



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA
SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
PROFESIONAL DE LA RED DE SALUD AREQUIPA
CAYLLOMA, AREQUIPA 2017**

**Tesis presentada por la Bachiller:
VARA QUISPE, LILIANA YULY**

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería**

AREQUIPA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios por guiarme y por darme las fuerzas para superar los obstáculos.

A mi familia por su apoyo incondicional en todo el camino de mi vida.

A mi pequeño hijito Benjamín por ser mi motor y motivo de avance y desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

Primeramente doy gracias a Dios quien nos da la vida y es creador del universo y nos dota de conocimientos, porque todas las cosas proceden de él, y existen por él y para él. ¡A él sea la gloria por siempre! Amén.

En segundo lugar a mis padres por su apoyo incondicional durante el proceso de mi preparación profesional, por ser mi lámpara, mi guía en el camino de la vida, gracias a mi universidad por permitirme convertirme en ser una profesional en lo que tanto me apasiona.

RESUMEN

El presente estudio tiene como **Objetivo:** determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa - Caylloma. **Materiales y métodos:** el estudio es descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 101 profesionales de la Red de salud Arequipa – Caylloma, periodo 2016 a 2017. El muestreo fue no probabilístico censal. Para la prueba de hipótesis se utilizó como prueba estadística el Chi cuadrado de independencia. Para la variable Clima Organizacional se utilizó la encuesta Clima Organizacional del MINSA y para la variable de Satisfacción Laboral se utilizó la encuesta de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC); ambos instrumentos han sido validados y cuenta con un amplio reconocimiento. **Resultados:** se aprecia que un 79,2% de profesionales presentan un potencial humano por mejorar y el 16,8% tiene un potencial humano no saludable, El 85,1% presentan el Diseño Organizacional por mejorar y el 12,9% tiene un nivel saludable, la cultura de la organización está por mejorar en un 67,3% mientras el 32,7% es saludable. Se tiene que el clima organizacional está por mejorar en un 84,2%, un 10,9% es saludable. Presentan una satisfacción laboral baja en un 59,4%, es media en un 40,6%. Existe relación entre el potencial humano y la satisfacción laboral con un nivel de confianza del 0,95 y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$; existe relación entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral con un nivel de confianza del 0,95 y un nivel de significancia de $0,010 < 0,05$; existe relación entre la cultura de la organización y la Satisfacción Laboral con un nivel de confianza del 0,95 y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$. **Conclusiones:** existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral con un nivel de confianza del 0,95 y un nivel de significancia de $0,016 < 0,05$, en el personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma.

Palabras clave: clima organizacional, Satisfacción laboral, personal de salud.

ABSTRACT

The objective of this study is to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the professional staff of the Arequipa - Caylloma Health Network.

Materials and Methods: The study is descriptive correlational cross-sectional. The sample consisted of 101 professionals from the Arequipa - Caylloma Health Network, from 2016 to 2017. The sampling was non-probabilistic census. For the hypothesis test, the Chi-square independence was used as the statistical test. For the variable Organizational Climate was used the survey Organizational Climate MINSA and for the Labor Satisfaction variable was used the labor satisfaction survey drawn up by Sonia Palma Carrillo (SL-SPC); both instruments have been validated and widely recognized. **Results:** It can be seen that 79.2% of professionals have a human potential to improve and 16.8% have unhealthy human potential, 85.1% presented the Organizational Design to improve and 12.9% have a healthy level. The culture of the organization is by improving in 67.3% while 32.7% is healthy. The organizational climate is to improve in 84.2% and 10.9% is healthy. They present a low job satisfaction in 59.4%, it is average in 40.6%. There is a relationship between human potential and job satisfaction with a confidence level of 0.95 and a level of significance of 0.000 <0.05; There is a relationship between Organizational Design and Work Satisfaction with a confidence level of 0.95 and a level of significance of 0.010 <0.05; There is a relationship between the culture of the organization and the Work Satisfaction with a confidence level of 0.95 and a level of significance of 0.000 <0.05. **Conclusions:** There is a relationship between Organizational Climate and Work Satisfaction with a confidence level of 0.95 and a level of significance of 0.016 <0.05, in the professional staff of the Arequipa Caylloma Health Network.

Key words: Organizational climate, Job satisfaction, health personnel.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	i
ABSTRACT	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
INTRODUCCIÓN	vii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema de investigación	1
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.4. Objetivo general	5
1.5. Objetivos específicos	5
1.6. Justificación de la investigación	6
1.7. Limitaciones de la investigación	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de investigación	9
2.2. Base teórica	16
2.3. Definición de Términos	63
2.4. Hipótesis	66
2.4.1. Hipótesis general	66
2.4.2. Hipótesis específica	66
2.5. Variables	67
2.5.1. Definición conceptual de la variable	69
2.5.2. Definición operacional de la variable	70
2.5.3. Operacionalización de la variable	72

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación	73
3.2. Descripción del ámbito de la Investigación	74
3.3. Población y muestra	76
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	77
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	83
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	83

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	85
--------------------------------	-----------

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	101
------------------------------	------------

CONCLUSIONES	104
---------------------	------------

RECOMENDACIONES	106
------------------------	------------

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108
-----------------------------------	------------

ANEXOS	112
---------------	------------

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	86
<i>Población en estudio según edad, Red de Salud Arequipa Caylloma 2017.</i>	
Tabla 2	87
<i>Población en estudio según sexo, Red de Salud Arequipa Caylloma 2017.</i>	
Tabla 3	88
<i>Población en estudio según profesión, Red de Salud Arequipa Caylloma</i>	
Tabla 4	89
<i>Población en estudio según tiempo de trabajo, Red de Salud Arequipa Caylloma 2017.</i>	
Tabla 5	90
<i>Población en estudio según institución de trabajo, Red de Salud Arequipa Caylloma 2017.</i>	
Tabla 6	91
<i>Población en estudio según condición laboral, Red de Salud Arequipa Caylloma 2017.</i>	
Tabla 7	92
<i>Población en estudio según potencial humano, Red de Salud Arequipa Caylloma 2017.</i>	
Tabla 8	93
<i>Población en estudio según nivel de diseño organizacional, Red de Salud Arequipa Caylloma 2017.</i>	
Tabla 9	94
<i>Población en estudio según cultura de la organización, Red de Salud Arequipa Caylloma 2017.</i>	

Tabla 10	95
<i>Población en estudio según clima organizacional, Red de Salud Arequipa Caylloma 2017.</i>	
Tabla 11	96
<i>Población en estudio según satisfacción laboral, Red de Salud Arequipa Caylloma 2017.</i>	
Tabla 12	97
<i>Relación entre el potencial humano y la satisfacción laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma 2017.</i>	
Tabla 13	98
<i>Relación entre el diseño organizacional y la satisfacción Laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma 2017.</i>	
Tabla 14	99
<i>Relación entre cultura de la organización y satisfacción laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma 2017.</i>	
Tabla 15	100
<i>Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma 2017.</i>	

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda el Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Red de Salud Arequipa Caylloma.

Aún existen organizaciones que no le dan la debida importancia a la percepción de los empleados sobre el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral. Es función de los líderes de las organizaciones potenciar al máximo a los integrantes implantando un clima fundamentado en valores como brindar reconocimiento al trabajo, mejorar los canales de comunicación, otorgar un trato justo e impulsar el desarrollo de las personas.

Consideramos al clima organizacional como algo beneficioso o desfavorable pues es el medio donde la estructura de la organización y de administración, la toma de decisiones, motivaciones, actitudes que influyen en la percepción de los miembros de la organización.

Es beneficioso pues un clima organizacional favorable beneficia el crecimiento de la empresa, si se tiene un clima organizacional desfavorable se está condenado al fracaso empresarial. Es función entonces de los llamados a ser líderes de esas compañías a “potenciar al máximo a las personas implantando un clima fundamentado en valores como brindar reconocimiento al trabajo, mejorar los canales de comunicación, otorgar un trato justo e impulsar el desarrollo de las personas.

Por otro lado la satisfacción laboral interviene en la disposición psicológica del trabajador de ahí que la satisfacción o insatisfacción laboral en el trabajo depende de numerosos factores como el ambiente físico donde se trabaja, el sentido del logro o realización que le procura el trabajo.

No son muchos los estudios científicos que contengan ambas variables. En ello radica la originalidad del estudio. Es muy importante la protección de la salud de los trabajadores pues es un requisito esencial para la productividad y el desarrollo de la organización.

Por consiguiente, el restablecimiento y el mantenimiento de la capacidad del trabajador es una función importante para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Las personas que trabajan bajo presión o en condiciones de empleo precarias son propensas a fumar más, realizar menos actividad física y tener una dieta poco saludable, así también como las condiciones de empleo, la ocupación y la posición en la jerarquía del lugar de trabajo también afectan a la salud.

Por todo lo anterior se hace necesario estudiar a esta población de trabajadores quienes se ven expuestos a manejar un clima organizacional y satisfacción laboral saludable o insaludable influenciando en su vida cotidiana y estar propensos al estrés y diferentes enfermedades.

El resultado constituye un punto de referencia para elaborar un programa alternativo de mejora para superar las limitaciones y potenciar las capacidades de los trabajadores.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día las diferentes empresas prestadoras de servicios de salud al usuario están compuestas por los recursos humanos volubles a muchos factores extrínsecos o intrínsecos, normas escritas y no escritas que influyen en el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de trabajo, que da como reflejo las fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas de la empresa marcando así el desarrollo profesional del equipo de trabajo.

Estudios realizados en Costa Rica, Arias, M. (2004) sobre: “Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños”; así como los realizados por Monteza, N. (2012) en Perú –

Chiclayo el trabajo titulado: “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud.”

En la misma línea trabajos realizados en Perú – Arequipa, Segovia, V. (2013) realizó el trabajo de investigación, titulado: “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral” demuestran la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral.

Likert (1946) determina que el clima organizacional es conducido por la estructura organizacional, políticas, decisiones, los estilos de liderazgo, habilidades y conductas que dan como reflejo interno las decisiones, el desempeño, la lealtad, las actividades, la percepción y la motivación que acompaña a los resultados que alcanza el grupo de trabajo. (1)

Entonces el clima organizacional es algo intangible pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización, es la atmosfera psicológica y social que rodea el ambiente de trabajo, con el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores acerca de las condiciones del ambiente de trabajo y la resultante de las emociones, sentimientos y actitudes que surgen en las comunicaciones e interacciones de los integrantes de una organización. (2)

Por otro lado la satisfacción laboral se entiende como aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo; así la satisfacción laboral es básicamente un concepto globalizado con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. (3)

Al respecto según The Conference Board en su publicación: “Satisfacción en el trabajo: Edición 2016: apretando el mercado de trabajo significa más oportunidades, más satisfacción” con la encuesta sobre la satisfacción laboral, casi la mitad de los trabajadores estadounidenses 49,6 %están satisfechos con sus empleos. (4)

Se encuentra también que los problemas que se muestran en muchas organizaciones como factores que provocan un clima organizacional negativo junto con la insatisfacción laboral ocurre con la falta de comunicación, la falta de reconocimiento de trabajo, las características medioambientales del área de trabajo, los estilos de liderazgo lo cual lo vemos evidenciado cuando los trabajadores comienzan a sentirse desplazados, descendiendo la motivación y el compromiso con los objetivos organizacionales; contar con un buen clima organizacional es imprescindible para que el personal de salud se sienta comprometido con la organización prestadora de salud.

El estudio aborda al personal de salud de la Micro Red Mariano Melgar, la Micro Red Maritza Campos Días –Zamacola y la Micro Red Ampliación Paucarpata de la ciudad de Arequipa correspondiente a la Red de Salud Arequipa Caylloma, el cual es un motivo de preocupación pues es una institución de gran cobertura de salud para la población.

Esta investigación se basa en la preocupación de la percepción que tiene el trabajador respecto a su institución, su organización, el liderazgo de sus directivos, la motivación para el desempeño laboral y su identificación con la misma.

Al percibir la insuficiente adaptación al medio laboral de ciertos empleados insatisfechos, que muestran inconformidad, malas caras, falta de comunicación, aislamiento grupal, irresponsabilidad con sus obligaciones, trato inadecuado al usuario, falta de colaboración con la institución, falta de compañerismo.

Esta situación ha ocasionado un ambiente adverso, el cual influye en los trabajadores que proporciona a mantener un clima organizacional hostil, generando insatisfacción laboral.

Por lo tanto, la presente investigación aborda la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la red de salud Arequipa Caylloma, Arequipa – 2017

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma, Arequipa 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿Cuáles son las características demográficas del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma, Arequipa 2017?
- b. ¿Cómo son las características del clima organizacional del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma, Arequipa 2017?
- c. ¿Cómo son las características de la Satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma, Arequipa 2017?
- d. ¿Existe relación entre el potencial humano y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma, Arequipa 2017?
- e. ¿Existe relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma, Arequipa 2017?
- f. ¿Existe relación entre la cultura de la organización y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma, Arequipa 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Caracterizar demográficamente al personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma.
- b. Determinar las características del clima organizacional del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma.
- c. Determinar las características de la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma.
- d. Determinar la relación que existe entre el potencial humano y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma.
- e. Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma.
- f. Determinar la relación que existe entre la cultura de la organización y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Actualmente se viene dando cambios dentro de las organizaciones prestadoras de servicios de salud que con la influencia de la globalización, surgen mayores exigencias dentro del equipo de trabajo.

La globalización genera cambios en el clima organizacional y satisfacción laboral e influyendo en la calidad de atención que pueden brindar el personal de dicha organización, donde el personal es el motor de una empresa junto con el aumento o disminución de su productibilidad de trabajo en relación al mantenimiento de la organización y el cumplimiento o no de sus objetivos, junto a las actitudes positivas o negativas que puede presentar el personal de la organización.

La relación con el tema de investigación en el campo de enfermería se basa con el modelo de sistemas de Betty Neuman (2001) donde refleja el interés de la enfermería en las personas sanas y enfermas como sistemas holísticos y en las influencias ambientales sobre la salud donde el individuo, la familia u otro grupo, la comunidad o un problema social son sistemas cliente considerados compuestos de variables fisiológicas, psicológicas, socioculturales, de desarrollo y espirituales que interactúan.

Estudios previos realizados en Costa Rica confirman que en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela Reflejan que existe insatisfacción en el trabajo en equipo, la jefatura no promueve incentivos para motivar al personal, no brinda retroalimentación positiva, ni reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia ni equidad.

En Perú se realizó un estudio en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo donde se encontró que el clima organizacional de los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría son regular referida a la recompensa, apoyo y conflicto, y un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor.

En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.

Los resultados que se obtendrán a través de esta investigación sirve de base para posteriores investigaciones ya que al determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se podrá mejorar en el área de trabajo y permitir un buen desempeño laboral de sus trabajadores; los resultados obtenidos y conclusiones de esta investigación, permitirán brindar algunas recomendaciones que ayuden a dar sostenibilidad al clima organizacional y la satisfacción laboral.

Permitiendo mejorar la gestión del capital humano, cumplir con los objetivos de los centros de salud, al mismo tiempo sirvan para crear y aplicar herramientas en otros centros de salud y lograr las metas de productividad y calidad basada en los indicadores que exigen los compromisos de Gestión.

Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección al identificar el clima organizacional y la satisfacción laboral que presentan el personal de salud de dichas instituciones, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución, conllevando a una mejora en la producción, hacia la sociedad, de las Micro Redes dentro de la Región y el país.

Desde el punto de vista científico con la realización de este trabajo se pretendió conocer la relación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales que permiten introducir cambios planificados en la actitud y conducta de sus miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Estos aspectos son relevantes pues al determinar la relación que hay con el clima organizacional y la satisfacción laboral permite realizar algunas propuestas técnicas que genere la concientización de los jefes y el acercamiento del personal de manera que se pueda lograr un ambiente laboral donde los jefes y empleados se encuentren realmente satisfechos Este estudio es original a nivel local ya que permitirá identificar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de dichas instituciones, desde esta perspectiva, la gestión de los recursos humanos, es muy importante y delicado, ya que constituye la fortaleza y el pilar fundamental, para el logro de los objetivos y metas institucionales, procurando el diseño de estrategias, el establecimiento de relaciones laborales armoniosas y permanentes.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es válida solo para el área donde se realizó el presente trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A Nivel Internacional

Apuy, L. (2008) realizó en Costa Rica la investigación titulada: “Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008”. La presente investigación tuvo como objetivo general conocer los factores del clima organizacional, que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de Emergencias, del Hospital San Rafael de Alajuela.

Se realizó durante el período junio a noviembre del 2008, a 45 personas, en todos los niveles de Enfermería y en los tres turnos, mediante la aplicación de dos instrumentos: una entrevista estructurada a los funcionarios y la observación directa de esta unidad para establecer la influencia de los factores del clima y su relación con la satisfacción laboral.

Es una investigación cuantitativa, de tipo prospectivo, transversal y descriptiva. La relevancia del proyecto se basa en la carencia de este tipo de estudio y dadas las características del servicio, existen componentes dentro del ámbito laboral que influyen en la satisfacción laboral.

Desde esta perspectiva y en coordinación con las áreas médicas, el personal de enfermería interactúa entre las necesidades de los pacientes y otras áreas de la institución. De ahí, su importancia social y económica en el sector salud, debido a la dinámica de la organización, permite identificar situaciones del ambiente y plantear soluciones eficaces y oportunas. Los resultados del estudio reflejan que: la mayoría del grupo corresponde a mujeres, un 44% son solteros, en general son adultos jóvenes entre edades menores de 25 hasta 34 años. La antigüedad en la institución y en el servicio, es un período menor de cinco años en ambos, el 49% tiene nombramiento interino y un 53%, tienen un grado académico superior al puesto actual.

El grupo muestra satisfacción con la jefatura respecto a mejorar las condiciones de trabajo, la comunicación y las relaciones humanas son buenas, también perciben tienen oportunidad de desarrollo y logro personal, realización y expectativas de aspirar a un puesto superior.

En contraposición, existe insatisfacción en el trabajo en equipo, la jefatura no promueve incentivos para motivar al personal, no brinda retroalimentación positiva, ni reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia ni equidad. El grupo considera hay personas que se expresan mal del servicio y en ocasiones se oponen al cambio, respecto a los valores colectivos, tampoco se da el trato adecuado a los bienes patrimoniales.

En infraestructura existen criterios de insatisfacción en la mayoría de los indicadores evaluados: condiciones del ambiente físico, las medidas de seguridad, en cantidad y calidad de los equipos, el personal considera inadecuados. En la variable del recurso

humano, existe disconformidad respecto al salario, la sobrecarga de trabajo y variabilidad del mismo, aunado a la carencia de personal y de capacitación, sienten insatisfacción y frustración, en esta área, el 35% de los empleados desea ser reubicado en otro servicio. Se concluye que existen algunos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de enfermería.

El personal tiene una mezcla de actitudes, habilidades y conocimientos, que les permite sentirse realizados e identificados profesionalmente por lo que hay satisfacción personal y en general, se siente comprometido en el mejorar su desempeño y opina su aportación es de utilidad. (5)

Juárez, L. (2011) Realizó en México el estudio titulado: "Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes" la relación entre la satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y el clima organizacional en un hospital de segundo nivel de atención. Metodología: el estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y transversal.

La población de estudio fue de 190 enfermeras (os) de un hospital de segundo nivel de atención de Aguascalientes. Para la satisfacción laboral se utilizó el instrumento de Chiang Vega y Cols. Basado en los cuestionarios 21/26 y S4/82 de Meliá y Peiró y la escala para medir el clima organizacional de Koys y Decottis adaptado al español. Se utilizó el programa SPSS versión 15.

Para el análisis de datos se aplicaron medidas de tendencia central y de dispersión, para la prueba de hipótesis se empleó la correlación de Pearson. Resultados: el 88,9% de la población era de sexo femenino, con una media de 34,4 años de edad, el 53,2% tenía nivel técnico, la media de antigüedad en la institución fue de 9,5 años.

El nivel de satisfacción global fue de medianamente satisfecho en un 62,1%. El nivel de satisfacción laboral presenta una diferencia

significativa en relación a la antigüedad laboral. El clima organizacional global fue Bueno en un 61,6%. La correlación de Pearson fue de 0,633, existe una fuerza de asociación moderada con un valor de $p \leq 0,000$. Conclusiones: es importante conocer la percepción que el personal de enfermería tiene hacia su trabajo y el clima en donde lo desarrolla para establecer estrategias de mejora. (6)

2.1.2. A Nivel Nacional

Chávez, D. y Ríos, K. (2015) realizó en Trujillo – Perú la investigación titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray– Trujillo”. Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía, el tipo de estudio es cuantitativo de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. Se trabajó con un total de 27 enfermeras, que cumplen con los criterios de inclusión que laboran en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

Para el presente estudio de investigación se utilizó dos instrumentos, uno para cada variable estudiada. Para el clima organizacional se empleó un cuestionario tipo escala Lickert adaptado según Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, que consta de 40 enunciados los que serán aplicados a profesional de salud con la finalidad de valorar el Clima Organizacional. Y otro para determinar la Satisfacción Laboral como segunda variable empleando un cuestionario tipo Lickert modificado; cuya elaboración y validación ha sido realizada por Sonia Palma Carrillo en el trabajo satisfacción laboral SL–SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, el cual consta de 36 enunciados dirigido al personal de salud.

El resultado obtenido referente al clima organizacional se encontró el nivel medio en un 59% y un 41% en el nivel alto. En relación a la

satisfacción laboral de las enfermeras se encontró que el 52% muestran un nivel alto, superando el 50%. En el nivel medio se obtiene un 41% y solo un 7% en el nivel bajo. Obtenemos el 59,27% del clima organizacional, equivalente al nivel medio y 40,73% nivel alto. También, la satisfacción laboral muestra un nivel medio alcanzando un 40,74% y un 51,86% nivel alto, y el 7,41% nivel bajo. Conclusión el clima organizacional en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, alcanza un 59% en un nivel medio, seguido de un 41% en el nivel alto.

En la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, se encontró; el nivel alto obtiene un 52%, seguido por el nivel medio con un 41% y solo un 7% en el nivel bajo. Existe una relación altamente significativa con $P= 0,76$ entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray. (7)

Calcina, M. (2015). Realizó en Lima – Perú el estudio titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012”. El objetivo fue determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal.

La población estuvo conformado por 35 enfermeros La técnica fue la encuesta y los instrumentos la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), aplicado previo consentimiento informado. Resultados: del 100% (35), en el Clima Organizacional 71,4 % (25) fue regular y 28,6% (10) muy bueno.

Respecto a la dimensión responsabilidad 60% (21), recompensa 83% (29), apoyo 83% (29), estándares de desempeño 51% (18), y conflicto 83% (29) manifestaron que fue regular; seguido de un

57% (20) que expresa que es muy bueno la estructura, 57% (20) el riesgo, 37% (13) la dimensión calor y 71% (25) en la dimensión identidad. Según la satisfacción laboral 85,7% (30) fue media, 8,6% (3) alta, y 5,7% (2) baja. Respecto al factor condiciones físicas y materiales 68,6% (24), beneficios laborales 57% (20), políticas administrativas 91,4% (32), relaciones sociales 91,4% (32), desarrollo personal 68,6% (24), desempeño de las tareas 77,1% (27), relación con la autoridad 62,9% (22), el mayor porcentaje y mayoría expresan que la satisfacción fue media.

En las conclusiones el clima organizacional según los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría son regular referida a la recompensa, apoyo y conflicto, y un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas. (8)

2.1.3. A Nivel Local

Segovia, V. (2013) Realizo en Arequipa la investigación titulada: "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral". El presente estudio tiene como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa. Así el estudio de la investigación tiene un diseño no experimental, correlacional causal, transversal y de nivel explicativo.

Se utilizó el método exposfacto, con enfoques cuantitativos y cualitativos (escala tipo Likert y escala general de satisfacción desarrolladas por Warr, Cook y Wall). La población de estudio fue de carácter censal y estuvo constituida por 150 trabajadores administrativos del hospital, siendo 117 nombrados y 33 contratados por el D.L. 728 y CAS. Los datos fueron procesados

con el paquete estadístico SPSS. Se utilizaron tablas de contingencia con el Chi cuadrado. Realizando el análisis de correlación se llegó a encontrar que si existe relación significativa, $p < 0,05$ ($p: 0,013$), cuando se trata de las relaciones interpersonales normales y la satisfacción general, intrínseca y extrínseca media.

En cuanto a la responsabilidad y la satisfacción intrínseca media no existe asociación significativa, $p > 0,05$ ($p: 0,688$); en cuanto a los conflictos y satisfacción general media no existe asociación significativa, $p > 0,05$ ($p: 0,0420$). Referente al riesgo de la toma de decisiones y la satisfacción laboral, no existe ninguna asociación. Acorde a los resultados obtenidos se propone un plan de mejora.
(9)

Torres, E. (2014) Realizó en Arequipa el estudio titulado: “Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal del servicio de medicina y cirugía del HNCASE”. El objetivo de la investigación fue establecer la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal del servicio de Medicina y cirugía del HNCASE. Métodos: se aplicaron como instrumentos la Escala de Opiniones SL-SPC para evaluar satisfacción laboral, y el cuestionario de clima organizacional de Litwin G, Steers, R y Braunstein, D., a los trabajadores de salud de los servicios, que cumplieron criterios de selección. Se muestran resultados mediante estadística descriptiva y se relaciona variables con coeficiente de correlación de Pearson.

Los resultados obtenidos lograron una participación del 86,84% de casos (66 trabajadores). El 48,48% de trabajadores laboraron en cirugía y el 51,52% en medicina. La edad de los trabajadores predominó entre los 40 y 49 años, el 60,61% de total de trabajadores fueron mujeres y 39,39% varones. Predominaron los casados (73,53% en Medicina⁸⁴, 38% en Cirugía). El 50% de trabajadores de medicina son nombrados, y el 65,63% de trabajadores en cirugía. Todos los trabajadores, excepto uno,

consideraron el clima organizacional como bueno, y uno solo como ineficaz (1,52% del total), y todos los trabajadores consideraron una satisfacción regular. En cuanto a la asociación de condición laboral, tiempo de servicio y ocupación con satisfacción laboral se encontró que solo existe diferencia significativa en la asociación entre ocupación y satisfacción laboral ($P < 0,02$).

En todos los servicios y en global, se notó una relación inversa entre los puntajes de clima organizacional y satisfacción laboral (menor satisfacción), la magnitud de la relación fue más elevada y significativa en los trabajadores del servicio de medicina ($r = 0,54$; $p < 0,05$), mientras que en cirugía la relación fue discreta ($r = 0,19$; $p > 0,05$). Conclusión: existe una relación baja entre la satisfacción y el clima organizacional del total de trabajadores, siendo mejor esta relación entre los trabajadores del servicio de medicina. (10)

2.2. BASE TEÓRICA

El modelo de sistemas de Betty Neuman deriva de la teoría general de sistemas. Betty Neuman nació en 1924 y creció en una granja de Ohio. Su pasado rural la ayudó a desarrollar un sentimiento de compasión por las personas necesitadas. Neuman finalizó sus estudios básicos de enfermería con honores en la escuela de enfermería del Peoples Hospital en Akron (Ohio) en 1947. Como joven enfermera se trasladó a California y trabajó en diversos sitios como enfermera hospitalaria, directora de enfermería, enfermera en una escuela, enfermera de empresa e instructora clínica en el Medical Center de la University of Southern California.

Se licenció con honores en salud pública y psicología (1957), y completó un máster en salud mental y salud pública (1966) en la UCLA. Asimismo, se doctoró en psicología clínica en la Pacific Western University en 1985 (B. Neuman, comunicación personal, 3 de junio, 1984).

Neuman fue una de las primeras personas que llevó la enfermería al campo de la salud mental.

Desde que desarrolló el modelo de sistemas, Neuman ha participado en numerosas publicaciones, presentaciones, consultas y conferencias sobre la aplicación y el uso del modelo.

Neuman vive en Ohio y dirige la Neuman Systems Model Trustees Group. Trabaja también como consejera internacional para escuelas de enfermería y para organizaciones de práctica enfermera, en las que lleva a la práctica su modelo teórico.

El objetivo del modelo de sistemas de Betty Neuman se encuentra en el cliente como sistema (que puede ser un individuo, una familia, un grupo o una comunidad) y en las respuestas del cliente a factores estresantes.

El sistema del cliente incluye cinco variables (fisiológica, psicológica, sociocultural, del desarrollo y espiritual), y se conceptualiza como núcleo interno (recursos energéticos básicos) rodeado de círculos concéntricos que incluyen líneas de resistencia, una línea normal de defensa y una línea flexible de defensa. Cada una de las cinco variables forma parte de cada uno de los círculos concéntricos.

Los factores estresantes son estímulos que producen tensión y pueden ser de naturaleza intrapersonal, interpersonal o extra personal.

El modelo sugiere tres niveles de intervenciones enfermeras (prevención primaria, prevención secundaria y prevención terciaria), basados en los conceptos de Caplan de niveles de prevención (1964). El propósito de la prevención como intervención es conseguir el nivel máximo posible de estabilidad del sistema cliente. Neuman sugiere un formato para el proceso enfermero en el que el cliente, como receptor de los cuidados, participe activamente con la enfermera como cuidador para establecer los objetivos y seleccionar las intervenciones.

2.2.1. Conceptos Principales y Definiciones

Betty Neuman (2001) describe el modelo de sistemas de Neuman afirmando lo siguiente: el modelo de sistemas de Neuman refleja el interés de la enfermería en las personas sanas y enfermas como sistemas holísticos y en las influencias ambientales sobre la salud.

Se subrayan las percepciones de los clientes y de las enfermeras respecto a los elementos estresantes y a los recursos, y los clientes actúan conjuntamente con las enfermeras para establecer objetivos e identificar intervenciones de prevención relevantes.

El individuo, la familia u otro grupo, la comunidad o un problema social son sistemas cliente considerados compuestos de variables fisiológicas, psicológicas, socioculturales, de desarrollo y espirituales que interactúan.

Los conceptos principales identificados en el modelo son: visión integral, sistema abierto (incluyendo función, entrada y salida, retroalimentación, negentropía y estabilidad), entorno (incluido el entorno creado), sistema cliente (incluyendo las cinco variables, estructura básica, líneas de resistencia, línea normal de defensa y línea flexible de defensa), salud (de bienestar a enfermedad), elementos estresantes, grado de reacción, prevención como intervención (tres niveles) y reconstitución.

A. Visión Holística o Integral

El modelo de sistemas de Neuman es un planteamiento de sistemas dinámico y abierto para el cuidado del cliente, originalmente creado para proporcionar un centro unificador con la intención de definir el problema de la enfermería y entender al cliente cuando interacciona con el entorno. El cliente como sistema puede definirse como una persona, familia, grupo, comunidad u objeto de estudio.

Los clientes son considerados como un todo cuyas partes están en interacción dinámica. El modelo considera simultáneamente todas las variables que afectan al sistema del cliente: fisiológicas, psicológicas, socioculturales, de desarrollo y espirituales.

B. Sistema Abierto

Un sistema es abierto cuando los elementos se intercambian la energía de la información en una organización compleja. El estrés y la reacción al estrés son elementos básicos de un sistema abierto.

a. Función o Proceso

El cliente es un sistema que intercambia energía, información y materia con el entorno mientras utiliza recursos energéticos disponibles para moverse hacia la estabilidad y la integración.

b. Entrada y Salida

Para el cliente como sistema, la entrada y la salida son la materia, la energía y la información que se intercambian dentro del sistema, entre el cliente y su entorno.

c. Retroalimentación

La salida del sistema en forma de materia, energía e información sirve de retroalimentación para la futura entrada y la acción correctora con la intención de cambiar, potenciar o estabilizar el sistema.

d. Negentropía

Neuman la define como «... un proceso de utilización de la energía que favorece la progresión del sistema hacia la estabilidad y el bienestar.

e. Estabilidad

La estabilidad es un estado dinámico y deseado de equilibrio en el que el sistema soporta con éxito los elementos estresantes, es decir, puede mantener un nivel adecuado de salud.

2.2.2. Entorno

Las fuerzas internas y externas que afectan y se ven afectadas por el cliente en cualquier momento conforman el entorno.

A. Entorno Creado

El entorno creado es desarrollado inconscientemente por el cliente para expresar simbólicamente la integridad del sistema. Su propósito es proporcionar un sitio seguro para el funcionamiento del sistema cliente y para aislar al cliente de los elementos estresantes.

2.2.3. Sistema Cliente

El sistema cliente consta de cinco variables (fisiológica, psicológica, sociocultural, de desarrollo y espiritual) en interacción con el entorno. La variable fisiológica hace referencia a la estructura y a la función del organismo. La variable psicológica hace referencia a los procesos mentales en interacción con el entorno.

La variable sociocultural hace referencia a los efectos y a las influencias de condiciones sociales y culturales. La variable de desarrollo hace referencia a los procesos y a las actividades relacionadas con la edad. La variable espiritual hace referencia a creencias e influencias espirituales.

A. Estructura Básica del Cliente

El cliente es un sistema compuesto de una estructura central rodeada de anillos concéntricos. El círculo interno del diagrama representa los factores básicos de supervivencia o los recursos de energía del cliente. Esta estructura central «consta de factores de supervivencia básicos comunes a todos los miembros de las especies» como características innatas o genéticas.

B. Líneas de Resistencia

Las series de círculos de líneas intermitentes alrededor de la estructura central básica se denominan líneas de resistencia. Estos círculos representan los factores de recursos que ayudan al cliente a defenderse de un elemento estresante. Un ejemplo de ello es el sistema inmunitario del organismo.

Cuando las líneas de resistencia son eficaces, el sistema cliente puede reconstituirse; si son ineficaces, puede sobrevenir la muerte. La cantidad de resistencia a un factor estresante está determinada por la interrelación de las cinco variables del sistema cliente.

C. Línea Normal de Defensa

La línea normal de defensa es el círculo del sistema que se encuentra en el exterior y tiene una línea continua. Representa un estado de estabilidad para el individuo o el sistema. Se mantiene a lo largo del tiempo y sirve como un estándar para valorar las desviaciones del bienestar normal del cliente. Incluye las variables y las conductas del sistema, como los patrones habituales de control del individuo, su estilo de vida y el estadio de desarrollo. La expansión de la línea Normal de defensa refleja una mejora del estado de bienestar; una contracción refleja un estado reducido de bienestar.

D. Línea Flexible de Defensa

El círculo exterior de línea discontinua del modelo se denomina la línea flexible de defensa. Este círculo es dinámico y puede verse alterado rápidamente en un breve período de tiempo. Se percibe como un amortiguador de protección que evita que los elementos estresantes crucen la línea normal de defensa y entren en el estado normal de bienestar.

La relación de las variables (fisiológica, psicológica, sociocultural, de desarrollo y espiritual) puede afectar el punto hasta el cual los individuos son capaces de utilizar la línea flexible de defensa contra posibles reacciones al elemento o elementos estresantes, como la pérdida de sueño.

Neuman describe la línea flexible de defensa como el primer mecanismo protector del sistema cliente. Cuando la línea flexible de defensa se expande, proporciona una mayor protección a corto plazo contra la invasión de elementos estresantes; cuando se contrae, proporciona menos protección.

2.2.4. Salud

La salud incluye un movimiento continuo pleno del bienestar a la enfermedad. Es dinámica y cambia constantemente. El bienestar óptimo se alcanza cuando se satisfacen plenamente todas las necesidades del sistema.

A. Bienestar

El bienestar existe cuando las partes del sistema del cliente interactúan en armonía con el sistema completo. Y se satisfacen las necesidades del sistema.

B. Enfermedad

La enfermedad se encuentra en el otro extremo del movimiento continuo del bienestar. Aparece cuando no se satisfacen las

necesidades y causa un estado de inestabilidad y gasto de energía.

2.2.5. Elementos Estresantes

Los elementos estresantes son estímulos productores de tensión que se generan dentro de los límites del sistema del cliente y que dan lugar a un resultado que puede ser positivo o negativo. Pueden ser consecuencia de lo siguiente:

- a. Fuerzas intrapersonales que tienen lugar en el interior del individuo, como las respuestas condicionadas.
- b. Fuerzas interpersonales que tienen lugar entre uno o más individuos, como las expectativas de rol.
- c. Fuerzas extra personales que se dan en el exterior del individuo, como las circunstancias económicas

2.2.6. Grado de Reacción

El grado de reacción representa la inestabilidad del sistema que tiene lugar cuando los elementos estresantes invaden la línea normal de defensa.

2.2.7. Prevención como Intervención

Las intervenciones son acciones determinadas que ayudan a que el cliente retenga la estabilidad del sistema, la consiga y/o la mantenga. Pueden producirse antes o después de que las líneas de defensa y resistencia sean superadas. Neuman está de acuerdo en iniciar la intervención cuando se sospecha la existencia de un elemento estresante o éste ya ha sido identificado. Las intervenciones se basan en el grado real de reacción, los recursos,

los objetivos y el resultado previsto. Neuman indica tres niveles De intervención:

A. Prevención Primaria

Hay que llevar a cabo una prevención primaria cuando se sospecha la existencia de un elemento estresante o ya se ha identificado su presencia. Aunque aún no ha tenido lugar una reacción, ya se conoce el grado de riesgo. El objetivo es reducir la posibilidad de un encuentro con el elemento estresante o reducir la posibilidad de una reacción.

B. Prevención Secundaria

La prevención secundaria es el conjunto de intervenciones o de tratamientos iniciados después de que se manifiesten los síntomas de estrés. Los recursos internos y externos del cliente se utilizan para reforzar las líneas internas de resistencia, reducir la reacción y aumentar los factores de resistencia.

C. Prevención Terciaria

La prevención terciaria tiene lugar después del tratamiento activo o de la fase de prevención secundaria. Pretende conseguir que el paciente recupere la estabilidad óptima del sistema. El objetivo es mantener el bienestar óptimo por prevención de la recurrencia de la reacción o la regresión. La prevención terciaria retrocede en forma de círculos hacia la prevención primaria.

Un ejemplo consiste en la evitación de los elementos estresantes que el cliente sabe que son peligrosos.

2.2.8. Reconstitución

La reconstitución tiene lugar después del tratamiento de las reacciones de los elementos estresantes. Representa el retorno del

sistema a la estabilidad, que puede ser a un nivel superior o inferior de bienestar que antes de la invasión del elemento estresante.

2.2.9. Principales Supuestos

A. Enfermería

Neuman (1982) cree que la enfermería debe cuidar a la persona en su totalidad. Considera que la enfermería es una profesión única que se ocupa de todas las variables que afectan a la respuesta del individuo frente al estrés. La percepción de la enfermera influye en el cuidado que se suministra; por ello, Neuman (1995) afirmó que el campo perceptivo del cuidador y del cliente deben valorarse.

B. Persona como Cliente o Sistema Cliente

Neuman presenta el concepto de persona como un sistema cliente abierto en interacción recíproca con el entorno. El cliente puede ser un individuo, una familia, un grupo, una comunidad o un problema social. El sistema cliente es un compuesto dinámico de interrelaciones entre los factores fisiológico, psicológico, sociocultural, de desarrollo y espiritual.

C. Salud

Neuman considera que su trabajo es un modelo de bienestar. Para ella, la salud es un movimiento continuo de naturaleza dinámica que cambia constantemente. Neuman afirma: Un bienestar o una estabilidad óptimos indican que las necesidades totales del sistema están satisfechas. Un estado reducido de bienestar es el resultado de las necesidades del sistema no satisfechas.

D. Entorno

Neuman define el entorno como todos los factores internos y externos que rodean e influyen en el sistema cliente. Los

elementos estresantes (intrapersonal, interpersonal y extrapersonal) son importantes para el concepto de entorno y se describen como fuerzas del entorno que interaccionan con la estabilidad del sistema y pueden alterarla. Neuman (1995) identificó tres tipos de entornos.

El entorno interno es intrapersonal e incluye todas las interacciones interiores del cliente. El entorno externo es interpersonal o extra personal todos los factores surgen del exterior del cliente. El entorno creado se desarrolla inconscientemente y el cliente lo utiliza para mejorar la capacidad de control protectora. Este entorno es básicamente intrapersonal.

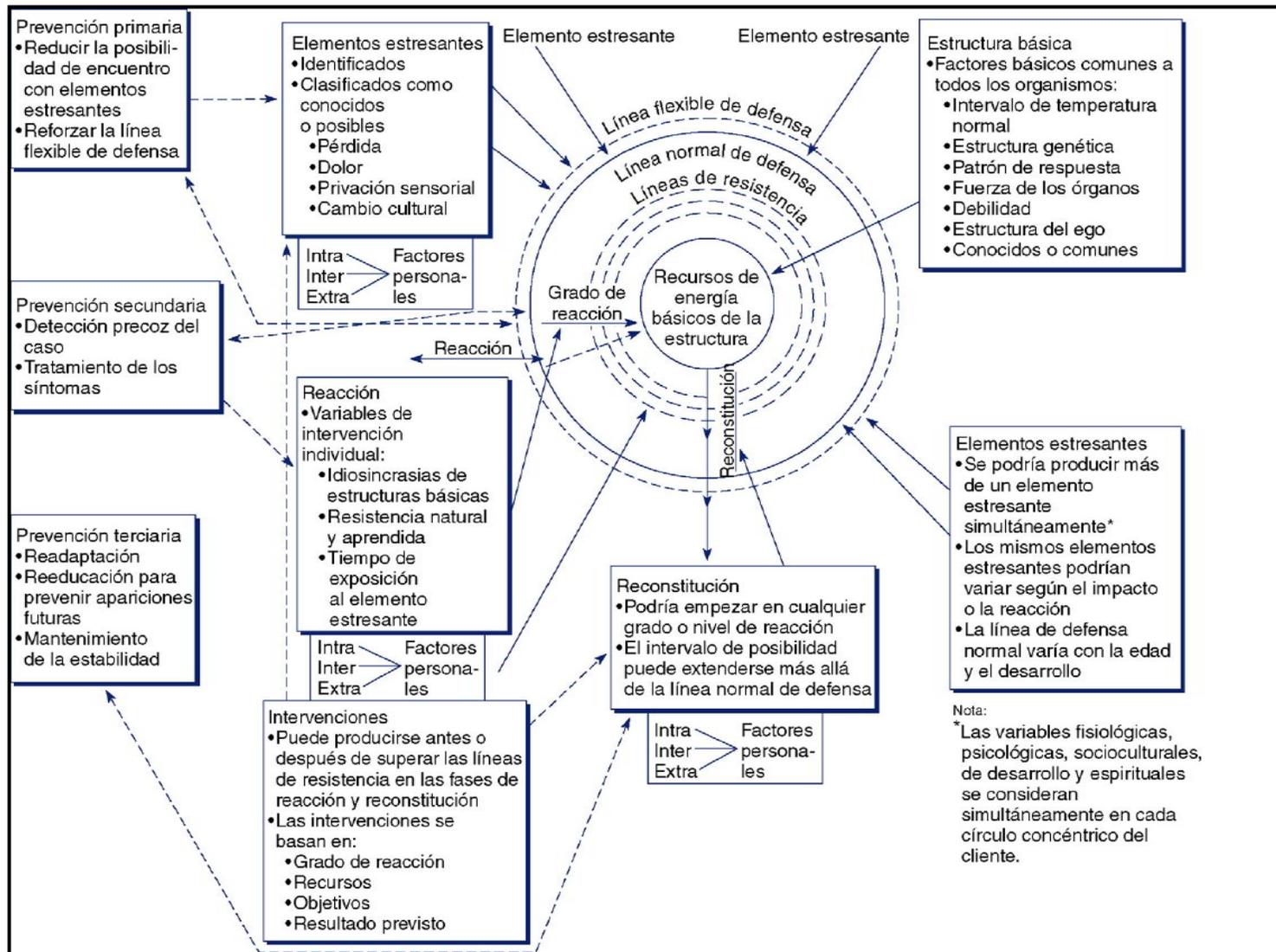
El entorno creado es dinámico y moviliza todas las variables del sistema para crear un efecto aislante que ayuda al paciente a controlar la amenaza que proviene de los elementos estresantes del entorno, cambiando la identidad o la situación. Algunos ejemplos del entorno creado son la negación (variable psicológica) y la continuación del ciclo vital de los patrones de supervivencia (variable de desarrollo). El entorno creado siempre influye y a su vez recibe las influencias de los cambios en el estado de bienestar que el cliente percibe. (11)

La relación de la teoría de sistemas de Neuman con el presente estudio permite reconocer que el comportamiento del individuo está dado por la interacción dinámica con los estresores a los que intenta adaptarse para mantener el equilibrio. La teoría es utilizada para describir las respuestas físicas del cuerpo al estrés y el proceso por el cual el hombre se adapta al mismo.

Además el hombre no es solamente un ser natural, sino un ser humano con capacidad de conciencia, que no puede vivir aislado y tiende a vivir en sociedad, el hombre no puede tener una conducta estática, puesto que continuamente se

interrelaciona con la naturaleza para autosatisfacerse donde el hombre responde a los estímulos con la finalidad de mantenerse y alcanzar su bienestar.

El Modelo de Sistemas de Neuman



2.2.10. Clima Organizacional

El clima organizacional es considerado un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de una organización, que al ser percibidos por los individuos que la integran, generan un determinado clima que repercute sobre las motivaciones y el comportamiento y obviamente, suscita disímiles consecuencias a la organización. De ahí que su estudio sea ampliamente utilizado, como un factor que refleja el acontecer de una organización, las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador para actuar y desempeñarse en el contexto laboral.

Se considera también un constructo complejo, sujeto a posiciones y enfoques en cuanto a su producción, una gama que se enmarca en dos puntos de vista extremos: los que enfatizan en factores organizacionales puramente objetivos, externos a los individuos que tan sólo los perciben e influyen sobre su comportamiento con un enfoque estructuralista, y los que privilegian los atributos percibidos por los individuos dentro de la organización, la opinión que el empleado se forma de ella en virtud de las percepciones y satisfacción de las expectativas con un enfoque subjetivista o perceptual. (12)

A. Definición

Los antecedentes teóricos para el estudio del clima en las organizaciones comienzan a desarrollarse con los trabajos de Lewin, Lippitt y White (1939).

En sus estudios de campo sobre los procesos sociales que ocurrieron en grupos de niños participantes en un campamento de verano, encontraron que el comportamiento del individuo en el grupo no depende solamente de sus características personales, sino también de la atmósfera o clima social en que está inmerso el grupo, clima que es percibido por el individuo y que influye en su conducta; considerando además que buena

parte de esta atmosfera o clima social estaba relacionado con los estilos de liderazgo que se utilizarán en cada caso.

A partir de 1961 Rensis Likert, desarrolla una serie de estudios de gran alcance, en los que, enfatizando el contexto humano de la organización, llega a la conclusión de que las condiciones, la atmosfera o el clima creado en el lugar de trabajo, en función de distintos estilos de liderazgo empleados, tienen importantes consecuencias sobre el comportamiento de los empleados y sobre los resultados de la empresa en términos de productividad y rentabilidad. (13)

Borda M. (2016) En su libro titulado: Gestión estratégica del clima laboral, propone el concepto al clima organizacional como: “El contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización.

Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima organizacional puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios”. (14)

El enfoque más reciente sobre la descripción del término de clima es desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer, para ellos el clima organizacional son: “Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada”. (15)

Para Sandoval (2004) En su ensayo titulado: “Conceptos y dimensiones del clima laboral”, define que el clima laboral es: “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos”. (16)

Según Paz, R. y Piedrahita M. en su libro titulado: “Desarrollo histórico del marketing” conforman al clima organizacional: “Por las condiciones, las situaciones y la dinámica que se genera en una organización que ya, sea para bien o para mal, inciden en el crecimiento, desempeño y desarrollo de a persona o la institución, el clima de una organización debe facilitar la realización de los empleados como individuo irrepetible, sujeto original, causa dinámica de sí, capaz de afirmarse con autonomía, con derechos, con responsabilidades individuales y sociales.

Propender por un escenario donde la realización personal haga posible la realización de la empresa, donde los empleados vean la organización como parte de ellos, su mundo, su historia, que sus vivencias estén ligadas a esa institución, se habla de un clima que si bien es cierto debe propender por el crecimiento y desarrollo de la organización, también privilegia el crecimiento de la persona objeto y fin último de las instituciones.

Un buen clima en las organizaciones va más allá de las buenas condiciones físicas en el sitio de trabajo, abarca aspectos emocionales, espirituales y morales; es pues el concepto holístico de salud y bienestar, donde la salud no es únicamente ausencia del dolor, sino que es el estado general de bienestar de la persona que abarca lo físico, espiritual, moral y emocional.

No puede haber buen clima organizacional, si el individuo está enfermo moralmente, si la persona es excluida, estigmatizado, es subvalorado, no puede haber buen clima organizacional para un individuo que se vulnera sus fundamentos religiosos, en tanto

que, diariamente hace un aporte significativo a la empresa. No puede haber clima organizacional en un escenario donde la persona no ve posible un mundo de realizaciones acorde con sus expectativas de existencia”. (17)

Likert concluyó que los supervisores que se orientan un mayor interés por sus subordinados más que por la tarea, por el contrario anteponer la tarea como ente principal hace que sus subordinados muestren una moral más baja y menos satisfacción por su trabajo. El concepto se asimila al de dinámica de grupo al analizar las fuerzas internas que inciden en el ambiente laboral como resistencia al cambio.

El Clima organizacional se define como el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados desde su parte física como emocional. Es posible identificar las diferentes dimensiones de la percepción del medio ambiente laboral en el que se encuentra el colaborador individual e investigar su influencia sobre la experiencia y las conductas individuales. (18)

B. Tipos de Clima Organizacional

a. Tipos de Clima Organizacional según Renis Likert

Renis Likert sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y de administración y dentro de ellas las reglas y normas, la toma de decisiones, motivaciones, las actitudes, la comunicación, también se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas en la organización.

Estos tipos de variables influyen en la percepción del clima por parte de los miembros de una organización, formándose un tipo de clima organizacional representativo en cada empresa. A partir de diferentes configuraciones de variables,

Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular. (19)

Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

- **Clima de Tipo Autoritario: Sistema I Autoritarismo Explotador**

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente.

Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.

Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

- **Clima de Tipo Autoritario: Sistema II – Autoritarismo Paternalista**

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las

decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores.

Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

- **Clima de Tipo Participativo: Sistema III – Consultivo**

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente.

Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

- **Clima de Tipo Participativo: Sistema IV – Participación en Grupo**

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral.

Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de

trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos.

Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica. (20)

b. Tipos de Clima Organizacional de Rousseau

Según Rousseau (1988) citado por Adrián Furnnan explican cuatro tipos de clima aplicables a las organizaciones.

- **Clima Psicológico**

Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas, la forma en que cada uno de los empleados organiza su ambiente laboral en torno a las experiencias vividas. Diversos factores dan forma al clima psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales.

Estas percepciones no necesitan coincidir con las otras personas en el mismo ambiente para que sean significativas.

- **Clima Agregado**

Los climas agregados se construyen con base en la pertenencia de las personas o alguna unidad identificable de la organización formal o informal y un acuerdo o con censo dentro de la unidad respecto a las percepciones.

Un clima agregado es un fenómeno de nivel unitario real los individuos deben tener menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros

deben servir para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad.

Pero como la interacción de los miembros de una unidad no se considera un requisito para el consenso no necesita existir una dinámica social o grupal subyacente a ese consenso.

- **Climas Colectivos**

Los climas colectivos toman en cuenta las percepciones individuales de los factores situacionales y cuando los combinan en grupos reflejan resultados en el clima. Los factores personales y situaciones se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos.

- **Clima Laboral**

Es aquel que puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización, esta distribución se encuentra representada desde el punto de vista de los informantes. (21)

C. Teoría del Clima Organizacional

a. El Clima Organizacional de Litwin y Stinger

Para Litwin y Stinger (1978) el clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de la empresa (estructura, liderazgo, toma de decisiones), de ahí que estudiando el clima pueda accederse a la comprensión de lo que está ocurriendo en la organización y de las repercusiones que estos fenómenos están generando sobre las motivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento y reacciones. Las percepciones y respuestas

que abarcan el clima organizacional se originan, según Litwin y Stinger, en una gran variedad de factores.

b. Dimensiones del Clima Organizacional de Litwin y Stinger

- **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, control y estructura, o bien, el énfasis en un ambiente de trabajo libre, informal, no estructurado (el polo opuesto).

- **Responsabilidad**

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, o vigilante (el polo opuesto), es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. Se puede resumir en la existencia de supervisión o intervención.

- **Recompensa**

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo o viceversa.

- **Desafío**

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación

de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, o bien, proponen un sistema de rutinas sin ninguna clase de estímulos.

- **Relaciones**

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales, tanto entre iguales como entre jefes y subordinados.

- **Cooperación**

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores, o ir cada uno a lo suyo.

- **Estándares**

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis (alto, bajo/nulo) que pone la organización sobre las normas (procedimientos, instrucciones, normas de producción o rendimiento...).

- **Conflictos**

Es el sentimiento de que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no temen (o temen) enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

- **Identidad**

Es el sentimiento de pertenencia a la organización como elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos

personales con los de la organización, o de ser ajenos a los mismos. Lo más relevante de este enfoque es que permite obtener, con la aplicación de un cuestionario, una visión rápida y bastante fiel de las percepciones y sentimientos asociados a determinadas estructuras y condiciones de la organización. (22)

D. Dimensiones del Clima Organizacional 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:

a. 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.

b. 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.

c. Confort

Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

d. 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 inestructurado.

e. 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.

f. Innovación

Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

g. 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 como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

h. 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.

i. 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.

j. Remuneración

Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los, trabajadores.

k. 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. (23)

E. Características del Clima Organizacional

Son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan y desarrollan sus miembros:

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos y el desempeño 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, planes de gestión, etc.). (24)

F. Cultura Organizacional

- Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común.
- Es un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distinguen de una organización a otras.
- Es la conducta convencional de una sociedad, que influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes.

También se encontró que las definiciones de cultura están identificadas con los sistemas dinámicos de la organización ya que los valores pueden ser modificados, como efecto del aprendizaje continuo de los individuos: además le dan importancia a los procesos de sensibilización al cambio como parte puntual de la cultura organizacional.

La cultura organizacional, atmósfera o ambiente organizacional, como se quiera llamar, es un conjunto de suposiciones, creencias, valores o normas que comparten sus miembros. Además, crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo. De esta forma, una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento. (25)

G. Diferencia del Clima Organizacional y Cultura Organizacional

CULTURA ORGANIZACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL
Conjunto de valores, creencias y entendimientos que los integrantes de una organización tienen en común.	Percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral.
Se trasmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional (Evolución histórica).	Refleja la forma en que están hechas las cosas en un entorno de trabajo determinado (instantánea no histórica).
Es duradera.	Tiene carácter temporal.
Precede y fundamenta el clima.	Influye directamente en el desarrollo de las actividades de la organización.
Medición cualitativa/ observación de campo.	Medición cuantitativa/ encuesta.
Disciplina: Sociología/ Antropología.	Disciplina: Psicología.

**Fuente: RM468-2011-MINSA*

H. Satisfacción Laboral

La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo lo que piensa de él, y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos.

De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde

trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

(26)

a. Definición

En este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)".

Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

Robbins coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.

Conviene también destacar que el puesto de una persona es más que las actividades obvias de manejar papeles, esperar a clientes o manejar un camión. Los puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo, que frecuentemente son menos que ideales, y cosas similares. Robbins (1996) también nos indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación.

En esta manifestación encontramos factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales.

- **Salida:** comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia.
- **Voz:** intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.

- **Lealtad:** espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo correcto”.
- **Negligencia:** permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

Para Gibson y Otros (1996) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como: “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios.

Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”. Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos:

- **Paga:** la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- **Trabajo:** el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- **Oportunidad de ascenso:** la existencia de oportunidades para ascender.
- **Jefe:** la capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.

- **Colaboradores:** el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Muñoz Adánez, (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”.

Loitegui, (1990) aborda la misma temática para definir el concepto de satisfacción en el trabajo, señalando cómo especialistas que han estudiado el tema utilizan, indistintamente, términos como “motivo”, “actitud del empleado”, “moral laboral”, “satisfacción en el trabajo”, etc. Tal confusión y ambigüedad, a la hora de utilizar los distintos términos, puede deberse no solo a las distintas corrientes doctrinales e ideológicas en las que cada uno se sitúa, sino también a los distintos enfoques que los temas admiten.

Loitegui utiliza con mayor frecuencia en su trabajo los siguientes conceptos: motivos, actitudes, moral laboral, satisfacción laboral. Nosotros nos vamos a centrar en la definición que da sobre satisfacción en el trabajo que, citando a Locke (1976), “es un estado emocional positivo y

placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

Se trata, pues, de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Este sentimiento puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo, por lo que se puede hablar de “satisfacción laboral general”.

Pero ese sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos o facetas del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de “satisfacción laboral por facetas”. Así, una persona puede estar satisfecha con respecto al sueldo que percibe, a sus relaciones con los compañeros, al grado de responsabilidad que ostenta, etc. En este caso, la satisfacción en el trabajo es el resultado de una serie de satisfacciones específicas, que constituyen las facetas de la satisfacción.

Este concepto de satisfacción en el trabajo (general y por facetas) implica claramente un modelo “compensatorio”, de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras determinadas áreas.

Asimismo se produce un determinado flujo e interacción entre los diversos factores o áreas de trabajo, de forma que unas facetas pueden ser compensadas y condicionadas por otras. Así, por ejemplo, un alto nivel de satisfacción con las oportunidades de formación puede condicionar y afectar a la satisfacción con la remuneración.

Del mismo modo, los niveles de satisfacción general y global en el trabajo no tienen por qué implicar niveles similares de satisfacción en cada una de las áreas o facetas.

Para Blum (1976) los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral. Este autor propone las siguientes definiciones:

- **Actitud Laboral:** es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.
- **Satisfacción Laboral:** es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.
- **Moral Laboral:** desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables. La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales: el sentimiento de solidaridad del grupo, la necesidad de un objetivo común, progreso observable hacia este objetivo y la participación individual en las tareas que son consideradas como necesarias para alcanzar dicho objetivo.

Para Loitegui (1990) la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el

concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general.

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

La investigación de Loitegui (1990) parte de este modelo pluridimensional de satisfacción laboral, centrándose exclusivamente en aquellas dimensiones o facetas asociadas al trabajo mismo. Los aspectos relacionados con las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador, así como la relación e interacciones mutuas, las aborda en otra investigación.

Las facetas del trabajo, en cuanto a su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores que ha tratado este autor, son:

- Funcionamiento y eficacia en la organización.
- Condiciones físico-ambientales en el trabajo.
- Contenido interno del trabajo.
- Grado de autonomía en el trabajo.
- Tiempo libre.
- Ingresos económicos.
- Posibilidades de formación.
- Posibilidades de promoción.
- Reconocimiento por el trabajo.
- Relaciones con los jefes.

- Relaciones de colaboración y trabajo en equipo.
- Prestaciones sociales.

Loitegui, (1990) concluye diciendo que la satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variables: a) De los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo. b) De cómo se perciben y vivencian dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador.

Por último, para Kreitner y Kinicki (1997) la satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”. Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño.

Teniendo en cuenta las aportaciones de los diferentes autores, diremos que la satisfacción laboral nace en el contexto laboral, desde la implicación de los distintos aspectos, que de una forma u otra influyen en el estado de ánimo y situación emocional de la persona, proyectándose desde aquí situaciones y perspectivas positivas o negativas, según los agentes implicados en el quehacer laboral. (27)

Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo. Si se quiere entender donde se enmarca conceptualmente el constructo satisfactorio laboral, se ha de remitir al concepto de actitud. Luego, en este trabajo se justifica la inclusión del estudio de la actitud porque la satisfacción laboral es una actitud;

de hecho, por medio de las técnicas de medición de actitudes es como se ha podido medirla.

Las actitudes podrían pensarse como partículas psíquicas de una red que se ha ido formando a lo largo de la historia interactiva de cada individuo con su ambiente social. Son como moléculas elementales de conducta en potencia, sintetizadas por la persona humana desde sus dotaciones psíquicas innatas y en función del contenido de sus experiencias socioculturales.

Estas disposiciones íntimas dirigen la reactividad individual por cauces relativamente estables y por eso previsibles, tal como lo demuestran las preferencias, gustos, hábitos, favoritismos, estilos, modos o constancias de cada persona. En cierto sentido, cada actitud sería algo así como la configuración comportamental específica que ha ido adquiriendo, por influjo de la propia historia del personal en medio de la sociedad y de la cultura, cada una de las muchas moléculas que constituyen su mapa psíquico.

Hay que distinguir entre actitud, o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de trabajo o de la organización, y la satisfacción en el trabajo que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. Se trataría en este caso de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización. Por ello, se debiera ampliar las variables de estudio.

Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Las actitudes no son directamente observables ya que, al parecer carecen de entidad anatómica localizable; más bien son conceptos teóricos a los que se llega por inducción lógica y solo son indirectamente observables a través de declaraciones verbales.

Nadie ha logrado ver, tocar o aislar en laboratorio esta misteriosa entidad, nadie ha aportado evidencias experimentales sobre la existencia de las actitudes; su naturaleza es una suposición teórica y su presencia se supone (presiente) solo por las constancias observadas en muestras de individuos que responden a determinadas proposiciones verbales, cuando expresan sus opiniones, valores, ideas, juicios y reacciones afectivas. (28)

2.2.11. Factores Determinantes de la Satisfacción Laboral

Entre los factores determinantes de la satisfacción laboral según Sonia Palma Carrillo (2003) tenemos:

A. Las Condiciones Físicas y/o Materiales

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.

B. Beneficios Laborales y/o Remunerativos

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño.

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

C. Políticas Administrativas

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos.

Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

D. Relaciones Sociales

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía.

Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud.

Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del

equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

E. Desarrollo Personal

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

La autora considera que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad. Se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia, es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser.

F. Desempeño de Tareas

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad

durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.

Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc. requerido para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

G. Relación con la Autoridad

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe.

A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor.

La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Dessesley (1974) "la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura". Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables.

2.2.12. Teorías de Satisfacción en el Trabajo y Motivación del Trabajador

La motivación en el trabajo junto con las expectativas que se generan en el trabajador puede considerarse como los elementos impulsores del comportamiento humano. A su vez, este comportamiento puede influir en la motivación y en las expectativas posteriores del trabajador vía reconocimiento de las acciones, remuneración, posibilidades de promoción, etc.

Desde el punto de vista trabajador, el proceso que genera entre “motivación – expectativas” y “comportamiento” deriva en una percepción global del grado de satisfacción laboral que experimenta en su puesto de trabajo. Como es obvio, el interés de la empresa por la motivación laboral se puede concretar en evaluar las medidas que, dentro de su ámbito de acción, pueda poner en práctica con el fin de influir en que el trabajador actúe eficientemente a favor de los objetivos empresariales. (29)

2.2.13. Teoría de la Satisfacción Laboral de los Factores de Herzberg

Herzberg (1968) resume su teoría de la forma siguiente: “Los factores que contribuyen a la satisfacción y motivación en el trabajo son distintos e independientes de los factores que tienden a provocar insatisfacción. Se deduce, por tanto, que estos sentimientos no son opuestos entre sí, ya que según estudiemos la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo, los factores a considerar son completamente diferentes”.

Según la teoría de la motivación- higiene de Herzberg, las personas tienen dos conjuntos de necesidades o requisitos: las necesidades motivadoras y las necesidades de higiene.

a. Las Necesidades Motivadoras

Están relacionadas con la naturaleza del trabajo en sí mismo, y con la medida en la que construye un reto. Los outputs como lo interesante que resulte el trabajo, la capacidad de desarrollarse personalmente en él, y el sentido de cumplir con el deber ayudando a satisfacer las necesidades motivadoras. Herzberg señala que para tener una fuerza de trabajo motivada deberían satisfacer estas necesidades.

b. Las Necesidades de Higiene

Se refieren al contexto físico y psicológico en el que se desempeña el trabajo. Estas necesidades se satisfacen con outputs tales como las condiciones de trabajo agradables, la remuneración, la seguridad en el empleo, las buenas relaciones con los compañeros y la adecuada supervisión. Según Herzberg, cuando las necesidades de higiene no están cubiertas, los trabajadores están insatisfechos, y cuando están cubiertos los trabajadores no lo están.

La satisfacción de estas necesidades; sin embargo, no da lugar a elevados niveles de motivación ni de satisfacción en el trabajo para que sean elevadas la motivación y las satisfacciones en el trabajo, deben estar cubiertas las necesidades motivadoras.

Las ideas en las que se basa han conducido a la importante distinción entre motivación intrínseca relativa a las necesidades motivadoras, y motivación extrínseca relacionada con las necesidades de higiene. (30)

2.2.14. Modelo de Porter – Lawler

Lyman Porter y Edward Lawler sostienen dos modelos:

- El esfuerzo o motivación para el trabajo es un resultado de lo atractiva que sea la recompensa y de la forma en que la persona perciba la relación existente entre esfuerzo y recompensa.
- Relación entre desempeño y recompensas: las personas esperan que quienes realicen los mejores trabajos sean quienes perciban los mejores salarios y obtengan mayores y más rápidas promociones.

2.2.15. Pirámide de las Necesidades de Maslow

Maslow estaba preocupado en aprender sobre qué hace a la gente más feliz y lo que se puede hacer para mejorar el desarrollo personal y la autorrealización.

Como humanista, su idea era que las personas tienen un deseo innato para auto realizarse, para ser lo que quieran ser, y que cuentan con la capacidad para perseguir sus objetivos de manera autónoma si se encuentran en un ambiente propicio. Sin embargo, los diferentes objetivos que se persiguen en cada momento dependen de qué meta se han conseguido y cuáles quedan por cumplir, según la pirámide de necesidades.

En la Pirámide de Maslow, desde las necesidades más básicas hasta las necesidades más complejas, esta jerarquía está compuesta por cinco niveles. Las necesidades básicas se ubican en la base de la pirámide, mientras que las necesidades más complejas se encuentran en la parte alta. Las cinco categorías de necesidades de la Pirámide de Maslow son:

- Fisiológicas.
- Seguridad.
- Afiliación.
- Reconocimiento.
- Autorrealización.

En la pirámide de Maslow, este investigador habla acerca de las necesidades instintivas y hace una distinción entre necesidades deficitarias fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de desarrollo del ser auto realización.

La diferencia existente entre una y otra se debe a que las deficitarias se refieren a una carencia, mientras que las de desarrollo del ser hacen referencia al quehacer del individuo. Satisfacer las necesidades deficitarias es importante para evitar consecuencias o sentimientos displacenteros. Las necesidades del desarrollo del ser, por su parte, son importantes para el crecimiento personal, y no tienen que ver con el déficit de algo, sino con el deseo de crecer como persona.

A. Necesidades Fisiológicas

Incluyen las necesidades vitales para la supervivencia y son de orden biológico. Dentro de este grupo, encontramos necesidades como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio. Maslow piensa que estas necesidades son las más básicas en la jerarquía, ya que las demás necesidades son secundarias hasta que no se hayan cubierto las de este nivel.

B. Necesidades de Seguridad

En esta parte de la pirámide de Maslow se incluyen las necesidades de seguridad son necesarias para vivir, pero están a un nivel diferente que las necesidades fisiológicas. Es decir, hasta que las primeras no se satisfacen, no surge un segundo eslabón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, al orden, la estabilidad y la protección. Aquí figuran: la seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud, etc.

C. Necesidades de Afiliación

Maslow describe estas necesidades como menos básicas, y tienen sentido cuando las necesidades anteriores están satisfechas. Ejemplos de estas necesidades son: el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y buscan superar los sentimientos de soledad. Estas necesidades se presentan continuamente en la vida diaria, cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social.

D. Necesidades de Reconocimiento

Tras cubrir las necesidades de los tres primeros niveles de la Pirámide de Maslow, aparecen las necesidades de reconocimiento como la autoestima, el reconocimiento hacia la propia persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer dichas necesidades, la persona se siente segura de sí misma y piensa que es valiosa dentro de la sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor.

Según Maslow existen dos necesidades de reconocimiento: una inferior, que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como autoconfianza, competencia, logro, independencia y libertad.

E. Necesidades de Autorrealización

Por último, en el nivel más alto se encuentra las necesidades de autorrealización y el desarrollo de las necesidades internas,

el desarrollo espiritual, moral, la búsqueda de una misión en la vida, la ayuda desinteresada hacia los demás, etc. (31)

2.2.16. Enfermería en el Área Comunitaria

El área de prestación de salud en la comunidad es muy importante porque se trabaja dentro de organizaciones que influyen dentro de la sociedad y requieren personas que permitan alcanzar objetivos y metas relacionadas a brindar una atención de salud con calidad y calidez. Es muy importante conocer los factores y aspectos que pueden afectar en la atención brindada a la comunidad por los trabajadores de salud, entre estos factores encontramos el clima organizacional y en qué relación influye en la insatisfacción laboral.

En relación al personal de salud se requiere un despliegue en actividades que necesita poseer un gran control mental y emocional, en el manejo del paciente, determinantes sociales, las inequidades de género, la interculturalidad, las relaciones de poder, el ambiente residencial, la participación social/comunitaria, la comunicación social y la institucionalidad en salud, desde un enfoque de derechos humanos por lo tanto es importante conocer el clima organizacional en la comunidad y analizar cuál es la satisfacción laboral que presentan.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.3.1. Clima Organizacional

Para la presente investigación se ha tomado la definición de Chiavenato I. (1999) la cual señala que los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional; señala también que el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía,

descontento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad.

Entonces el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento.

Estos factores, afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas de la organización, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.

2.3.2. Satisfacción Laboral

En este estudio se toma a la satisfacción laboral como una actitud que tienen los individuos; para Muñoz Adánez, (1990) define la satisfacción laboral como el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas.

2.3.3. Personal de Salud

Para la Organización Mundial de la Salud el personal sanitario son todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud. Los trabajadores sanitarios tienen que estar preparados para hacer frente a retos como el envejecimiento de la población, las nuevas enfermedades y el aumento de la carga de las ya existentes o el aumento de los conflictos y la violencia.

2.3.4. Red de Servicios de Salud

Para el ministerio de salud la Red de Servicios de Salud es el conjunto de establecimientos y servicios de salud, de diferentes niveles de complejidad y capacidad de resolución, interrelacionados por una red vial y corredores sociales, articulados funcional y administrativamente, cuya combinación de recursos y complementariedad de servicios asegura la provisión de un conjunto de atenciones prioritarias de salud, en función de las necesidades de la población.

2.3.5. Micro Red de Salud

Para el ministerio de salud la Micro Red es el conjunto de establecimientos de salud del primer nivel de atención cuya articulación funcional, según criterios de accesibilidad y ámbito geográfico, facilita la organización de la prestación de servicios de salud. La Micro Red es la superficie territorial dentro de la cual se puede dar con facilidad las relaciones entre la población y el establecimiento de salud o entre establecimientos, debido a que presenta facilidad para la comunicación y el transporte dentro de su territorio.

Constituye la unidad básica de gestión y organización de la prestación de servicios, teniendo jurisdicción técnica y administrativa sobre todos los establecimientos que la conforman. La agregación de Micro Redes conformará una Red de Servicios de Salud.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

Es probable que el clima organizacional se relacione significativamente con la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma.

2.4.2. Hipótesis Especifica

H₁ Dado que las condiciones laborales en nuestro País no son adecuadas es probable que el clima organizacional sea no saludable en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma.

H₀ El clima organizacional es saludable en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma.

H₂ Dado que las condiciones laborales en nuestro País no son adecuadas es probable que la satisfacción laboral sea baja en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma.

H₀ La satisfacción laboral es alta en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma.

H₃ Es probable que el potencial humano se relacione significativamente con la satisfacción laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma.

H₀ No existe relación entre el potencial humano y la satisfacción laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma.

H₄ Es probable que el diseño organizacional se relacione significativamente con la satisfacción laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma.

H₀ No existe relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma.

H₅ Es probable que la cultura de la organización se relacione significativamente con la satisfacción laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma.

H₀ No existe relación entre la cultura de la organización y la satisfacción laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma.

2.5. VARIABLES

A. Variables X. Clima Organizacional

Potencial Humano

Constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños, Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos.

Variable	Dimensión
Potencial Humano	Recompensa
	Innovación
	Liderazgo
	Confort

Diseño Organizacional (Estructura)

Las organizaciones según Chester I. Bernard, son " un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición

están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización.

Variable	Dimensión
Diseño Organizacional	Remuneración
	Toma de decisiones
	Comunicación
	Organizacional
	Estructura

Cultura de la Organización

Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.

Variable	Dimensión
Cultura de la Organización	Conflicto y Cooperación
	Motivación
	Identidad

B. Variable Y. Satisfacción Laboral

Variable	Dimensión
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales.
	Beneficios Laborales y Remuneraciones.
	Políticas administrativas.
	Relaciones sociales.
	Desarrollo personal.
	Desarrollo de tareas.
	Relación con la autoridad.

2.5.1. Definición Conceptual de las Variables

A. Variable X. Clima Organizacional

Borda M. (2016) En su libro titulado: Gestión estratégica del clima laboral, propone el concepto al clima organizacional como: “El contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización.

Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima organizacional puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes

de la organización, los principales agentes en la generación de cambios”. (14)

B. Variable Y. Satisfacción Laboral

Para Kreitner y Kinicki (1997) la satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”. Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño.

Teniendo en cuenta las aportaciones de los diferentes autores, diremos que la satisfacción laboral nace en el contexto laboral, desde la implicación de los distintos aspectos, que de una forma u otra influyen en el estado de ánimo y situación emocional de la persona, proyectándose desde aquí situaciones y perspectivas positivas o negativas, según los agentes implicados en el quehacer laboral. (27)

2.5.2. Definición Operacional de las Variables

El clima organizacional es el contexto de trabajo relativamente estable de una determinada organización que tiene un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, que son percibidos directa o indirectamente por la gente que trabaja en una organización.

Para su medición se utilizará como instrumento la “Encuesta del clima organizacional” el cual mide los siguientes aspectos: remuneración, confort, recompensa, innovación, liderazgo, identidad, conflicto y cooperación, motivación, estructura, toma de decisiones, comunicación Organización.

La Satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado de

varias actitudes que tiene el trabajador hacia su empleo, los factores concretos. Para su medición se utilizara como instrumento la “Escala de Satisfacción Laboral” el cual mide los siguientes aspectos: Condiciones Físicas y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño con tareas, relación con la autoridad.

2.4.1. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	NIVEL	ÍTEMS	INSTRUMENTO	CATEGORÍA	ESCALA
Variable X Clima organizacional	POTENCIAL HUMANO	Liderazgo	7, 19	Encuesta de Clima Organizacional	No saludable Por mejorar Saludable	Ordinal
		Innovación	4, 5, 12, 17			
		Recompensa	11, 16, 21			
		Confort	18, 25			
	DISEÑO ORGANIZACIONAL	estructura	10, 13			
		Toma de decisiones	3, 14			
		Comunicación	29, 30, 34			
		Remuneración	6, 27			
	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Identidad	20, 23, 31			
		Conflicto y cooperación	24, 26			
Motivación		1, 8, 33				
Variable Y Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> Distribución física del ambiente de trabajo. Recursos y materiales necesarios para el buen desempeño. 	1,13,21,28,32	Escala de Satisfacción Laboral	Alta Media Baja	Ordinal
	Beneficios Laborales y Remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> Salario adecuado y justo. Presencia de beneficios y reconocimientos. 	2,7,14,22			
	Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Concordancia entre lo que se recibe y visión de la institución. Sensación positiva en relación a la institución 	8,15,17,23,33			
	Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente social adecuado para desarrollar actividades Presencia de solidaridad, cooperación, colaboración en el grupo de trabajo. 	3,9,16,24			
	Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo permite desarrollo personal Comodidad con la labor realizada en el trabajo 	4,10,18,25,29,34			
	Desarrollo de tareas	<ul style="list-style-type: none"> La tarea laboral es valiosa e importante La tarea desempeñada es interesante 	5,11,19,26,30,35			
	Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> Disposición de la jefatura es adecuada. Importancia de la relación con la jefatura para las funciones desempeñadas Las jefaturas valoran el esfuerzo y la labor desempeñada. 	6,12,20,27,31,36			

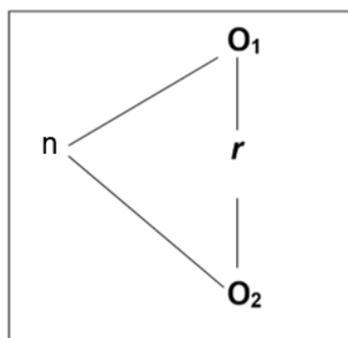
CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo

Según el enfoque cuantitativo el trabajo de investigación tiene un diseño no experimental de correlación causal y transversal; porque se recoge la información una sola vez de las unidades de estudio.



Dónde:

n : Población de estudio.

O_1 : Medición de la variable X.

r : Relación de la variable X en la variable Y.

O_2 : Medición de la variable Y.

3.1.2. Nivel de Investigación

El estudio es de nivel descriptivo correlacional, porque mide las dos variables de estudio y luego se establece la relación que existe entre ellas.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**3.2.1. Ubicación Espacial**

El estudio se realizara en la Red de Salud Arequipa Caylloma, específicamente en la Micro Red Mariano Melgar, la Micro Red Maritza Campos Días – Zamacola y la Micro Red Ampliación Paucarpata.

La Micro Red de Mariano Melgar pertenece a la Red de Salud Arequipa – Caylloma, Diresa Arequipa atendiendo las 24 horas del día de Lunes a Domingo está ubicado en el distrito de Mariano Melgar del departamento de Arequipa Calle Ica 303 Urb. San Lorenzo, de categoría I-4, responsable de satisfacer las necesidades de salud de la población.

Brinda atención médica integral ambulatoria y con Internamiento de corta estancia principalmente enfocada al área Materno-Perinatal, con acciones de promoción de la salud, prevención de riesgos y daños y recuperación de problemas de salud más frecuentes a

través de unidades productoras de servicios básicos y especializados de salud de complejidad inmediata.

La Micro Red Maritza Campos Días – Zamacola pertenece a la Red de Salud Arequipa – Caylloma, Diresa Arequipa prestando atención las 24 horas del día de Lunes a Domingo; está ubicado en el Departamento de Arequipa del distrito de Cerro Colorado Esquina Yaraví con Marañón Arequipa de categoría I-4, responsable de satisfacer las necesidades de salud de la población, brindando atención médica integral ambulatoria y con Internamiento de corta estancia principalmente enfocada al área Materno-Perinatal, con acciones de promoción de la salud, prevención de riesgos y daños y recuperación de problemas de salud más frecuentes a través de unidades productoras de servicios básicos y especializados de salud de complejidad inmediata.

La Micro Red Ampliación Paucarpata pertenece a la Red de Salud Arequipa – Caylloma, Diresa Arequipa prestando atención las 24 horas del día de Lunes a Domingo; está ubicado en el Departamento de Arequipa del distrito de Paucarpata Avenida Kennedy 2101 Arequipa de categoría I-4, responsable de satisfacer las necesidades de salud de la población, brindando atención médica integral ambulatoria y con Internamiento de corta estancia principalmente enfocada al área Materno-Perinatal, con acciones de promoción de la salud, prevención de riesgos y daños y recuperación de problemas de salud más frecuentes a través de unidades productoras de servicios básicos y especializados de salud de complejidad inmediata.

3.2.2. Ubicación Temporal

El tiempo de elaboración de la investigación y su ejecución se inicia desde el 10 de enero al 10 de julio del 2017.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población estará constituida por 101 trabajadores de salud de la Micro Red Mariano Melgar, la Micro Red Maritza Campos Días – Zamacola y la Micro Red Ampliación Paucarpata de los cuales está representada en la siguiente tabla

Tabla 1

Población de trabajadores de salud de la Micro Red Mariano Melgar, la Micro Red Maritza Campos Días – Zamacola y la Micro Red Ampliación Paucarpata

PROFESIÓN	fi	%
Médico	29	28,7
Obstetra	29	28,7
Enfermera	24	23,8
Odontólogo	6	5,9
Asistenta Social	6	5,9
Nutricionista	4	4,0
Químico Farmacéutico	3	3,0
TOTAL	101	100,0

** Fuente: DGIM - Ministerio de salud*

3.3.2. Muestra

La muestra corresponde a 101 trabajadores de salud de la Micro Red Mariano Melgar, la Micro Red Maritza Campos Días – Zamacola y la Micro Red Ampliación Paucarpata pertenecientes a todos los servicios de atención de las dichas Micro Redes. Tanto hombres como mujeres.

Es decir, se trabajara con muestra no probabilística de carácter censal.

3.3.3. Criterios de Inclusión

- Trabajadores con asistencia regular durante el tiempo que duro el estudio.
- Trabajadores con más de tres meses de contrato.
- Trabajadores que es forma voluntaria acepten participar en el presente estudio.

3.3.4. Criterios de Exclusión

- Trabajadores que se encuentren con licencia (Periodo de vacaciones, enfermedad, pasantías, capacitaciones, enfermedad).
- Trabajadores con menos de tres meses de contrato.
- Trabajadores que no deseen participar voluntariamente en el presente trabajo de investigación.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

Durante el presente estudio las técnicas a utilizar son:

- **Variable X:** clima Organizacional. Se utilizará la encuesta.
- **Variable Y:** satisfacción Laboral. Se utilizará la encuesta.

3.4.2. Instrumentos

A. Instrumentos para Medir el Clima Organizacional

El instrumento ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. Se usó la escala de Rensis Likert y fue aprobada mediante Resolución Ministerial N° 468 – 2011 MINSA. El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, asimismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares.

El cuestionario de Clima Organizacional del MINSA para la evaluación de los usuarios internos consta de 34 enunciados, 28 de los cuales miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio y seis que pertenecen a la Escala "Líe" o escala de sinceridad, que se mide a través de los siguientes enunciados: (32)

- No me río de bromas.
- Siempre las cosas me salen perfectas.
- Siempre estoy sonriente.
- Nunca cometo errores.
- Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.
- Nunca he mentido.

Se consideran 11 dimensiones del Clima Organizacional:

- Comunicación.
- Conflicto y cooperación.

- Confort.
- Estructura.
- Identidad.
- Innovación.
- Liderazgo.
- Motivación.
- Recompensa.
- Remuneración.
- Toma de decisiones.

En el Clima organizacional el rango de puntuación es de 28 a 112 y la evaluación de la puntuación:

- Menos de 56 : No saludable.
- De 56 a 84 : Por mejorar.
- Más de 84 : Saludable.

Variables del Clima Organizacional

VARIABLE	RANGO DE PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN DE LA PUNTUACIÓN		
		No saludable	Por mejorar	Saludable
Diseño organizacional.	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27
Potencial humano.	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33
Cultura de la organización.	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24

(32)

Dimensiones del Clima Organizacional

DIMENSIÓN	RANGO DE PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN DE LA PUNTUACIÓN		
		No saludable	Por mejorar	Saludable
Comunicación.	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9
Conflicto y cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6
Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6
Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6
Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9
Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12
Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6
Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9
Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9
Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6
Toma de decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6

(32)

B. Instrumento para Medir Satisfacción Laboral

Para el presente estudio se utilizó un cuestionario tipo Lickert Modificado el cual valora la Satisfacción laboral cuya elaboración y validación ha sido realizado por Sonia Palma Carrillo (2003) en el trabajo Satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana el cual consta de 36 enunciados dirigido al profesional de enfermería. La escala otorga la siguiente puntuación según tipo afirmación:

Escala de Medición	Positivo	Negativo
Totalmente de acuerdo	5	1
De acuerdo	4	2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	3
Desacuerdo	2	4
Totalmente en desacuerdo	1	5

La escala de medición categoriza la variable Nivel de Satisfacción Laboral, según puntuación, en:

Satisfacción Alta	141 - 175
Satisfacción Media	115 - 140
Satisfacción Baja	35 - 114

Dicho cuestionario se basa en el modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler que remarca la relación “expectativas - recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968).

Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral. Para este modelo, tiene una importancia capital el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral, al tiempo que asume el punto de partida de la teoría sobre la disonancia cognitiva, sobre todo de la teoría de la igualdad.

Entre los factores que establece la satisfacción laboral y son incluidos por Sonia Palma en su instrumento son:

- **Las condiciones físicas y/o materiales:** los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño.
- **Beneficios laborales y/o remunerativos:** la compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.
- **Políticas administrativas:** las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales.

- **Relaciones Sociales:** se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios.
- **Desarrollo Personal:** los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento.
- **Desempeño de Tareas:** es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora.
- **Relación con la autoridad:** es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. (33)

En cuanto a la Satisfacción Laboral se tiene:

- **Condiciones Físicas y/o Confort**
Satisfacción Alta 20 - 25
Satisfacción Media 12 - 19
Satisfacción Baja 5 – 11
- **Beneficios Laborales y/o Remunerativos**
Satisfacción Alta 11 - 20
Satisfacción Media 6 - 10
Satisfacción Baja 4 – 5
- **Políticas Administrativas**
Satisfacción Alta 18 - 25
Satisfacción Media 11 - 17
Satisfacción Baja 5 – 10
- **Relaciones Interpersonales**
Satisfacción Alta 19 - 20

Satisfacción Media 12 - 18

Satisfacción Baja 4 – 11

- **Desarrollo Personal**

Satisfacción Alta 24 - 30

Satisfacción Media 23 - 28

Satisfacción Baja 6 – 22

- **Desempeño de Tarea**

Satisfacción Alta 29 - 30

Satisfacción Media 24 - 28

Satisfacción Baja 6 – 23

- **Relación con la Autoridad**

Satisfacción Alta 28 - 30

Satisfacción Media 20 - 27

Satisfacción Baja 6 – 19

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Los instrumentos serán sometidos a la evaluación por un comité de expertos conformados por dos asesores metodológicos, y un corrector de textos.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

- El presente proyecto se elaboró contando con la participación de los asesores señalados por la escuela profesional de enfermería.
- Los instrumentos se sometieron a validación por docentes expertos de la escuela de enfermería.
- Se solicitará la aprobación del proyecto de investigación por el comité de investigación de la escuela de enfermería de la UAP.

- Se solicitó la autorización para realizar la recolección de datos al director de las instituciones de la Micro Red Mariano Melgar, la Micro Red Maritza Campos Días – Zamacola y la Micro Red Ampliación Paucarpata para la ejecución del presente proyecto.
- Luego de la aprobación y del levantamiento de las observaciones por parte del comité científico, se procederá a la aplicación de la prueba piloto.
- Los instrumentos serán validados estadísticamente aplicando el análisis factorial en el programa SPSS versión 23,0.
- Una vez validados los instrumentos se evaluará la confiabilidad aplicando el alfa de Cronbach.
- Luego se aplicaran los instrumentos a la muestra calculada y se realizará el análisis estadístico respectivo.
- Se llevará a cabo la elaboración de los cuadros estadísticos y el análisis aplicando la prueba del Chi cuadrado.
- Se realizarán la discusión, las conclusiones y recomendaciones.
- Se presentará el informe de tesis al comité científico de la escuela de enfermería para su revisión y aprobación.
- Sometido el informe final a revisión y aprobación por parte del comité científico se solicitará la fecha para la sustentación del informe final ante el jurado designado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE TABLAS

A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación de los cuestionarios.

Para el análisis de los datos socio demográfico como edad, sexo, etc. se utilizaron medidas de tendencia central. Para evaluar las hipótesis se utilizó como prueba estadística el Chi cuadrado de independencia.

Tabla 1

Población en estudio según edad, Red de Salud Arequipa Caylloma 2017

EDAD	fi	%
32 - 35	4	4,0
36 - 43	29	28,7
44 - 51	30	29,7
52 - 59	23	22,8
60 - 67	15	14,9
TOTAL	101	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2017

$n = 101$; $\bar{x} = 49,21$; $\sigma = 8,479$; $Q_1 = 42$; $Q_2 = 50$; $Q_3 = 55$

En la presente tabla se observa que las edades del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma fluctúan entre los 32 y los 67 años con una media aritmética de 49,21 y una desviación estándar de 8,479. El 25% de las edades se encuentran por debajo de los 42 años, el 50% se encuentran por debajo de los 50 años y el 75% de las edades se encuentran por debajo de los 55 años.

Tabla 2

Población en estudio según sexo, *Red de Salud Arequipa Caylloma* 2017

SEXO	fi	%
Hombre	12	11,9
Mujer	89	88,1
TOTAL	101	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2017

En la tabla presentada se observa que la mayor parte de profesionales (88,1%) que laboran para la Red de salud Arequipa Caylloma son de sexo femenino, lo cual indica que las mujeres constituyen un recurso humano muy importante para el sector salud.

Tabla 3**Población en estudio según profesión, Red de Salud Arequipa Caylloma 2017**

PROFESIÓN	fi	%
Médico	29	28,7
Obstetra	29	28,7
Enfermera	24	23,8
Odontólogo	6	5,9
Asistente Social	6	5,9
Nutricionista	4	4,0
Químico Farmacéutico	3	3,0
TOTAL	101	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2017

En la presente tabla se aprecia que el 28,7% del personal profesional que trabaja en la Red de salud Arequipa Caylloma son médicos y obstetras, un 23,8% son enfermeras, mientras que el restante 18,8% está conformado por otros profesionales de la salud. Estos datos confirman la necesidad de contar con ciertas especialidades de la salud por encima de otras a nivel periférico.

Tabla 4

Población en estudio según tiempo de trabajo, *Red de Salud Arequipa Caylloma* 2017

TIEMPO DE TRABAJO	fi	%
<1 AÑO	2	2,0
1 a 2 AÑOS	8	7,9
3 a 4 años	3	3,0
5 a 10 años	27	26,7
11 a 20 años	41	40,6
21 a 30 años	17	16,8
más de 30 años	3	3,0
TOTAL	101	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2017

En la tabla 4 se tiene que el 40,6% de profesionales de la Red de Salud Arequipa Caylloma laboran entre 11 y 20 años en dicho sector mientras que un 26,7% lo hace entre 5 y 10 años. Estos datos nos permiten apreciar que existe cierta estabilidad laboral en el sector salud.

Tabla 5

**Población en estudio según institución de trabajo, Red de Salud Arequipa
Caylloma 2017**

INSTITUCIÓN DE TRABAJO	fi	%
Mariano Melgar	39	38,6
Zamácola	33	32,7
Ampliación Paucarpata	29	28,7
TOTAL	101	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2016

En la presente tabla se observa que el 38,6% de profesionales de la Red de salud Arequipa Caylloma laboran en el centro de salud de Mariano Melgar, el 32,7% en Zamácola y un 28,7% en ampliación Paucarpata. Estos resultados indican que existe homogeneidad en la población estudiada.

Tabla 6

Población en estudio según condición laboral, *Red de Salud Arequipa Caylloma* 2017

CONDICIÓN LABORAL	fi	%
Nombrado	95	94,1
Contratado	6	5,9
TOTAL	101	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2017

En la presente tabla se observa que del total de encuestados, un 94,1% son nombrados mientras que solo un 5,9% son contratados. Estos resultados permiten afirmar que existe estabilidad laboral en la Red de salud Arequipa Caylloma.

Tabla 7

Población en estudio según potencial humano, *Red de Salud Arequipa Caylloma* 2017

POTENCIAL HUMANO	fi	%
No saludable	17	16,8
Por mejorar	80	79,2
Saludable	4	4,0
TOTAL	101	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2017

En la tabla 7 se aprecia que un 79,2% de profesionales de la Red de Salud Arequipa Caylloma presentan un potencial humano por mejorar, un 16,8% tiene un potencial humano no saludable y solo un 4,0% presenta dicho potencial en un nivel saludable. Estos resultados indican un déficit importante en esta capacidad del trabajador de la salud.

Tabla 8

Población en estudio según nivel de diseño organizacional, *Red de Salud Arequipa Caylloma* 2017

NIVEL DE DISEÑO ORGANIZACIONAL	fi	%
No saludable	2	2,0
Por mejorar	86	85,1
Saludable	13	12,9
TOTAL	101	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2017

En la tabla 18 se aprecia que un 85,1% de profesionales de la Red de Salud Arequipa Caylloma presentan Nivel de Diseño Organizacional por mejorar, un 12,9% tiene un nivel saludable y solo un 2,0% presenta un nivel no saludable. Estos resultados revelan un déficit en cuanto al diseño organizacional percibido por el personal profesional de la citada Red de salud.

Tabla 9**Población en estudio según cultura de la organización, *Red de Salud Arequipa Caylloma* 2017**

CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	fi	%
No saludable	0	0,0
Por mejorar	68	67,3
Saludable	33	32,7
TOTAL	101	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2017

En la presente tabla se observa que la cultura de la organización está por mejorar en un 67,3% en la Red de Salud Arequipa Caylloma, un 32,7% tiene una cultura de la organización saludable, mientras que ningún caso calificó como no saludable. Estos resultados indican que la cultura organizacional de la Red estudiada en gran parte está en vías de ser saludable.

Tabla 10

Población en estudio según clima organizacional, *Red de Salud Arequipa Caylloma* 2017

CLIMA ORGANIZACIONAL	fi	%
No saludable	5	5,0
Por mejorar	85	84,2
Saludable	11	10,9
TOTAL	101	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2017

En la presente tabla se tiene que el clima organizacional de la Red de Salud Arequipa Caylloma está por mejorar en un 84,2%, un 10,9% es saludable y un 5,0 es no saludable. Dichos resultados indican que existe un clima organizacional poco adecuado.

Tabla 11

Población en estudio según satisfacción laboral, Red de Salud Arequipa Caylloma 2017

SATISFACCIÓN LABORAL	fi	%
Satisfacción baja	60	59,4
Satisfacción media	41	40,6
Satisfacción alta	0	0,0
TOTAL	101	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2017

En la presente tabla se aprecia que el personal de salud de la Red de Salud Arequipa Caylloma presenta una satisfacción laboral baja en un 59,4%, es media en un 40,6% mientras que ningún caso hubo satisfacción alta. Dichos resultados indican una satisfacción laboral tendencialmente inadecuada.

Tabla 12

Relación entre el potencial humano y la satisfacción laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma 2017

Potencial Humano	Satisfacción Laboral						TOTAL	
	Satisfacción baja		Satisfacción media		Satisfacción alta			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
No saludable	17	16,8%	0	0,0%	0	0,0%	17	16,8%
Por mejorar	43	42,6%	37	36,6%	0	0,0%	80	79,2%
Saludable	0	0,0%	4	4,0%	0	0,0%	4	4,0%
TOTAL	60	59,4%	41	40,6%	0	0,0%	101	100,0%

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2017

$$X^2 = 18,532 \quad p\text{-valor} = 0,000 \quad gl = 4$$

En la presente tabla se tiene que el 42,6% de profesionales de la Red de Salud Arequipa Caylloma que tienen un potencial humano por mejorar, tiene una satisfacción laboral baja.

PRUEBA DE HIPÓTESIS:

Con un nivel de confianza del 0,95 y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, existe relación entre el potencial humano y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma.

Tabla 13

Relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma 2017

Diseño Organizacional	Satisfacción Laboral						TOTAL	
	Satisfacción baja		Satisfacción media		Satisfacción alta			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
No saludable	2	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,0%
Por mejorar	55	54,5%	31	30,7%	0	0,0%	86	85,1%
Saludable	3	3,0%	10	9,9%	0	0,0%	13	12,9%
TOTAL	60	59,4%	41	40,6%	0	0,0%	101	100,0%

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2017

$$X^2 = 9,219$$

$$p\text{-valor} = 0,010$$

$$gl = 4$$

En la presente tabla se tiene que el 54,5% de profesionales de la Red de Salud Arequipa Caylloma que tienen un Diseño Organizacional por mejorar tiene una Satisfacción Laboral baja.

PRUEBA DE HIPÓTESIS:

Con un nivel de confianza del 0,95 y un nivel de significancia de $0,010 < 0,05$, existe relación entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma 2017.

Tabla 14

Relación entre cultura de la organización y satisfacción laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma.

Cultura de la Organización	Satisfacción Laboral						TOTAL	
	Satisfacción baja		Satisfacción media		Satisfacción alta			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
No saludable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Por mejorar	51	50,5%	17	16,8%	0	0,0%	68	67,3%
Saludable	9	8,9%	24	23,8%	0	0,0%	33	32,7%
TOTAL	60	59,4%	41	40,6%	0	0,0%	101	100,0%

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2017

$$X^2 = 20,987 \quad p\text{-valor} = 0,000 \quad gl = 4$$

En la presente tabla se tiene que el 50,5% de profesionales de la Red de Salud Arequipa Caylloma que tiene una cultura de la organización por mejorar, tiene una satisfacción laboral baja.

PRUEBA DE HIPÓTESIS:

Con un nivel de confianza del 0,95 y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, existe relación entre la cultura de la organización y la Satisfacción Laboral en el personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma 2017.

Tabla 15

Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma 2017.

Clima Organizacional	Satisfacción laboral						TOTAL	
	Satisfacción baja		Satisfacción media		Satisfacción alta			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
No saludable	5	5,0%	0	1,0%	0	0,0%	5	5,0%
Por mejorar	52	51,5%	33	32,7%	0	0,0%	85	84,2%
Saludable	3	3,0%	8	7,9%	0	0,0%	11	10,9%
TOTAL	60	59,4%	41	40,6%	0	0,0%	101	100,0%

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2017

$$X^2 = 8,237$$

$$p\text{-valor} = 0,016$$

$$gl = 4$$

En la presente tabla se tiene que el 51,5% de profesionales de la Red de Salud Arequipa Caylloma que perciben un clima organizacional por mejorar, tiene una satisfacción laboral baja.

PRUEBA DE HIPÓTESIS:

Con un nivel de confianza del 0,95 y un nivel de significancia de $0,016 < 0,05$, existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma 2017.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos características fundamentales para el buen desempeño laboral y la mejora en la productividad en un servicio asistencial. En el presente estudio se ha encontrado que las edades de la población estudiada fluctúan entre los 32 y los 67 años. Asimismo, el 88,1% de trabajadores son de sexo femenino y el 11,9% de sexo masculino, el 28,7% del personal profesional son médicos y obstetras, un 23,8% son enfermeras mientras que el restante 18,8% está conformado por otros profesionales de la salud. Por otro lado se tiene que el 40,6% de profesionales laboran entre 11 y 20 años en dicho sector mientras que un 26,7% lo hace entre 5 y 10 años; el 38,6% de profesionales laboran en el centro de salud de Mariano Melgar, el 32,7% en Zamácola y un 28,7% en Ampliación Paucarpata. Por último, del total de encuestados, un 94,1% son nombrados mientras que solo un 5,9% son contratados.

En cuanto al clima organizacional, se encontró que de la Red de salud Arequipa Caylloma está por mejorar en un 84,2%, un 10,9%. En lo referente al potencial

humano se aprecia que un 79,2% de profesionales presentan un potencial humano por mejorar, un 16,8% tiene un potencial humano no saludable; un 85,1% presentan Nivel de Diseño Organizacional por mejorar, un 12,9% tiene un nivel saludable; también se encontró el 67,3% tiene una cultura de organización por mejorar, un 32,7% tiene una cultura de la organización saludable.

De manera similar Calcina (2015) encontró en el Clima Organizacional 71,4 % fue regular y 28,6% muy bueno. Respecto a la dimensión responsabilidad 60%, recompensa 83%, apoyo 83%, estándares de desempeño 51%, y conflicto 83% manifestaron que fue regular; seguido de un 57% que expresa que es muy bueno la estructura, 57% el riesgo, 37% la dimensión calor y 71% en la dimensión identidad. (8)

Asimismo, Chávez y Ríos (2015) encontraron resultados similares relacionados al clima organizacional, siendo que el nivel medio estuvo en un 59% y el nivel alto en un 41%. (7) Contrariamente a estos resultados, Juárez (2011) encontró que el clima organizacional global fue bueno en un 61,6%. (6)

Se encontró que el personal de salud presenta una satisfacción laboral baja en un 59,4%, es media en un 40,6%.

De manera similar Calcina (2015) encontró una satisfacción laboral media de 85,7%, el 8,6% fue alta y un 5,7% baja. La satisfacción también fue media respecto de los siguientes factores: condiciones físicas y materiales 68,6%, beneficios laborales 57%, políticas administrativas 91,4%, relaciones sociales 91,4%, desarrollo personal 68,6%, desempeño de las tareas 77,1%, relación con la autoridad 62,9% (8).

Asimismo, Torres (2014) encontró una satisfacción regular en cuanto a la asociación de condición laboral, tiempo de servicio. (10)

Contrariamente a los resultados antes expuestos, Chávez y Ríos (2015) encontraron que la satisfacción ocupa un nivel alto en un 52%, seguido por el nivel medio con un 41% y solo un 7% se encuentra en el nivel bajo. (7)

Con respecto a la relación entre el potencial humano y la satisfacción laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma, los resultados

obtenidos en la tabla 29, muestran que existe relación entre el potencial humano y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma (p-valor = 0.000).

En cuanto a la relación entre la satisfacción laboral y el diseño organizacional, los resultados mostrados en la tabla 30, demuestran que existe relación significativa entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Red de salud Arequipa Caylloma (p-valor = 0,010).

En cuanto a la relación entre la cultura de la organización y su relación con la satisfacción laboral en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma, los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 31, indican que existe relación significativa entre la cultura de la organización y la Satisfacción Laboral en el personal profesional (p-valor = 0,000).

En cuanto a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma, se encontró que existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el personal profesional (p-valor = 0,016).

CONCLUSIONES

PRIMERA. Las edades del personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma fluctúan entre los 32 y los 67 años, el 88,1% son de sexo femenino, el 28,7% son médicos y obstetras, un 23,8% son enfermeras, mientras que el restante 18,8% está conformado por otros profesionales de la salud. Un 40,6% laboran entre 11 y 20 años mientras que un 26,7% lo hace entre 5 y 10 años, el 38,6% laboran en el centro de salud de Mariano Melgar, el 32,7% en Zamácola y un 28,7% en ampliación Paucarpata, un 94,1% son nombrados mientras que solo un 5,9% son contratados. Según tablas (N° 1, 2, 3, 4, 5, 6)

SEGUNDA. En cuanto a las características del clima organizacional un 79,2% presentan un potencial humano por mejorar, un 16,8% tiene un potencial humano no saludable, un 85,1% presentan Nivel de Diseño Organizacional por mejorar, un 12,9% tiene un nivel saludable. En cuanto a la cultura de la organización está por mejorar en un 67,3% un 32,7% tiene una cultura de la organización saludable.

Se encontró un clima organizacional por mejorar en un 84,2%, el 10,9% es saludable. Según tablas (N° 7, 8, 9, 10)

TERCERA. En cuanto a las características de la satisfacción laboral. Presentaron una satisfacción laboral baja en un 59,4%, es media en un 40,6%. Según tabla (N° 11)

CUARTA. En cuanto al potencial humano y la satisfacción laboral se tiene que el 42,6% tienen un potencial humano por mejorar y una satisfacción laboral baja en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma. Según tabla (N° 12)

QUINTA: En cuanto al diseño organizacional y la satisfacción laboral se tiene que el 54,5% tienen un diseño organizacional por mejorar y una satisfacción laboral baja en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma. Según tabla (N° 13)

SEXTA. En cuanto a la cultura de la organización y satisfacción laboral se tiene que el 50,5% tiene una cultura organizacional por mejorar y una satisfacción laboral baja en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma. Según tabla (N° 14)

SETIMA. En cuanto al clima organizacional y la satisfacción laboral se tiene que el 51,5% percibe un clima organizacional por mejorar y presentando una satisfacción laboral baja en el personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma. Según tabla (N° 15)

RECOMENDACIONES

1. Implementar estrategias de inducción al personal nombrado con el personal contratado, mejorando las relaciones interpersonales.
2. Se recomienda a los directivos de la red de Salud Arequipa Caylloma, realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional, así como de sus características, debido a que los resultados no han sido satisfactorios. De este modo se podrán tomar medidas correctivas.
3. Se recomienda que los trabajadores incluyendo los jefes participen de un plan de mejora, con ayuda profesional programada para mejorar elevar los niveles de satisfacción laboral del personal de la red de Salud Arequipa Caylloma.
4. Se recomienda a los jefes de los establecimientos de salud de la red de Salud Arequipa Caylloma realizar talleres de para motivar a los trabajadores y desarrollar el potencial humano.
5. Se recomienda realizar una reevaluación del diseño organizacional pues incide directamente sobre la satisfacción laboral del personal. Para ello se puede solicitar la asesoría de expertos en la materia.
6. Se recomienda realizar actividades extra laborales, que puedan estimular la confraternidad entre los trabajadores y directivos de la red de Salud Arequipa Caylloma, y de este modo optimizar su cultura organizacional. Dichas actividades pueden ser campeonatos deportivos entre sectores profesionales, planificar y realizar viajes de turismo, entre otros.
7. A los jefes de los establecimientos de salud que consideren que se debe tener en cuenta los resultados obtenidos, referente al clima organizacional y satisfacción laboral reinante en sus instituciones es evidente que es baja y necesita mayor atención.

8. Es importante que el personal de salud conozca las debilidades que presentan para también brindar una buena atención con calidad y calidez al usuario.

Fuentes de Información

1. Maldonado, E. (2017) Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas. [Online]. [cited 2017 Enero 18. Available from:
http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/polilibros/P_proceso/ADMINISTRACION_II_TRANSPORT_Eva_Cruz_Maldonado/Polilibro/Unidad%204/4.3.htm.
2. Cuevas, J. (2011) Psicología y empresa renovando empresas con talento humano. [Online].; 2011 [cited 2017 Enero 18. Available from:
<http://psicologiayempresa.com/el-clima-organizacional-conceptos.html>.
3. Chiang, M. (2010) María José Martín Rodrigo, Antonio Núñez Partido. La satisfacción laboral. In R.B , editor. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: S.L; 2010. p. 156 - 157.
4. Kan, M., Levanon, G., Li, A. y Ray, R. (2016) The Conference Board. [Online].; 2016 [cited 2017 Febrero 14. Available from:
<https://www.conference-board.org/>.
5. Arias, L. (2008) Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre. Tesis Maestría. San Jose - Costa Rica: Universidad Estatal a distancia , Enfermería ; 2008.
6. Medina, L. (2011) Satisfaccion laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel de Aguascalientes. Tesis Maestría. San Luis Potosí: Universidad Autónoma De San Luis Potosí, Enfermería ; 2011. Report No.: MAE1SLP01101.
7. Chávez, D. y Ríos, K. (2015) Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray - Trujillo 2015. Tesis Licenciatura. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, Enfermería; 2015.
8. Cáceres, M. (2012) Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012. tesis Posgrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Enfermería; 2015.
9. Bejarano, V. (2013) Influencia del clima organizacional en la satisfaccion laboral. Tesis Doctoral. Arequipa: Universidad Alas Peruanas , Enfemería ;

2013.

10. Chura, E. (2014) Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal del Servicio de Medicina y Cirugía HNCASE. Tesis. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín , Medicina; 2014.
11. Raile, M. (2011) Alligood, Ann Marriner Tomey. Dorothy Johnson: Modelo del sistema conductual. In Monforte MR, editor. Modelos y teorías en enfermería. España: ELSEVIER; 2011. p. 368 - 372.
12. Noriega, V. y Pría, M. (2015) Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. Revista Cubana Salud Pública. 2015 Mayo; 37(1).
13. Martínez, M. (2016) Antecedentes Teóricos. In Martínez MJB. Gestión estratégica del clima laboral. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia; 2016.
14. Martínez, M. (2016) Concepto de clima laboral. In Martínez MJB. Gestión estratégica del clima laboral. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia ; 2016.
15. Caraveo, M. (2004) Concepto y dimensiones del clima organizacional. 2004..
16. Caraveo, M. (2004) Conceptos y dimensiones del clima organizacional. 2004..
17. Paz, R. y Piedrahita, M. (2007) Clima Organizacional. In Echeverry MP. Desarrollo Histórico del Marketing. Colombia : Universidad Libre Colombia ; 2007. p. 77.
18. Martinez, S. (2007) El desafío del Cambio Organizacional. [Online].; 2015 [cited 2017 Enero 18. Available from: [http://desafiodelcambiorganizacional.pbworks.com/w/page/94434458/Modelo%20de%20Likert%20\(Clima%20Organizacional\)](http://desafiodelcambiorganizacional.pbworks.com/w/page/94434458/Modelo%20de%20Likert%20(Clima%20Organizacional))).
19. Inca, A. (2012) El clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los trabajadores del Centro de Servicios Ambientales y Químicos CESAQ – PUCE, QUITO. tesis de Licenciatura. Quito: Universidad Central del Ecuador , Facultad de Ciencias Psicológicas; 2012. Report No.: I 0561.
20. Garcia, M. y Ibarra, L. (2012) Eumed.net. [Online].; 2012 [cited 2017 Enero 18. Available from: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_likert.html.
21. Inca, A. (2012) El clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los trabajadores del Centro de Servicios Ambientales y Químicos CESAQ –

- PUCE, QUITO. Tesis Licenciatura. Quito: Universidad Central Del Ecuador , Facultad de Ciencias Psicológicas; 2012. Report No.: I 0561.
22. Gan, F. y Berbel, G. (2011) In Giménez GB. Manual de Recursos Humanos. Barcelona: UOC; 2011. p. 196.
 23. Salud Md. MINSA. [Online].; 2011 [cited 2017 Febrero 18. Available from: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/>.
 24. Salud Md. MINSA. [Online].; 2011 [cited 2017 Febrero 18. Available from: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/>.
 25. Salud Md. MINSA. [Online].; 2011 [cited 2017 Febrero 23. Available from: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM468_2011MINSA.pdf.
 26. Pisco, M. (1999) Satisfaccion Laboral y Productividad. Revista de Psicología. 1999 Setiembre; 3(5).
 27. Rodríguez, C. (2002) Concepto de satisfaccion en el trabajo. Revista de currículum y formación del profesorado. 2002; 6.
 28. Chiang, M. y Martín, M. y Núñez, A. (2010) Satisfaccion Laboral y Concepto de actitud. In Vega MC. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Comillas; 2010. p. 156. 157,.
 29. Barreiro, J., Diez de Castro, J., Barreiro, B. y Ruso, E. (2003) Evidencia española sobre los factores higiénicos y motivadores de la teoria de Herzberg sobre motivación laboral. In Seco C, editor. Gestión científica empresarial. Coruña: Netbiblo S.L; 2003. p. 119.
 30. Gorostegui, E. (2007) La teoría de la motivación - higiene de Herzberg. In Gorostegui EP, editor. Comportamiento organizativo. Madrid: Centro de estudios Ramón Areces, S.A.; 2007. p. 155,156.
 31. Allen, J. (2016) Psicología y Mente. [Online].; 2016 [cited 2017 Enero 18. Available from: <https://psicologiaymente.net/psicologia/piramide-de-maslow#!>
 32. Salud Md. MINSA. [Online].; 2011 [cited 2017 Febrero 18. Available from: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/clim_zona.asp.
 33. Cáceres, M. (2012) Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012. Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos , Enfermería; 2012.

34. Stephen, P. y Timothy, A. (2009) Satisfacción en el trabajo. In Rosas PMG, editor. Comportamiento organizacional. Mexico: Pearson Educación; 2009. p. 79.
35. Jiménez, M. (2004) Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concernientes a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de niños, 2004. Enfermería en costa rica. 2007 Junio; 28(1).
36. Chanduvi, M. (2010) Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud, Chiclayo 2010. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Enfermería; 2012.
37. Quenta, R. y Silva, K. (2016) Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa 2016. Tesis. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín, Enfermería; 2016. Report No.: J05-02-53.
38. Pineda, D. (2013) Modelos enfermeros. [Online].; 2013 [cited 2017 Enero 18. Available from: http://modelosenfermeros2013.blogspot.pe/2013/05/modelo-del-sistema-conductual_30.html.
39. Chiavenato, I. (1999) Administracion de Recursos Humanos. [Online].; 1999 [cited 2017 Enero 18. Available from: [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf).
40. Solarte, M. (2009) Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Universidad la Valle Cuadernos de Administracion. 2009 Diciembre; 25(42).
41. Cáceres, M. (2015) Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012. Tesis Especialidad. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Enfermería; 2015.
42. Cáceres, M. (2012) Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012. Tesis Especialidad. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Enfermería; 2015.

ANEXOS

Anexo 1

INSTRUMENTO – CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el clima organizacional y satisfacción laboral de su unidad a fin de tener un diagnóstico situacional del tema y poder elaborar un sistema de estrategias que permitan mejorar los niveles de clima organizacional y satisfacción, a fin de crear indicadores para contribuir a la mejora de la calidad de atención.

Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole atentamente su colaboración.

DATOS GENERALES

PROFESIÓN	
TIEMPO QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD	
EDAD	
SEXO	F () M ()
CONDICIÓN LABORAL	NOMBRADO (A) () CONTRATADO (A) ()

NUNCA: 1 A VECES: 2 FRECUENTEMENTE: 3 SIEMPRE: 4

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL					
N°	ÍTEMS	Nunca	A veces	Frecuente mente	Siempre
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
2	Me río de bromas.	1	2	3	4
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
4	La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
9	Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
14	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
15	Estoy sonriente.	1	2	3	4
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi	1	2	3	4

	organización.				
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
22	Cometo errores.	1	2	3	4
23	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
27	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	1	2	3	4
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
32	He mentido.	1	2	3	4
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Anexo 2
ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	ENUNCIADO	MDA	DSA	I	DA	MDA
		Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.	1	2	3	4	5
2	Su sueldo es bajo en relación a la labor que realizo.	5	4	3	2	1
3	El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones.	1	2	3	4	5
4	Siente que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser.	1	2	3	4	5
5	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
6	Su jefatura es comprensiva.	1	2	3	4	5
7	Se siente mal con lo que gana.	5	4	3	2	1
8	Siente que da más de lo que recibe de su institución.	5	4	3	2	1
9	Le agrada trabajar con sus compañeros.	1	2	3	4	5
10	Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.	1	2	3	4	5
11	Se siente realmente útil con la labor que realiza.	1	2	3	4	5
12	El ambiente donde trabaja es confortable. (Ventilación, iluminación etc.).	1	2	3	4	5
13	Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.	1	2	3	4	5
14	La sensación que tiene de su trabajo es que lo están explotando.	1	2	3	4	5
15	Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja.	5	4	3	2	1
16	Le disgusta su horario.	5	4	3	2	1

17	Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo.	1	2	3	4	5
18	Las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.	5	4	3	2	1
19	Llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad del trabajo.	1	2	3	4	5
20	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable.	1	2	3	4	5
21	Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.	1	2	3	4	5
22	El horario de su trabajo le resulta incomodo.	5	4	3	2	1
23	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
24	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.	1	2	3	4	5
25	Su trabajo lo aburre.	5	4	3	2	1
26	La relación que tiene con sus superiores es cordial.	1	2	3	4	5
27	En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.	1	2	3	4	5
28	Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente.	1	2	3	4	5
29	Le gusta el trabajo que realiza.	1	2	3	4	5
30	No se siente a gusto con la jefatura.	5	4	3	2	1
31	Existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias. (Materiales y/o inmuebles).	1	2	3	4	5
32	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.	5	4	3	2	1
33	Haciendo su trabajo, se siente bien consigo mismo.	1	2	3	4	5
34	Se siente complacido con la actividad que realiza.	1	2	3	4	5
35	La jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo.	1	2	3	4	5

