonalDeCincoServiciosD-3625557%20(3).pdf)
24. Chiang M., Salazar C., Núñez A., Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1.Redalyc.org. 20 nov. 2007. Vol. 16 (2): 61-76. Citado 12 Set 2016. Disponible desde <http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
25. García A., Moro M., Medina M., Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. ELSEVIER Julio Agosto 2010. Vol. 25. Núm. 4. citado 13 Set. 2016. Disponible desde <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-evaluacion-dimensiones-que-definen-el-S1134282X10000448>

26. Arias W., Arias G., Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Scielo. Dic. 2014. vol.16 no.51. Citado 13 Set 2013. Disponible desde http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-244920140003000
27. Álvarez S., La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Abril-agosto 2001(tesis doctoral) Lima Perú: Universidad Mayor de San Marcos;2001
28. Segredo A., Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización (internet), Habana: Escuela nacional - Cuba, citado el 26 de nov. Del 2012. Disponible desde: http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39_2_13/spu17213.htm
29. Hall A., Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de Unidades críticas del Hospital Nacional Dos de mayo 2012, (tesis de especialidad), Lima – Perú, Univ. San Marcos 2015
30. Brow y Moberg, clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013, (Tesis Maestría), Iquitos – Perú, 2015
31. Chiavenato, clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013, (Tesis Maestría), Iquitos – Perú, 2015
32. Ministerio de Salud: Gobierno del Perú, (internet), Lima – Perú: Ministerio de Salud, citado 16 de Octubre del 2016 .Disponible desde: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf.

33. Arias W. Clima organizacional en ocho empresas de Arequipa. Ilustro. 2013; 4:39-56.
34. Munive M. Clima organizacional / ambiente laboral de la institución educativa nuestra señora de las flores, Medellín – Colombia universidad de san buenamente 2013 desde: http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/1555/1/Clima_Organizacional_Ambiente_Munive_2013.pdf
35. Hodgets L., Teoría del clima organizacional de Likert, Estados Unidos en la Universidad de Michigan, citado el 17 de octubre del 2016 desde: <http://administracion2transporte.blogspot.pe/2009/02/teoria-del-clima-organizacional-de.html>
36. Elton Mayo. Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional (Tesis de Especialización), Chia – Cundinamarca – Colombia Universidad de la Sabana 2004
37. Ministerio de Salud, Metodología para el Estudio del Clima Organizacional Lima –Perú) disponible desde: citado 18 de Octubre del 2016 http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
38. Silva, M. (1996), Diagnóstico de Clima organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato 2009
39. Likert R., clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana 2013, Iquitos – Perú 2015

40. Palma S., Influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las enfermeras (Tesis de maestría), Chiclayo – Perú, Hospital Es salud; 2010.
41. Ministerio de Salud, Metodología para el Estudio del Clima Organizacional Lima – Perú. (Citado en 18 de Octubre del 2016) disponible desde:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
42. Salgado J., Remeseiro C, Iglesias M. Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*. 1996;8(2): 329-335
43. Gamero H., La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad. *Cienc Trab*. 2013; 15(47):94-102.
44. Robbins S., Judge T., Introducción al comportamiento organizativo. Madrid: Pearson; 2010.
45. Sanín J., Salanova M. Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Univ Psychol*. 2014; 13(1):1-22.
46. Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (8ª ed.) México: Editorial Prentice Hall.
47. Pérez, clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de Unidades críticas del hospital nacional dos de mayo 2012, (tesis de especialidad), Lima – Perú, 2015
48. Loitegui, J. determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la administración Foral de Navarra. (Tesis doctoral). Madrid. Facultad de psicología, Universidad complutense de Madrid; 1990.

49. Javier Flores. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013, (Tesis de Maestría), Iquitos – Perú. 2015.
50. Buxbaum A., Murray N., y VERNON, R., Desarrollo de Gestión de Planificación Familiar, Ciencias de la Gestión para la Salud. Miller, J., Boston. Gerente de Planificación Familiar, ed. CQI r, Vol. 2 en. /Feb. 1993. 20 p.
51. Herzberg F., Satisfacción laboral y productividad “Universidad nacional Mayor de San Marcos, Lima–Perú, (citado) 19 de Octubre de 2016, http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm.
52. Maslow A., Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua 2012, (Tesis licenciatura), Tacna – Perú, universidad Jorge Basadre G. 2013
53. Robbins S., Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua 2012, (Tesis licenciatura), Tacna – Perú, universidad Jorge Basadre G. 2013
54. Palma S., Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, Lima – Perú, citado 19 de Octubre 2016, disponible desde: <http://www.monografias.com/trabajos16/escala-satisfaccion-laboral/escala-satisfaccion-laboral.shtml#ixzz4M8L7HxIB>

55. Ministerio de salud, gobierno de chile (internet). Lima – Perú: Ministerio de Salud citado 19 de Octubre del 2016 disponible desde: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>
56. Hernández R., Fernández C., Baptista P., Metodología de la investigación. 4a. Ed. México: Mc Graw Hill; c2006. 99p.
57. Centty D., Manual Metodológico para el Investigador Científico. Ed. electrónica gratuita. Perú: Nuevo Mundo Investigadores & Consultores; c Julio 2006
58. Kerlinger, F., Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento: Técnica y Metodología México: Nueva Editorial Interamericana. Investigación experimental y no experimental; 1992
59. Alonso C., Metodología de la Investigación. Ed. Electrónica gratuita. México, c16 febrero 2011. Citado 20 oct.2016. Disponible desde <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulos-1-sampieri>
60. Pineda E., Alvarado, E., Canales F.; Metodología de la investigación, Manual para el desarrollo de personal de salud, E.E.U.U., 2aed. Editorial Organización Panamericana de la Salud. Washington. 1994.
61. Murray R. Teoría y Problemas de Estabilidad Estadística. 1 a ed. Colombia: Mc Graw Hill; c1997. 155p.
62. Hernández R., Fernández C., Baptista P., Metodología de la investigación. 4a. Ed. México: Mc Graw Hill; c2006. 104p.
63. Kinneer T., Taylor J., Investigación de Mercados un Enfoque Aplicado. 3ª ed. Colombia. Mc Graw Hill; c.2006, 197p

64. Beauchamp T., Childress. Principios de Ética Biomédica, 2ª ed. México
bioética dic.2011, 3p

ANEXOS

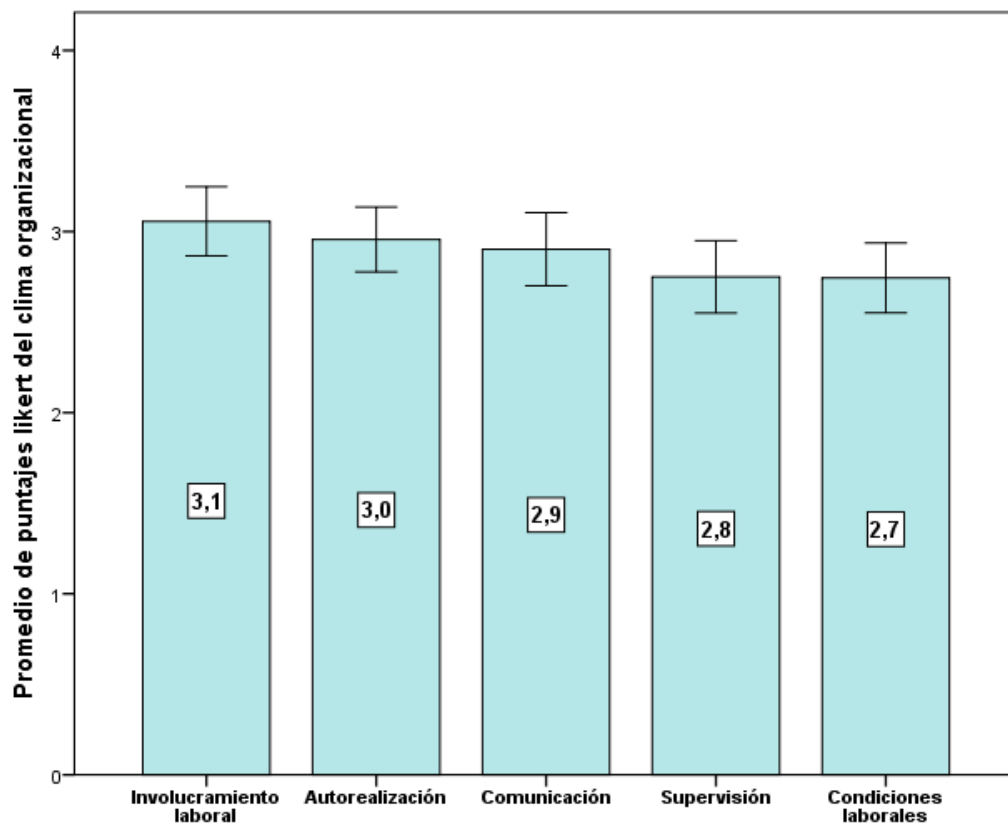
ANEXO N° 1: Datos demográficos del personal de salud de la Institución Liga Contra el Cáncer. 2016

	n	%
Edad (años)		
20 - 29	7	14,6
30 - 39	17	35,4
40 - 49	13	27,1
Más de 50 años	11	22,9
Estado civil		
Soltero	18	37,5
Casado	22	45,8
Conviviente	2	4,2
Otros	6	12,5
Profesión		
Médico	16	33,3
Enfermero	1	2,1
Obstetra	4	8,3
Tecnólogo Médico	3	6,3
Técnico en Enfermería	9	18,8
Técnico en Laboratorio	3	6,3
Técnico administrativo	12	25,0
Grado de instrucción		
Técnico	24	50,0
Universitaria	24	50,0
Tiempo de trabajo (años)		
< 1	1	2,1
1 - 5	14	29,2
5 - 10	20	41,7
> 10	13	27,1
Total	48	100

Fuente: Tapia E., Arévalo P.

Con respecto a los datos demográficos, se obtiene como resultados que la edad promedio en que se encuentra la mayoría del personal que el 35.4% se encuentra entre los 30-39 años, estado civil el 45.8% son casados, el 33.3% son profesionales médicos, el grado de instrucción es 50% universitario y 50% técnico, tiempo laboral con mayor frecuencia es de 1-5 años con el 29.2%

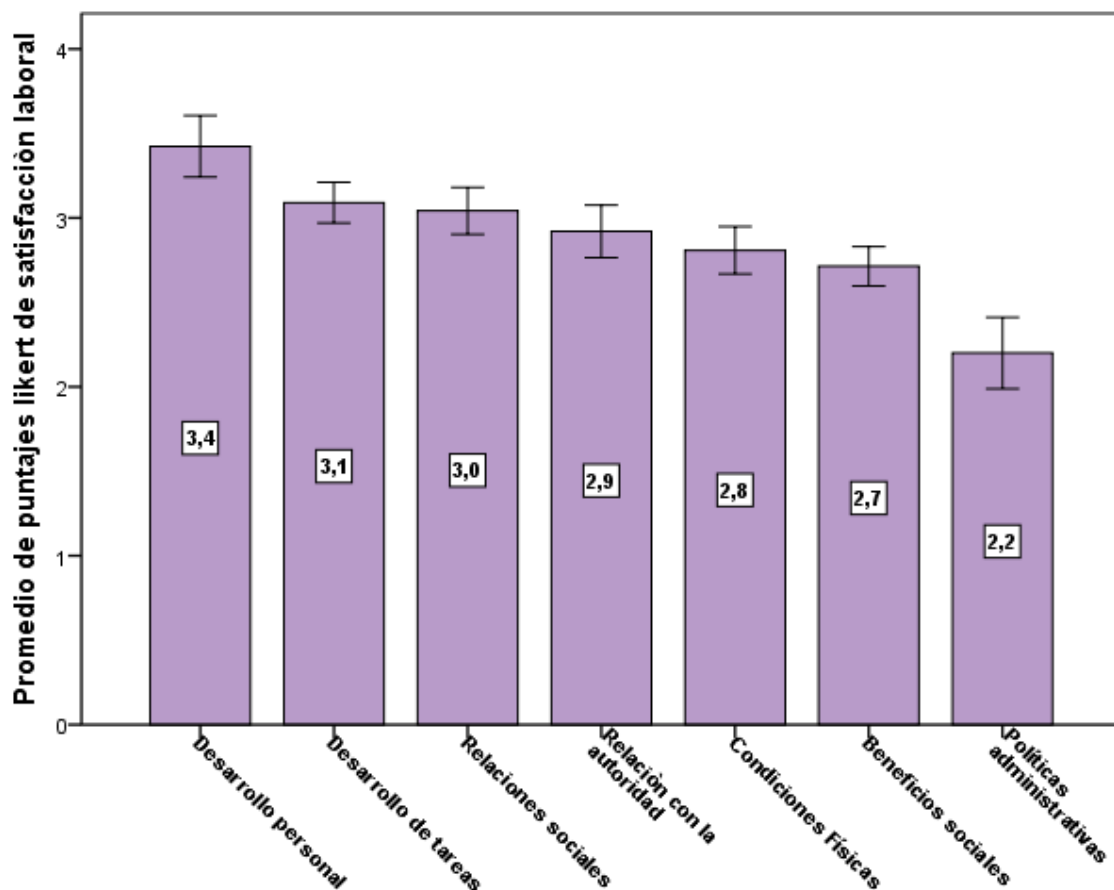
ANEXO N°2: Dimensiones de clima organizacional en el personal de salud de la institución Liga Contra el Cáncer. 2016



Fuente: Tapia E., Arévalo P.

El clima organizacional analizado por los puntajes Likert de sus dimensiones nos muestra que las condiciones laborales son las menos favorables en relación a las dimensiones y el involucramiento laboral es las más favorables en los trabajadores en relación a las otras dimensiones.

ANEXO N° 3: Dimensiones de Satisfacción Laboral en el personal de salud en la Institución Liga Contra el Cáncer. 2016



Fuente: Tapia E., Arévalo P.

La satisfacción laboral analizada por los puntajes Likert de sus dimensiones nos muestra que las políticas administrativas son las menos favorables en relación a las dimensiones y el más favorables es el desarrollo del personal, en relación a las otras dimensiones.

Anexo N° 4: Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral con los puntajes totales y sus respectivas dimensiones en el personal de salud de la Institución Liga Contra el Cáncer.2016

Satisfacción		Condiciones Físicas	Beneficios sociales	Políticas administrativas	Relaciones sociales	Desarrollo personal	Desarrollo de tareas	Satisfacción laboral	Puntaje total satisfacción
Clima Autorealización	R de Pearson	,571**	,431**	-,526**	,545**	,669**	,288*	,753**	,572**
	valor p	,000	,002	,000	,000	,000	,047	,000	,000
	n	48	48	48	48	48	48	48	48
Involucramiento laboral	R de Pearson	,543**	,383**	-,429**	,612**	,627**	,196	,747**	,566**
	valor p	,000	,007	,002	,000	,000	,182	,000	,000
	n	48	48	48	48	48	48	48	48
Supervisión	R de Pearson	,512**	,473**	-,499**	,536**	,613**	,247	,776**	,553**
	valor p	,000	,001	,000	,000	,000	,090	,000	,000
	n	48	48	48	48	48	48	48	48
Comunicación	R de Pearson	,483**	,482**	-,601**	,562**	,609**	,189	,723**	,493**
	valor p	,001	,001	,000	,000	,000	,199	,000	,000
	n	48	48	48	48	48	48	48	48
Condiciones laborales	R de Pearson	,555**	,580**	-,519**	,558**	,628**	,261	,703**	,561**
	valor p	,000	,000	,000	,000	,000	,074	,000	,000
	n	48	48	48	48	48	48	48	48
Puntaje total clima organizacional	R de Pearson	,557**	,493**	-,540**	,589**	,658**	,246	,775**	,574**
	valor p	,000	,000	,000	,000	,000	,092	,000	,000
	n	48	48	48	48	48	48	48	48

Fuente: Tapia E., Arévalo P.

* Correlación significativa $p < 0.05$.

** Correlación significativa $p < 0.01$.

En la tabla N°2, se obtuvo como resultados que existe relación directa, significativa entre todas las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral, a diferencia de la dimensión de políticas administrativas con todas las dimensiones de clima organizacional que existe una relación inversa, se obtuvo un r Pearson= 0.574.

Anexo N°5: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	39,207 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	21,786	9	,010
Asociación lineal por lineal	8,422	1	,004
N de casos válidos	48		

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

ANEXO N° 6: ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD

OBJETIVO: Determinar el clima organizacional en el personal de salud de la Liga Contra el Cáncer,

- **INSTRUCCIONES:**

- Responda las preguntas evaluando a su jefe inmediato.
- El llenado del cuestionario es personal, anónimo y confidencial. Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas.
- Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud
- A continuación, le presentamos las opciones que tiene para elegir una respuesta:

1	2	3	4	5
Ninguno o nunca	poco	regular o algo	mucho	Todo o siempre

DATOS GENERALES:

EDAD	
20-29	
30-39	
40-49	
50-a mas	

ESTADO CIVIL	
Soltera(a)	
Casada(a)	
conviviente	
otros	

SEXO	
Masculino	
Femenino	

PROFESIÓN	
Médico	
Enfermera(o)	
Obstetra	
Tecnólogo Médico	
Tec. Enfermería	
Tec. Laboratorio	
Tec. Administrativo	

GRADO DE INSTRUCCIÓN	
Técnico	
Universitaria	

TIEMPO DE TRABAJO	
Menor1 año	
1-5a	
5-10a	
10 a mas	

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

N°	ITEM	Ninguna o nunca 1	Poco 2	Regular o algo 3	Mucho 4	Todo o siempre 5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi trabajo la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de					

	responsabilidad					
16	Se valora lo altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de información					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21	El jefe expresa reconocimientos por lo logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en la que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de					

	trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal					
37	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución					
39	El jefe escucha los planteamientos que le hacen					
40	Los objetivos de trabajo están claramente definidos					
41	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
42	Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas unidades					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización					
	Total					

**ANEXO N° 7: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL**

OBJETIVO: Determinar la satisfacción laboral en el personal en la
Institución” Liga Contra el Cáncer,

N°	ITEM	Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales					
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como otra					
6	Mi jefe es comprensivo					
7	Me siento mal con la que percibo					
8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde se trabaja es agradable					
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante agradable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto en cada labor que					

	realizo de mi trabajo					
19	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incomodo					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	El ambiente donde laboro es incomodo					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi jefe					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
Total						

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Salud, Institución Liga Contra el Cáncer, Pueblo Libre, Octubre 2016.

Propósito y procedimientos:

Se me ha comunicado que el título de esta investigación es Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de Salud, Institución Liga Contra el Cáncer, Pueblo Libre, Octubre 2016. Tiene el propósito de Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la Institución Liga Contra el Cáncer, este proyecto está siendo realizado por las investigadores bachilleres de Enfermería Pamily Elizabeth Arévalo Pinedo y Eva Elina Tapia Delgado, la supervisión del asesor del proyecto, docente de la Universidad Norbert Wiener. La Encuesta tiene un tiempo de duración de aproximadamente 30 minutos. La información obtenida del instrumento de recolección de datos será usada para hacer una publicación escrita. En esta publicación Yo seré identificado por un número. Alguna información personal básica puede ser incluida con: mi edad, sexo y estado civil.

Riesgos del estudio

Se me ha dicho que no hay ningún riesgo físico asociado con esta investigación. Pero como se obtendrá alguna información personal, está la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta por la información de

la encuesta. Sin embargo, se tomarán precauciones como la identificación por números para minimizar dicha posibilidad.

Beneficios del estudio

Como resultado de mi participación tendré la oportunidad de mantenerme informada de los resultados. No hay compensación monetaria por la participación en este estudio.

Participación Voluntaria

Se me ha comunicado que mi participación en el estudio es completamente voluntaria y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier punto antes de que el informe esté finalizado, sin ningún tipo de penalización. Lo mismo se aplica por mi negativa inicial a la participación en este proyecto.

Preguntas e información

Se me ha comunicado que si tengo cualquier pregunta acerca de mi consentimiento a cerca del estudio puedo comunicarme con:

Nombre de los investigadores

Pamely Arévalo Pinedo

Tapia delgado Eva

Nombre del asesor : Wilmer Calsin
Pacompia

Institución : Norbert Wiener

e-mail: wilmercp7@gmail.com

Dirección

Jr. Rio Ucayali 5616

Institución

Univ. Norbert Wiener

Teléfono

938149222/993762709

e-mail

eltade_06@hotmail.com

pamelaeli87@gmail.com

He leído el consentimiento y he oído las explicaciones orales de las investigadoras. Mis preguntas concernientes al estudio han sido respondidas satisfactoriamente. Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación.

Firma del participan

