

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)



FACULTAD DE ENFERMERÍA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD
ASCENSIÓN HUANCAMELICA - 2015**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SALUD PÚBLICA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR :

Bach. HUAMAN CUCHO, Guisela Giovana

Bach. RAMOS CUNYA, Judith

HUANCAMELICA - PERÚ

2015



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Ley de Creación N° 25265)



FACULTAD DE ENFERMERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad Universitaria de Paturpampa, auditorio de la Facultad de Enfermería, a los 23 días del mes de diciembre del año 2015 siendo las 11:00 horas, se reunieron los miembros del Jurado Calificador, conformado de la siguiente manera:

- Dra. Lida Inés CARHUAS PEÑA Presidente
- Mg. Benjamina Zósima ORTIZ ESPINAR Secretaria
- Mg. Guido FLORES MARÍN Vocal

Designado con Resolución N° 227-2015-COFA-ENF-R-UNH (27.08.15), de la tesis titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCAVELICA 2015.**

Cuyo autor(es) es(son) el (los) graduado(s):

BACHILLER(ES):

HUAMAN CUCHO Guisela Giovana y RAMOS CUNYA Judith

A fin de proceder con la evaluación y calificación de la sustentación de Tesis antes citado, programado mediante Resolución N° 216-2015-D-FENF-R-UNH (22.12.15).

Finalizado con la evaluación; se invitó al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al siguiente resultado:

HUAMAN CUCHO Guisela Giovana

APROBADO POR: UNANIMIDAD.....

DESAPROBADO

RAMOS CUNYA Judith

APROBADO POR: UNANIMIDAD.....

DESAPROBADO

En señal de conformidad a lo actuado se firma al pie.

Presidente

Secretario

Vocal

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(Creada por Ley N° 25265)



FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL
CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN –
HUANCVELICA 2015**

JURADOS:

PRESIDENTE : _____
Dra. Lida Inés, CARHUAS PEÑA

SECRETARIA : _____
Mg. Benjamina Zósima, ORTIZ ESPINAR

VOCAL : _____
Mg. Guido, FLORES MARIN

HUANCVELICA – PERÚ

2015

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(Creada por Ley N° 25265)



FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL
CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN –
HUANCVELICA 2015**

ASESORA:



Mg. Charo Jacqueline, JAUREGUI SUELDO

HUANCVELICA – PERÚ

2015

DEDICATORIA

A Dios que me ha permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita fortaleza bondad y amor.

A mis padres pilares fundamentales en mi vida en especial a mi madre por creer en mi estar en los momentos más difíciles y porque siempre me apoya.

A mis Abuelitos que Dios los tenga en su gloria.

Judith

A mis padres por sus consejos y apoyo en los momentos en los que se presentaron dificultades. esfuerzo y comprensión.

A dios porque día a día está conmigo.

Guísela Giovana

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarnos la oportunidad de vivir, y por guiarnos por el camino correcto.

A nuestros padres, por darnos la vida y apoyo en todo lo que nos hemos propuesto.

Al personal que labora en el Centro de Salud de Ascensión por brindarnos su tiempo y su apoyo durante el proceso de este trabajo.

A la asesora y jurados del trabajo de investigación por el asesoramiento en todo el proceso de la tesis.

TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS	ii
PÁGINA DE JURADOS	iii
PAGINA DE ASESORES	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
TABLA DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
LISTA DE SIGLAS Y ABREVIATURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRAC	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3. OBJETIVOS.....	5
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	6
1.5. DELIMITACIONES	7
CAPÍTULO II	8
MARCO DE REFERENCIAS	8
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	8
2.2. MARCO TEÓRICO.....	11
2.3. MARCO CONCEPTUAL	16
2.4. HIPÓTESIS	34
2.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	35
2.6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	36
2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	37

2.8. ÁMBITO DE ESTUDIO O DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	45
CAPÍTULO III	46
MARCO METODOLÓGICO	46
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	46
3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	46
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	47
3.6. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO	48
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
3.8. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	49
CAPÍTULO IV	50
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	50
4.1. DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS	51
4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	58
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	77
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA	89
ANEXO N° 01	A
MATRIZ DE CONSISTENCIA	A
ANEXO 02	C
ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL	C
ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL	F
ANEXO N° 03	H
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	H
ANEXO N° 04	J
CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	J
ANEXO N° 05	Q

CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES	Q
ANEXO N° 06	S
IMÁGENES	S
ANEXO N° 07	V
RESULTADOS COMPLEMENTARIOS	V
ANEXO N° 08.....	X
ANEXO N° 09.....	Y
_Toc437796960ARTÍCULO CIENTÍFICO	Y

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº 01. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN-HUANCAVELICA, 2015.....51

TABLA Nº 02. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN EN RELACIÓN A SUS SUPERIORES, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCAVELICA, 2015.....52

TABLA Nº 03. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE LAS CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCAVELICA, 2015.....54

TABLA Nº 04. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN EN LA PARTICIPACIÓN DE DECISIONES, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCAVELICA, 2015.....55

TABLA Nº 05. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE SU TRABAJO, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCAVELICA, 2015.....56

TABLA Nº 06. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE EL RECONOCIMIENTO, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCAVELICA, 2015.....57

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA Nº 01. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN-HUANCAVELICA, 2015.....51

FIGURA Nº 02. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN EN RELACIÓN A SUS SUPERIORES, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCAVELICA, 2015.....52

FIGURA Nº 03. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE LAS CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCAVELICA, 2015.....54

FIGURA Nº 04. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN EN LA PARTICIPACIÓN DE DECISIONES, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCAVELICA, 2015.....55

FIGURA Nº 05. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE SU TRABAJO, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCAVELICA, 2015.....56

FIGURA Nº 06. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE EL RECONOCIMIENTO, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCAVELICA, 2015.....57

LISTA DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

- **C.S.A:** Centro Salud de Ascensión.
- **OMS:** Organización Mundial de la Salud
- **V1:** Variable uno
- **V2:** Variable dos

RESUMEN

Objetivo. Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión – Huancavelica, 2015. **Metodología.** Tipo de investigación según la intervención del investigador observacional (no experimental), nivel de investigación correlacional, diseño no experimental transversal correlacional. La población estuvo conformado por 63 trabajadores. Los instrumentos de recolección de datos fueron: Escala de clima organizacional y satisfacción laboral. **Resultados.** Si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral ya que en la prueba de hipótesis, el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,274 y el un P valor fue 0,030 y siendo este valor $> 0,025$, entonces se acepta la hipótesis de investigación. Al respecto el 50,80% de trabajadores indicaron tener un clima organizacional regular y una satisfacción laboral alta, seguido del 49,2% que presentaron un clima organizacional y una satisfacción laboral regular. En conclusión, se puede decir que en la actualidad el clima organizacional y la satisfacción laboral constituyen en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, personal de salud.

ABSTRAC

Objective. Determine how the organizational climate is related to job satisfaction seconded staff Ascension Health Center - Huancavelica, 2015. **Methodology.** Type of research as researcher intervention observational (non-experimental), level of correlational research. transversal correlational no experimental design. The population consisted of 63 workers. The data collection instruments were: Scale of organizational climate and job satisfaction. **Results.** The correlation between organizational climate and job satisfaction because in hypothesis testing, the Spearman's rank correlation coefficient showed a value of 0, 274 and the P value was 0, 030 and this value is > 0.025 , then it accepts the research hypothesis. About 50.80% of the workers indicated having a regular organizational climate and high job satisfaction, followed by 49.2% who have a regular organizational climate and job satisfaction. In conclusion, we can say that at present the organizational climate and job satisfaction constitute an essential for achieving organizational objectives and human element.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, personal health.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo(1). Clima organizacional y satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que en consecuencia, afectan su desempeño(2). En el Centro de salud de Ascensión se ha observado en algunos trabajadores la relación con sus compañeros de trabajo no es adecuado. Existe mala comunicación entre algunos compañeros de trabajo. Existe poco reconocimiento por la buena labor realizada. Por ello se decidió hacer este estudio con el objetivo determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión–Huancavelica 2015. La investigación pertenece al nivel correlacional, la población de estudio estuvo conformada por 63 trabajadores adscritos. Los resultados permitirán: Implementar buenas prácticas para mejorar el clima organizacional y por ello pueda influir en la satisfacción laboral de los trabajadores.

La tesis está organizado en cuatro capítulos: CAPÍTULO I: planteamiento del problema. CAPÍTULO II: marco de referencias. CAPÍTULO III: marco metodológico. CAPÍTULO IV: presentación de resultados.

Las autoras.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los miembros de la organización determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras.

En la tesis "La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño", Monagas – Venezuela, los hallazgos indican que la institución involucrada en el estudio posee un tipo de cultura burocrática, pero débil, existe un alto nivel de rotación de personal lo cual no les permite tener conocimiento pleno de la cultura existente, se determinó que si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, ellas son dos variables que van de la mano para

lograr que el personal forme parte fundamental de la organización, que exista competitividad empresarial y para alcanzar los objetivos y metas organizacionales ya planteados. Tomando en cuenta algunos factores que tendrían que ser reforzados los investigadores señalaron una serie de recomendaciones con la finalidad de que el recinto de salud mejore el desempeño laboral y la cultura existente(3).

En el estudio "La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología" Lima – Perú, indican que el personal que labora en el Instituto de Oftalmología (INO) se ve afectado por diversos factores que inciden en su eficacia, algunos de ellos son los diferentes estilos de liderazgo de los directores ejecutivos que duran tan poco en el cargo, el deficiente empleo de la comunicación, la alta rotación del personal asistencial y administrativo sin previo aviso, el choque entre los valores de la institución y los valores individuales del personal; todo ello genera un descontento que lógicamente repercute en los ambientes de trabajo, desarrollando climas laborales ambiguos, tensos y autoritarios que merman la eficacia del personal en sus actividades, sin perder de vista el comportamiento de éste, que en el común de los casos se tornan retantes o apáticos ante lo que sucede en la institución, afectando directamente la calidad de servicio que se brinda. Hay que recalcar que a veces los choques entre el personal tiene sus puntos críticos en la formación de los diferentes grupos existentes (nombrado y el contratado) y en el desarrollo de sub-culturas organizacionales. Además, el diferente nivel educativo de muchos de los trabajadores produce que varias costumbres adoptadas por estos sean muy difíciles de cambiar, como por ejemplo la difusión de rumores y chismes, la falta de respeto por las fechas de entrega de trabajos, el individualismo y figuretismo, etc. El incipiente desarrollo de la cultura organizacional en el INO, dio pie a que entre los

mismos trabajadores se originara una brecha, debido a que la mitad de estos forman parte del personal nombrado que a pesar de gozar de todos los beneficios dados por la ley (vacaciones, seguro, bolsa de víveres, horas extras, etc.) no se encuentran totalmente identificados con su institución; y por otro lado el grupo formado por los contratados por servicios no personales que por carecer de todos los beneficios que si poseen los nombrados, interiorizan una actitud de malestar que no se manifiesta abiertamente y que además se respalda por las mismas cláusulas del contrato que firman, en el cual textualmente se menciona el hecho de que este personal no presentará vínculo alguno con la institución, lo que definitivamente hace que este personal no se identifique con la organización para la cual trabaja(4).

En el Centro de Salud de Ascensión se ha observado que algunos trámites administrativos que se utilizan no facilitan la atención. El trabajo que realizan algunos jefes inmediatos para manejar conflictos no es bueno. Existe una mala comunicación entre algunos trabajadores. Algunos jefes inmediatos no se preocupan por crear un ambiente laboral agradable. Algunos trabajadores no se encuentran comprometidos con el trabajo del establecimiento de salud.

Ante esta problemática se ha planteado la siguiente pregunta de investigación:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015?

1.2.2. Preguntas específicas

➤ ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la

satisfacción sobre la relación con sus superiores, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión–Huancavelica 2015?

- **¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión–Huancavelica 2015?**
- **¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre la participación en las decisiones, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión – Huancavelica 2015?**
- **¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre su trabajo, en el personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015?**
- **¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre el reconocimiento, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015?**

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica, 2015.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre la relación con sus superiores, en el personal adscrito al Centro de Salud Ascensión – Huancavelica, 2015.
- Evaluar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión–Huancavelica, 2015.

- Identificar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre la participación en las decisiones, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión–Huancavelica 2015.
- Evaluar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre su trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.
- Establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre el reconocimiento, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión–Huancavelica 2015.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Al existir algunas debilidades sobre las variables de estudio como: La mayoría de directivos no contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del establecimiento de salud. En cuanto a la escasa comunicación entre el usuario y el personal. Al evaluar el clima organizacional se conocerá la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, al respecto los resultados servirá para definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación. Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención. Por otro lado los resultados contribuirán a la realización de otros trabajos de investigación de mayor profundidad en el enfoque cuantitativo y cualitativo.

1.5. DELIMITACIONES

- **Delimitación temporal.** La investigación se inició el mes de marzo 2015 y culminó el mes de diciembre 2015.
- **Delimitación espacial.** La investigación se ejecutó en el Centro de Salud de Ascensión.
- **Delimitación de unidad de estudio.** Las unidades de estudio estuvo conformados por trabajadores en condición de contratados y nombrados.
- **Delimitación teórico.** En esta investigación se tomó como base Teoría de los dos factores y Teoría del sistema conductual
- **Delimitación conceptual.** Los conceptos desarrollados en la investigación son clima organizacional y satisfacción laboral.

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIAS

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Internacional

- Paredes y Pineda (5) en el estudio "Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma", realizado en Honduras en el año 2012. Los resultados obtenidos en esta investigación permiten concluir que existe asociación estadística significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma, Cortés. Sin embargo, la influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de estos empleados es de 64%; por lo que se puede ver la satisfacción de los empleados de la municipalidad se debe a gran medida a los factores del clima organizacional, comprobando así la hipótesis planteada de investigación. En términos generales la percepción del clima organizacional por parte de los

empleados, califican el clima organizacional de manera desfavorable con un 61%. En relación a la autonomía, se puede mostrar que fue calificada de manera positiva con un porcentaje de 54%, al igual que la dimensión confianza con un porcentaje favorable de 64%, el apoyo que se da entre los empleados con un 52%, y por último innovación con un porcentaje favorable de 61%. Los empleados manifiestan trabajar bajo presión, ya que fue calificada de manera desfavorable con un porcentaje de 58%, de igual manera la Cohesión fue calificada negativamente con un porcentaje de 54%, además los empleados manifestaron sentirse inconforme con la dimensión reconocimiento ya que lo califican con un 55% de insatisfacción. En relación a la equidad laboral, la mitad de los empleados manifiestan sentirse satisfechas y el otro 50% lo califican negativamente. En cuanto a la satisfacción al trabajo que desempeñan, estos manifiestan un grado de insatisfacción de 55%, además mostrando un índice alto (82%) de insatisfacción con la oportunidad de desarrollo. Manifiestan una gran inconformidad en el salario que reciben, ya que califican la dimensión de satisfacción con la relación remuneración con un 91% de insatisfacción. Los empleados manifiestan satisfacción con el ambiente físico en un 66% de satisfacción y con la forma que realizan su trabajo con un 54% de satisfacción.

2.1.2. Nacional

- Mino (6) en la tesis "Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadodres del restaurante de parrillas marakos 490 del Departamento de Lambayeque". Se determina que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el

desempeño en los trabajadores. La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente. Dentro de la variable clima laboral, encontramos que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño y desarrollando estrés, lo que puede ser el causante de la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa. En conclusión el clima laboral influye en el desempeño, es decir que un trabajador tiene un mejor desempeño cuando percibe o experimenta un mejor clima laboral.

- Castillo(7) en el estudio "Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos". Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral($r(100)$ entre .40 y .58, $p < .01$). Existen también, en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral (4.00, 5.74 y 4.47 respectivamente).

2.1.3. Local

- Clemente y López(8) en la tesis "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Departamental de Huancavelica, 2009" formularon como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral. El nivel de investigación a que pertenece es correlacional. Las conclusiones indican que el clima organizacional influyo significativamente en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Departamental de Huancavelica, puesto que los comportamientos organizativos condicionaron las actitudes y comportamientos de los trabajadores, por ello la institución requiere contar con mecanismos que mejoren y establezcan criterios claros para la gestión del cambio. Los médicos, enfermeros, obstetras y técnicos en enfermería, en relación a las dimensiones presentó un desempeño laboral promedio, pero no por falta de un desarrollo competitivo sino más bien que la relación entre las personas y la organización no siempre es cooperativa y satisfactoria.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría de los dos factores

Esta teoría de los dos Factores fue propuesta por Frederick Herzberg, indica que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala» («incidentes críticos»). En

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

Factores Intrínsecos o Motivadores, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

- Factores Extrínsecos. Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción» Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores -por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado- causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo-eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora la salud Lo interesante es que para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la

responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. Sin embargo, las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos. Asimismo, la teoría es incompatible con investigaciones precedentes, dado que ignora las variables situaciones específicas. Herzberg supone que se da una relación entre satisfacción y la productividad, pero su metodología no se ocupa de la segunda, si se desea relevar la investigación es preciso suponer una fuerte relación entre satisfacción y productividad (9).

2.2.2. Teoría del sistema conductual

El modelo de Dorothy Johnson considera al ser humano como un sistema conductual compuesto por siete de subsistemas interactivos e integrales (10).

Cada subsistema tiene objetivos estructurales tales como: meta, predisposición a actuar, centro de la acción y conducta; y funcionales, protección de las influencias dañinas, nutrición y estimulación para aumentar el desarrollo y prevenir el estancamiento (10).

Los subsistemas según Dorothy Johnson son siete (10):

- De dependencia: Promueve una conducta de colaboración que exige una respuesta recíproca, sus consecuencias son la aprobación, la atención o reconocimiento y la asistencia física, la conducta dependiente evoluciona desde un grado total de

dependencia de los demás hasta un mayor grado de dependencia de uno mismo.

- De ingestión: Tiene que ver con cómo, cuándo, qué y cuánto y en qué condiciones nos alimentamos; cumple así la amplia función de satisfacer el apetito. Se encuentra estrechamente relacionado con factores ecológicos, sociales además de biológicos.
- De eliminación: Se relaciona con cuando, como y en qué condiciones se produce la eliminación, en los aspectos biológicos de este subsistema influyen factores sociales y fisiológicos hasta el punto que pueden entrar en conflicto con él.
- Sexual: Obedece a la doble función de procreación y de satisfacción, incluye el cortejo y el emparejamiento y del mismo modo contempla un amplio espectro de conductas asociadas con el papel sexual.
- De agresividad: Consiste en proteger y conservar y proviene de una intención primaria de dañar a los demás. La sociedad demanda límites en los modos de autoprotección y pide que se respete y proteja tanto a las personas como a su propiedad.
- De realización: Su función consiste en controlar o dominar un aspecto propio del mundo circundante hasta alcanzar cierto grado de superación, a ésta se relacionan estrechamente las cualidades intelectuales, físicas, mecánicas y sociales.
- De afiliación: Proporciona supervivencia y seguridad. Sus consecuencias son inclusión, intimidad, y formación y mantenimiento sociales de un enlace social fuerte.

Según el Modelo, los conceptos del meta-paradigma son los siguientes (10):

- Persona: Es un sistema abierto, interrelacionado; se esfuerza constantemente en mantener una situación estable mediante la adaptación al entorno.
- Entorno: Hace referencia a un entorno externo e interno de la persona, aunque no lo explica.
- Salud: Es un estado dinámico y difícil de conseguir, influido por factores biológicos, psicológicos y sociales. Se define como el equilibrio y la estabilidad del sistema conductual de la persona.
- Enfermería: Es una fuerza de regulación externa, con el fin de mantener o restaurar el equilibrio y la estabilidad del sistema conductual.

Otras definiciones según Dorothy Johnson (10):

- Conducta: Una consecuencia de estructuras orgánicas y de los procesos que se coordinan y articulan a través de las respuestas a cambios en la estimulación sensorial, en este caso se debe analizar como la conducta se ve afectada por la presencia real o supuesta de otros seres sociales.
- Sistema: Es un todo que funciona como un conjunto en virtud de la interdependencia de sus partes. El sistema actúa para mantener un equilibrio entre sus partes mediante ajustes y adaptaciones a las fuerzas que actúan sobre ellas.
- Sistema conductual: Abarca las diversas formas de conducta del modelo, repetitiva e intencionada. El hombre como sistema conductual trata de alcanzar un equilibrio a través de ajustes y adaptaciones que consigue hasta cierto punto, para actuar de una forma eficaz y eficiente.
- Subsistemas: Es un mini-sistema, con una meta y una

función particular, propia y que se puede mantener siempre y cuando no se interrumpa su relación con los demás subsistemas y el entorno.

- Equilibrio: Es un estado de reposo estable, aunque más o menos transitorio, en el que el individuo se encuentra en armonía consigo mismo y con su entorno; implica que las fuerzas biológicas y psicológicas estén en equilibrio entre sí y con las fuerzas sociales que se le afrontan.
- Tensión: Es un estado de presión o esfuerzo y se puede contemplar como el producto final de la interrupción del equilibrio; la tensión puede ser constructiva cuando se da una adaptación al cambio o destructiva cuando se produce un uso ineficaz de la energía que impide la adaptación y causa un posible daño estructural, la tensión es un indicio de la interrupción del equilibrio.
- Factor estresante: son los estímulos internos o externos que producen tensión y un cierto grado de inestabilidad.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

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

2.3.1.1. Importancia

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que

afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

2.3.1.2. Características del clima organizacional

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros:

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)

2.3.1.3. Diferencia entre clima y cultura organizacional.

TABLA N° 01. CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

CULTURA ORGANIZACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL
Conjunto de valores, creencias y entendimientos que los integrantes de una organización.	Percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un 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
Medición cualitativa / observación de campo.	Medición cuantitativa / encuesta.
Disciplina: Sociología/ Antropología.	Disciplina: Psicología

2.3.1.4. Consecuencias del clima organizacional

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o

negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.

Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado. El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.

2.3.1.5. Dimensiones del clima organizacional

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:

1. Comunicación interna. 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.

2. Reconocimiento. 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.

3. Relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales entre los empleados tienen un valor sustancial en cualquier lugar de trabajo. Las relaciones humanas se refieren al proceso de formación de los empleados, atendiendo a sus necesidades, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de conflictos entre los diferentes empleados o entre empleados y directivos. Entender algunas de las formas en las que las relaciones humanas pueden afectar a los costes, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de un negocio económico, contribuyen a subrayar su importancia. Las relaciones laborales son una fuente de motivación de los empleados, lo cual es importante para mantener la productividad. Los empleados que están interesados en su trabajo y en el bienestar de los demás empleados tienden a ser más productivos que los que no lo son. Esta productividad paga evidentes dividendos financieros para la empresa, ya que se pueden hacer más cosas en menos tiempo y con menos costes. Construir relaciones, tanto el reconocer el valor de un empleado en la empresa como la preocupación por sus necesidades, a menudo lleva mucho tiempo.

- 4. Calidad de trabajo.** Es hacer bien las cosas desde la primera vez. Satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno ampliamente). Buscar soluciones y no estar justificando errores. Ser optimista. Tener buen trato con los demás. Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas. Ser puntual. Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo. Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos. Ser humilde para aprender y enseñar a otros. Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo. Ser responsable y generar confianza en los demás. Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.
- 5. 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 .
- 6. Entorno físico.** Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales que dispone la institución o empresa para que los empleados desarrollen su trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, los utensilios, etcétera. Se ha demostrado científicamente que la mejoras hechas en la iluminación aumentan significativamente la productividad. Además, un medio con filtros de cristal óptico de alta protección en las pantallas de los ordenadores, sin papeles ni trastos por el medio y sin ruidos, facilita el bienestar de las personas que pasan largas jornadas trabajando y repercute en la calidad de su labor y de la empresa.

7. **Objetivos** Un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado.
8. **Compromiso:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización 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.
9. **Adaptación al cambio:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
10. **Delegación de actividades y funciones:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
11. **Coordinación externa.** 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.

12. Eficiencia en la productividad. La forma en que se obtienen un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia. La productividad es una combinación de ambas, ya que la efectividad está relacionada con el desempeño y la eficiencia con la utilización de recursos.

2.3.1.6. Factores que influyen en el clima organizacional

Los diferentes factores que influyen y determinan el ambiente laboral de una organización se conforman por cuestiones internas y externas a ellos siendo piezas claves para el éxito de una empresa, porque condicionan las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores tal es el caso del liderazgo, la toma de decisiones, la comunicación, las relaciones interpersonales y motivación, los cuales se describen a continuación:

1. Liderazgo: Es un aspecto muy importante de la administración, pero no lo es todo. El éxito de una organización depende fundamentalmente de la calidad del liderazgo, pues es el líder quien frecuentemente dirige hacia la consecución de metas. Los gerentes deben tener la capacidad para planear y organizar, pero el papel fundamental de un líder es influir en los demás para tratar de alcanzar con entusiasmo los objetivos establecidos, los líderes deben tener presente que las personas tienden a seguir a quienes les proporcionan los medios para lograr sus propios deseos, anhelos o necesidades. Por lo que se podría señalar que es posible que el tipo de liderazgo tenga un fuerte impacto en el clima organizacional(9).

2. **Toma de decisiones:** A diario nos vemos obligados a tomar decisiones y algunas de ellas tienen gran importancia en el logro de objetivos personales. En muchas instituciones y organizaciones el proceso de toma de decisiones es de vital importancia para la productividad de la misma. La toma de decisiones implica un proceso en el que se escoge entre dos o más alternativas siempre con el deseo de llegar a la mejor solución mediante la selección de la opción que satisface de modo efectivo el logro de una meta o la resolución de un problema(9).
3. **Comunicación:** El proceso de comunicación en una determinada organización abarca varias interacciones; desde conversaciones informales hasta sistemas de información complejos. La comunicación juega un papel primordial en el desarrollo de las organizaciones y de las relaciones interpersonales. Además es el vínculo que propicia el entendimiento, la aceptación y la ejecución de proyectos organizacionales; la comunicación es la transferencia de acuerdos que implica la transmisión de información y comprensión entre dos o más personas. Las relaciones entre los integrantes de una empresa constituyen un proceso de comunicación, en el cual se emite y se obtiene información, además se transmiten modelos de conducta y se enseñan metodologías. Una buena comunicación también permite conocer las necesidades de los miembros de la empresa. En fin, a través de una comunicación eficaz, se pueden construir, transmitir y preservar los valores, la misión y los objetivos de la organización. Por lo que se considera que para mejorar un ambiente laboral de una institución

educativa es necesario estudiar el proceso de comunicación ya que un mejor entendimiento entre los integrantes mejorará la motivación y el compromiso generará altos rendimientos positivos de los trabajadores(9).

4. **Relaciones interpersonales:** Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos. Son las interacciones que se establecen diariamente con los semejantes, llámense compañeros de trabajo, de oficina, entre otros. Las relaciones interpersonales agradables reducen la intimidación y permiten un cambio de orientación hacia los objetivos del grupo. Por lo general, las personas tienden a respetarse y estimarse mutuamente una vez que se conocen mejor; pero es muy probable que existan barreras que se opongan a unas relaciones sociales efectivas, representan un factor determinante en el establecimiento del clima organizacional de una determinada institución; pues éstas se refieren a la atmósfera social que se vive en ésta; ya que las características de los integrantes pueden influir en las relaciones entre los miembros lo que podría tener un gran impacto en el funcionamiento de la misma(9).
5. **Motivación:** La motivación determina la conducta en los miembros de una organización, por lo que resulta un factor importante para el beneficio de la misma. Desarrollando la capacidad de provocar, mantener y dirigir un determinado comportamiento de los trabajadores(9).

2.3.2. SATISFACCIÓN LABORAL

“Es la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.

2.3.2.1. Determinantes de la satisfacción laboral

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral. Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores.

2.3.2.2. Dimensiones de satisfacción laboral

Satisfacción con la relación con sus superiores.

Involucra la conformidad que presenta una persona en relación a la proximidad y frecuencia con que es supervisado, de las relaciones personales con el jefe inmediato, la forma en que sus supervisores juzgan su tarea. El apoyo que recibe de sus superiores.

Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo.

La satisfacción laboral incluye la ventilación, iluminación, entorno físico, el espacio que se dispone, la limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo. Asimismo la temperatura.

Satisfacción con la participación en las decisiones.

Comprende la forma en que se da la negociación en la institución sobre aspectos laborales. Participación en las decisiones a nivel personal y grupal. La "igualdad" y "justicia" de trato que se recibe de la institución. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.

Satisfacción con su trabajo.

Se relaciona con las oportunidades que le ofrece su trabajo para realizar las cosas en que el trabajador se destaca. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.

Satisfacción con el reconocimiento.

Esta referido a las oportunidades de promoción que tiene el trabajador. Las oportunidades de formación que le ofrece la institución. El salario que percibe. En tal sentido las empresas u organizaciones con mejores resultados poseen un elemento que las une y es : "una cultura de reconocimiento".

2.3.2.3. Satisfacción y productividad

Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella. Las

primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. La productividad del empleado en trabajos sujetos al ritmo de una máquina dependerá mucho más de la velocidad de la máquina que de su grado de satisfacción. Asimismo, la productividad del corredor de bolsa es limitada por los movimientos generales del mercado accionario, cuando el mercado se mueve al alza y el volumen es alto, los corredores satisfechos y los insatisfechos obtendrán muchas comisiones. Por el contrario, cuando el mercado está hacia la baja, la satisfacción del corredor no importa gran cosa. La correlación entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles más altos. Por consiguiente, podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración.

Otro punto de interés para el tema de la satisfacción-productividad es la dirección de la causalidad. La mayor parte de los estudios de la relación partían de diseños que no podían demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez

estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral.

En contraposición a las afirmaciones anteriores, Pinilla plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él dice: «por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestra necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí ... ».

La resultante final de la solución de las necesidades que se acaban de mencionar es el sentimiento de satisfacción y conciencia de esa satisfacción. Esto da libertad psicológica, permite que la gente se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo

humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es también un hecho que, cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo. El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias. Es decir, que antes que la tecnología, capital, materias primas y edificios, en la industria trabaja un grupo humano, y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratado, atascado en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consciente de los jefes».

El planteamiento de Pinilla respecto a la relación entre satisfacción laboral y productividad puede tener sentido cuando se trata de reflexionar en términos de lo que el ser humano busca en el trabajo, pero al no existir sustento empírico, queda como una propuesta interesante, pero teórica.

2.3.2.4. Mejoría de la satisfacción laboral

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión,

malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

No siempre es fácil descubrir la causa de la insatisfacción del empleado. Los empleados pueden quedarse o presentar sus agravios acerca de un aspecto del trabajo, cuando en realidad es algo distinto lo que les molesta. Por ejemplo, pueden quejarse acerca de las condiciones de trabajo o la comida en la cafetería cuando el problema en realidad es de una supervisión desconsiderada. Los empleados pueden resistirse a revelar sus quejas reales si temen se ejerzan represalias por sus críticas. Cuando la insatisfacción se encuentra bien extendida entre los empleados, el uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones aunque aún este método puede fracasar si los empleados son muy suspicaces.

El método de la asesoría no directiva es efectivo algunas veces para el manejo de un empleado individual que se encuentra a disgusto respecto a alguna cosa. Aquí es importante descubrir si el empleado está insatisfecho con algún aspecto del trabajo o tiene algún problema personal

no relacionado directamente con el empleo. El supervisor debe tratar inicialmente de conseguir que el empleado o la empleada hablen acerca de lo que les está molestando. Debe ser cuidadoso para evitar hacer un diagnóstico o sugerir soluciones en ese momento, puesto que el empleado puede percibir esto como una crítica. En lugar de ello, el supervisor debe animar al empleado para que diagnostique el problema y presente algunas soluciones. Este enfoque no directivo evita que el empleado se ponga a la defensiva, permite reducir su tensión dejándole hablar de sus problemas, y aumenta su autoestima permitiéndole desarrollar sus propios remedios. No obstante, si el problema comprende a otros empleados o la solución requiere de cambio significativos en el puesto, el supervisor puede tomar un papel más activo en planear cómo tratar con el problema después de que el empleado ha tenido una oportunidad de hacer el diagnóstico inicial. Finalmente, es importante recordar que existen ciertas clases de problemas psicológicos en los cuales los supervisores no están entrenados. Cuando sea este el caso, el empleado debe ser referido a un consejero profesional.

Al respecto, Pinilla opina que «es de capital importancia y responsabilidad de la dirección de las industrias y de los supervisores a todo nivel, investigar el estado de satisfacción o insatisfacción que prevalece en un centro de trabajo. Para ello debe investigarse las actitudes de trabajadores y directivos. Del éxito que se tenga en la obtención de un conocimiento objetivo del clima de actitudes determinantes de la satisfacción o insatisfacción del personal, dependerá que la eficiencia de la

producción, objetivo vital de toda empresa competitiva, obtenga el más decisivo, inmediato y directo estímulo».

«Dirigir empresas es fundamentalmente capacitar y adiestrar personal, seleccionarlo y organizarlo, supervisarlos y motivarlos. Nada de esto se logra sin un conocimiento concreto del hombre y su conducta, del trabajador y del medio ambiente social en que vive y en el que labora. Para conducir personal y administrar empresas es menester conocer con profundidad los aspectos más reveladores de la conducta humana, los motivos que la impulsan a actuar en un sentido o en otro, las actitudes que predeterminan estos motivos, las opiniones, las ideas e incluso prejuicios. Es importante obtener no solamente que las condiciones en que se desarrolla el trabajo propicien la satisfacción del personal, sino que el personal sienta, experimente o viva dicha satisfacción».

Como se aprecia, el enfoque humanista de Pinilla es interesante y plantea la posibilidad de ubicarse en la perspectiva de los trabajadores y experimentar lo que sienten ante determinadas condiciones de trabajo favorables o desfavorables, y el modo en que tales condiciones pueden favorecer u obstaculizar el rendimiento laboral. Sin embargo, la limitación de la propuesta del autor es que adolece de respaldo empírico que permita formular algunas generalizaciones.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona de manera significativa con el satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.

2.4.2. Hipótesis específicas

- El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre la relación con sus superiores, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.
- El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015
- El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre la participación en las decisiones, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.
- El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la **satisfacción sobre su trabajo**, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.
- El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la **satisfacción sobre el reconocimiento**, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.

2.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Clima organizacional:** El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.
- **Satisfacción laboral:** Grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción

laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

- **Liderazgo:** El éxito de una organización depende fundamentalmente de la calidad del liderazgo, pues es el líder quien frecuentemente dirige hacia la consecución de metas. Las personas tienden a seguir a quienes les proporcionan los medios para lograr sus propios deseos, anhelos o necesidades.
- **Toma de decisiones:** Proceso en el que se escoge entre dos o más alternativas siempre con el deseo de llegar a la mejor solución mediante la selección de la opción que satisface de modo efectivo el logro de una meta o la resolución de un problema.
- **Comunicación:** Transferencia de acuerdos que implica la transmisión de información y comprensión entre dos o más personas.
- **Relaciones interpersonales:** Interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos.
- **Motivación:** Capacidad de provocar, mantener y dirigir un determinado comportamiento de los trabajadores.

2.6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

a) Variable 1:

- Clima organizacional.

b) Variable 2:

- Satisfacción laboral.

2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CATEGORIAS DE LA VARIABLE
Clima organizacional	Clima Organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.	Para la medición de la variable se hizo uso de una escala que consta de 12 dimensiones y 76 ítems	1. Comunicación interna	Libertad para conversación con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo.	1. ¿Se siente Ud. libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo? Muy de acuerdo = 5, De acuerdo = 4, No estoy seguro = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo = 1.	<ul style="list-style-type: none"> • Malo: 70 a 163 • Regular: 164 a 257 • Bueno: 258 a 350
				Relación con sus compañeros de trabajo.	2. ¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?	
				Relación con su jefe inmediato es de confianza y apoyo recíproco.	3. ¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?	
				En su área de trabajo se producen errores por falta de información.	4. ¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?	
				El jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones.	5. ¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?	
				La entrega la información es suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo.	6. ¿Considera Ud. que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?	
				Ante un problema en su trabajo Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera.	7. ¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera?	
				Trabajo en equipo	8. ¿Trabajamos en equipo?	
				El avance es en la misma dirección.	9. ¿Avanzamos en la misma dirección?	
				La información comparte con el resto del equipo de trabajo.	10. ¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?	

			Mecanismos de comunicación adecuados.	11. ¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados?
			Realización de reuniones efectivas.	12. ¿Realizamos reuniones efectivas?
			Comunicación entre miembros del equipo de trabajo.	13. ¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?
			Respeto de tiempo mutuamente.	14. ¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?
		2.Reconocimiento	Estimulo para capacitación de funcionarios.	15. ¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?
			Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de funcionarios.	16. ¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?
			Ofrecimiento de posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios	17. ¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?
			Existencia de equidad en el acceso a la capacitación	18. ¿Existe equidad en el acceso a la capacitación?
			Los funcionarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos.	19. ¿Los funcionarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?
			Participación de los buenos resultados.	20. ¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?
			La actuación de calidad es gratificada	21. ¿La actuación de calidad es gratificada?
			La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles.	22. ¿La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles?
			Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento	23. ¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?

				El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas	24. ¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?
			3. Relaciones interpersonales en el trabajo	Sentirse bien trabajando juntos.	25. ¿Lo pasamos bien trabajando juntos?
				Ganas de ir a trabajar cada día.	26. ¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?
				Sentirse seguros en nuestro trabajo.	27. ¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?
				Ayuda y animo unos a otros.	28. ¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?
				Comunicación abierta y transparente.	29. ¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?
				Confianza unos a otros.	30. ¿Confiamos los unos en los otros?
				Hablar los unos con los otros, pero no los unos DE los otros.	31. ¿Hablamos los unos CON los otros, pero no los unos DE los otros?
				Respeto de las habilidades, deseos y la personalidad de los demás.	32. ¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?
			4. Calidad en el trabajo	tomar en serio la calidad	33. ¿Nos tomamos en serio la calidad?
				Conocer nuestras fortalezas y debilidades	34. ¿Conocemos nuestras fortalezas y debilidades?
				Evaluación periódica de la calidad de nuestras actividades.	35. ¿Evaluamos regularmente la calidad de nuestras actividades?
				Uso óptimo de nuestros recursos.	36. ¿Hacemos uso óptimo de nuestros recursos?
				Exigencia de calidad entre nosotros.	37. ¿Exigimos calidad entre nosotros?
				Hacer realmente todo lo que podemos hacer	38. ¿Hacemos realmente todo lo que podemos hacer?

			Trabajar todos para impulsar mejoras y desarrollar nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad	39. ¿Trabajamos todos para impulsar mejoras y desarrollar nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?	
			Existencia de orden y disciplina adecuados para realizar nuestro trabajo.	40. ¿Existe orden y disciplina adecuados para realizar nuestro trabajo?	
		5.Toma de decisiones	Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel.	41. ¿Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel?	
			¿Las decisiones se toman oportunamente?	42. ¿Las decisiones se toman oportunamente?	
			Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.	43. Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.	
			Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.	44. Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.	
			En esta organización se anima los empleados a que tomen sus propias decisiones.	45. Siente Ud. que en esta organización se anima los empleados a que tomen sus propias decisiones	
			Las decisiones se basan en información confiable	46. ¿Las decisiones se basan en información confiable?	
		6.Entorno físico	El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/ Servicio/ Unidad	47. ¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Servicio/ Unidad?	
			La decoración y el diseño: es acorde a la función de su Departamento/ Servicio/ Unidad	48. La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Servicio/ Unidad?	
			Espacio físico	49. ¿El espacio físico es suficiente?	
			Ventilación e iluminación	50. ¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?	
			El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones	51. El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?	

				Cuenta el Departamento/ Servicio/ Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones.	52. ¿Cuenta su Departamento/ Servicio/ Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones.
			7. Objetivos de la institución	Claridad de objetivos de la institución.	53. ¿Están claramente definidos los objetivos?
				conoce los objetivos de la institución	54. ¿Los conoce Ud.?
				Estar de acuerdo con objetivos de la institución	55. ¿Está de acuerdo con ellos?
			8. Compromiso	Cumplimiento de acuerdos	56. ¿Cumplimos nuestros acuerdos?
				Disposición a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige.	57. ¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?
				Sentirse con la camiseta puesta	58. ¿Se siente Ud. con la camiseta puesta?
				Sentirse responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?	59. ¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?
			9. Adaptación al cambio	Saber cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad.	60. ¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?
				Sentir la necesidad de que existan cambios.	61. ¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?
				Flexibles para aceptar los cambios.	62. ¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?
				Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios.	63. ¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?
				Inicio de uso de nuevas tecnologías o herramientas de gestión.	64. ¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?
			10. Delegación de actividades y funciones	Hay suficiente delegación.	65. ¿Hay suficiente delegación?
				Las capacidades de los funcionarios son usadas de la forma más ventajosa	66. ¿Las capacidades de los funcionarios son usadas de la forma más ventajosa?

				Forma de delegación	67. ¿Es adecuada la forma de delegación?	
				Los funcionarios están capacitados para asumir las funciones delegadas	68. ¿Los funcionarios están capacitados para asumir las funciones delegadas?	
			11. Coordinación externa	Trabajar bien con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades.	69. ¿Trabajamos bien con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades?	
				Conoce quiénes son los usuarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad	70. ¿Conoce quiénes son los usuarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad?	
				Saber lo que los usuarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad requieren	71. ¿Sabe Ud. lo que los usuarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad requieren?	
				Evalúa la comunicación de la administración	72. ¿Cómo evalúa la comunicación de la administración?	
				El flujo de información con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades es adecuado	73. ¿El flujo de información con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades es adecuado?	
			12. Eficiencia en la productividad	Responde su Departamento/ Servicio/ Unidad a las expectativas de la organización con respecto de su eficiencia y productividad.	74. ¿Responde su Departamento/ Servicio/ Unidad a las expectativas de la organización con respecto de su eficiencia y productividad?	
				Las tareas realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y haciendo el mejor uso de los recursos.	75. ¿Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y haciendo el mejor uso de los recursos?	
				Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento	76. ¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CATEGORIZACION DE LA VARIABLE
----------	-----------------------	------------------------	-----------	-----------	-------	-------------------------------

Satisfacción laboral	Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo	La variable satisfacción laboral fue medida a través de la escala de satisfacción laboral con cinco dimensiones, haciendo un total de 23 ítems.	Satisfacción sobre la relación con sus superiores	<p>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</p> <p>La supervisión que ejercen sobre usted.</p> <p>Las relaciones personales con sus superiores</p> <p>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea. El apoyo que recibe de sus superiores.</p>	<p>1. Frente a la proximidad y frecuencia con que es supervisado, usted se encuentra: Muy satisfecho=7; Poco satisfecho=6; Satisfecho= 5; Ni satisfecho Ni insatisfecho=4; Poco insatisfecho=3; Insatisfecho= 2; Muy insatisfecho= 1</p> <p>2. Frente a la supervisión que ejercen sobre usted, se encuentra.</p> <p>3. Las relaciones personales con sus superiores</p> <p>4. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</p> <p>5. El apoyo que recibe de sus superiores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Baja: 23 a 69 • Regular: 70 a 115 • Alta: 116 a 161
			Satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo	<p>La ventilación de su lugar de trabajo. La iluminación de su lugar de trabajo</p> <p>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. La temperatura de su local de trabajo.</p>	<p>6. La ventilación de su lugar de trabajo.</p> <p>7. La iluminación de su lugar de trabajo.</p> <p>8. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</p> <p>9. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</p> <p>10. La temperatura de su local de trabajo.</p>	
			Satisfacción sobre la participación en las decisiones	<p>El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. La forma en que se da la negociación en su institución</p>	<p>11. El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</p> <p>12. La forma en que se da la</p>	

				<p>sobre aspectos laborales.</p> <p>Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.</p> <p>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.</p> <p>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</p>	<p>negociación en su institución sobre aspectos laborales.</p> <p>13. Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.</p> <p>14. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</p> <p>15. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.</p> <p>16. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</p>	
			Satisfacción sobre su trabajo	<p>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.</p> <p>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</p>	<p>17. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</p> <p>18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.</p> <p>19. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</p> <p>20. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</p>	
			Satisfacción sobre el reconocimiento.	<p>Las oportunidades de promoción que tiene.</p> <p>Las oportunidades de formación que le ofrece la institución. El salario que usted recibe</p>	<p>21. Las oportunidades de promoción que tiene.</p> <p>22. Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.</p> <p>23. El salario que usted recibe</p>	

2.8. ÁMBITO DE ESTUDIO O DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

El departamento de Huancavelica se encuentra en el centro-sur del Perú, que limita por el norte con el departamento de Junín, por el este con Ayacucho, por el sur con Ica y por el noreste con Lima.

El Distrito de Ascensión está ubicado políticamente en la Región Central del Perú, en la parte Centro Occidental de la Provincia de Huancavelica. De los 19 distritos, este es el de más reciente creación, según Ley NQ 27284, promulgada el 08 de junio del 2000. Sus anexos son: Puca Rumi, Callqui Grande, Alto Andino, Pastales Huando, Cachimayo, Yauricocha y Totoral Chico. Longitud Oeste Latitud Sur 74Q56'47" Altitud mínima 12Q36' 10" Altitud máxima 3680 m.s.n.m. (Capital distrital) 5328 m.s.n.m. (Nevado de Citaq - Yauricocha). Limita con los siguientes Distritos Por el Norte Distrito de San José de Acobambilla, Nuevo Occoro, Huando y Palea de la Provincia de Huancavelica. Por el Sur Distrito de Arma y Santa Ana, de la Provincia de Castrovirreyna. Por el Este Distrito de Huancavelica, Provincia del mismo nombre. Por el Oeste Distrito de Chupamarca y Aurahua de la Provincia de Castrovirreyna y el distrito de Huancavelica, actualmente el C.S.A. cuenta con personal entre nombrados, CAS, SERUMS y servicio por terceros, teniendo: 7 Médicos, 07 Obstetras, 11 Lic. Enfermería, 02 Odontólogos, 03 Psicólogos, 01 Nutricionista, 02 Laboratoristas, 01 Trabajadora social, Inspector sanitario 01, Téc. Enfermería 18, Téc Administrativo 03, Téc informática 03, Aux. Enfermería 01, Chofer 02, Personal Limpieza 01 haciendo un total de 63.

El trabajo de investigación donde se llevó a cabo las actividades de las variables de estudio se encuentra dentro del Distrito de Ascensión, Provincia y Departamento de Huancavelica.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según la intervención del Investigador

Observacional (No experimental): No existe intervención del investigador; los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador, es decir se va recolectar los datos tal como se presenta las variables de estudio: clima organizacional y satisfacción laboral(11).

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Correlacional: El objetivo de los estudios correlacionales es descubrir las relaciones existentes entre las variables que intervienen en un fenómeno, tratando de precisar su magnitud de tal relación. Los índices numéricos que la ponen de manifiesto se denominan coeficientes de correlación (12).

3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Método hipotético-deductivo. Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y

en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas. (13).

Método analítico-sintético

Consiste en la descomposición mental del objeto estudiado en sus distintos elementos o partes componentes para obtener nuevos conocimientos acerca de dicho objeto (14).

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Clima organizacional	Técnica psicométrica	<p>Escala de Clima organizacional.</p> <p>Autores: Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio; Núñez Partido, Antonio</p>
Satisfacción laboral	Técnica psicométrica	<p>Escala de satisfacción laboral.</p> <p>Autores: Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio; Núñez Partido, Antonio</p>

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

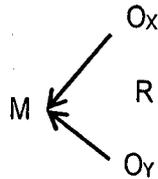
Diseño no experimental transversal correlacional

No experimental. Se realizó sin manipulación deliberada de las variables.

Transversal. Se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único es decir es una sola medición para cada variable.

Correlacional. Se utilizaron para investigar la relación o asociación, entre dos o más variables.

Esquema:



Leyenda:

M = Trabajadores del Centro de Salud de Ascensión.

O = Observación

X = Variable clima organizacional.

Y = Variable satisfacción laboral.

R = Relación

3.6. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO

3.6.1. POBLACIÓN

La población estuvo conformada por 63 trabajadores del Centro de Salud de Ascensión.

3.6.2. MUESTRA

No es necesaria la muestra, es decir se va a trabajar con el 100% de población.

3.6.3. MUESTREO

No es necesario por no existir muestra.

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Se solicitó la autorización al Jefe del Centro de Salud de Ascensión para ejecución de trabajo de investigación.
- Se cumplió con el consentimiento informado verbal.
- Se aplicó los instrumentos de recolección de datos.
- Se organizó y se codificó los instrumentos de recolección de datos.
- Se realizó el procesamiento estadístico.

3.8. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Estadística descriptiva: Los resultados fueron presentados a través de tablas de una entrada y doble entrada con sus correspondientes gráficos estadísticos.

Prueba de hipótesis. Para determinar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral se procedió con la prueba de hipótesis, haciendo uso del Coeficiente de correlación de Spearman..

Software: IBM SPSS Statistics 23 y Microsoft office Excel 2013.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En la presentación de datos se utilizó tablas de frecuencias con sus respectivos gráficos, en tal sentido los resultados presentaron la siguiente organización: en primer lugar se encuentra los resultados en cumplimiento del objetivo general que es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, luego se ha tomado la decisión de presentar los resultados de manera individual para cada variable, seguidamente en función al orden de los objetivos específicos, donde se indica la relación entre la variable clima organizacional con cada una de las dimensiones de la variable satisfacción laboral. A continuación se encuentra el proceso de contrastación de hipótesis y finalmente la discusión de resultados.

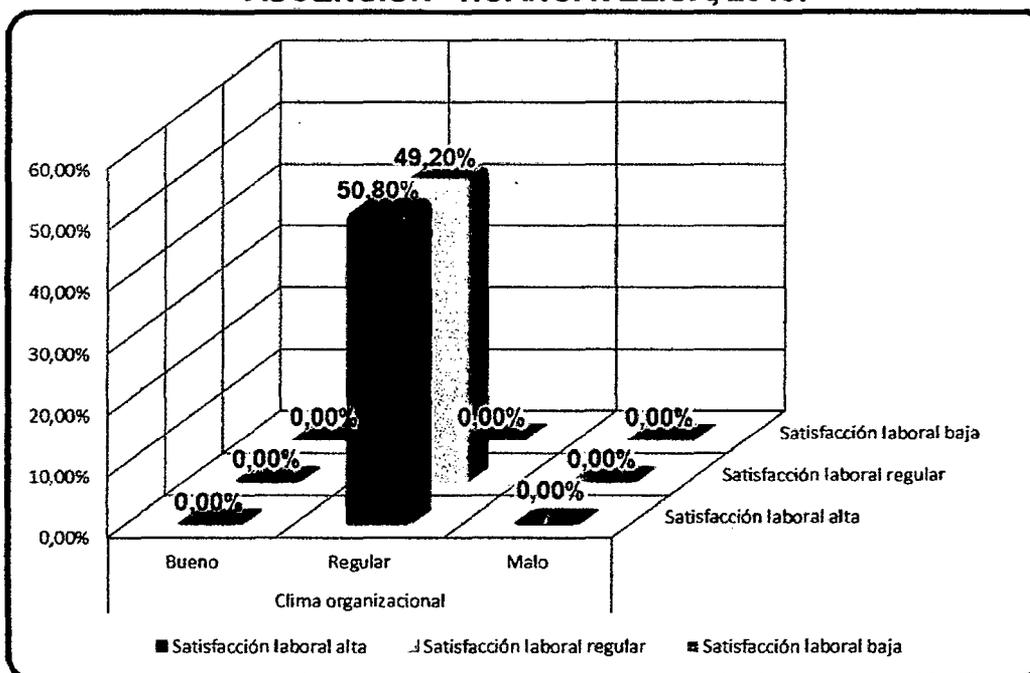
4.1. DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS

TABLA N° 01: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN- HUANCVELICA, 2015.

		Satisfacción laboral						Total	
		Alta		Regular		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Clima organizacional	Bueno	00	00,0%	00	00,0%	00	0,00%	00	00,0%
	Regular	32	50,8%	31	49,2%	00	0,00%	63	100,0%
	Malo	00	00,0%	00	00,0%	00	0,00%	00	00,0%
Total		32	50,8%	31	49,2%	00	0,00%	63	100,0%

Fuente: Escala clima organizacional y satisfacción laboral aplicado, 2015.

FIGURA N° 01: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN- HUANCVELICA, 2015.



Fuente: Tabla N° 01

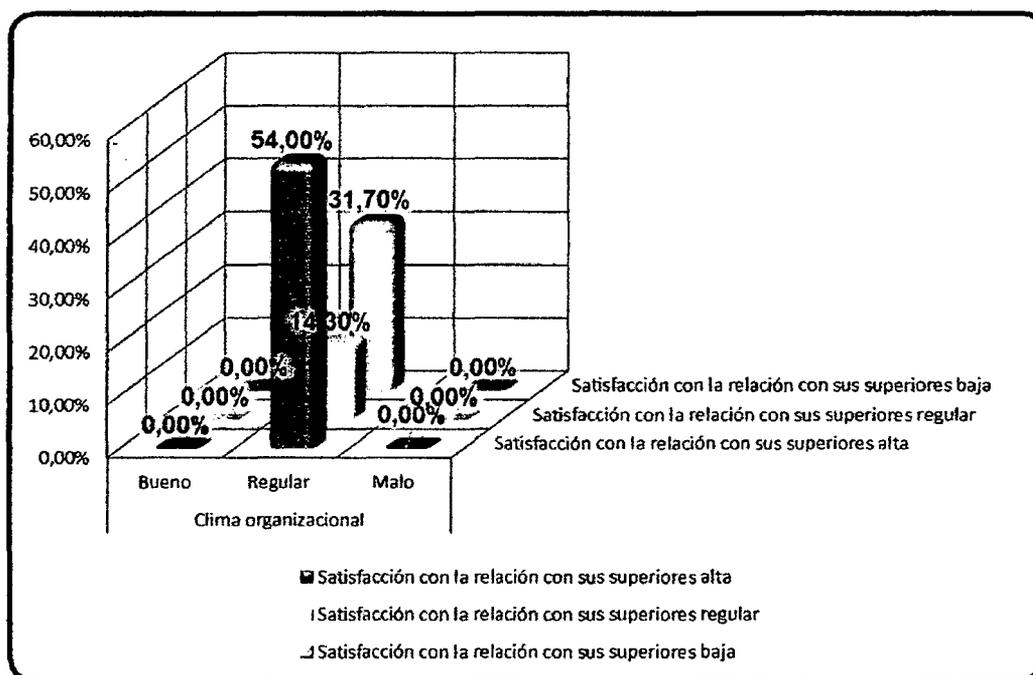
En la tabla N° 01, 32 (50,8%) de los trabajadores indicaron tener clima organizacional regular y satisfacción laboral alta, 31 (49,2%) que presentaron un clima organizacional y una satisfacción laboral regular.

TABLA N° 02: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE LA RELACIÓN CON SUS SUPERIORES, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCVELICA, 2015.

		satisfacción sobre la relación con sus superiores						Total	
		Alta		Regular		Baja		f	%
		f	%	f	%	f	%		
Clima organizacional	Bueno	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
	Regular	34	54,0%	09	14,3%	20	31,7%	63	100,0%
	Malo	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
Total		34	54,0%	09	14,3%	20	31,7%	63	100,0%

Fuente: Escala clima organizacional y satisfacción laboral aplicado, 2015.

FIGURA N° 02: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE LA RELACIÓN CON SUS SUPERIORES, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCVELICA, 2015.



Fuente: Tabla N° 02

La tabla N° 02 evidencia que 34 (54,0%) de los trabajadores tuvieron un clima organizacional regular y satisfacción en relación a sus superiores alta, seguido de 20 (31,7%) que presentó clima organizacional regular y satisfacción laboral baja. Asimismo el 09 (14,3%) tuvieron un clima

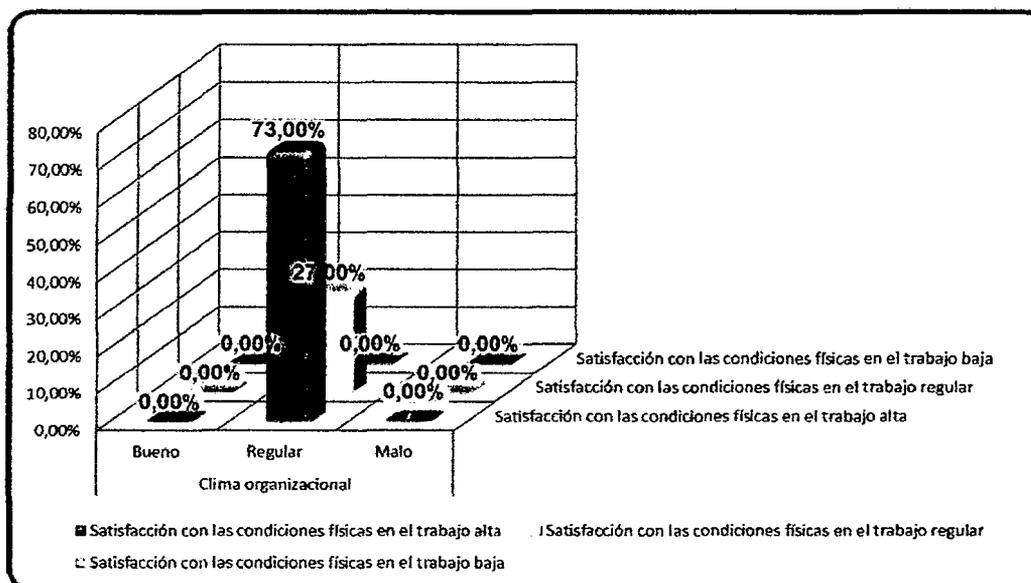
organizacional y satisfacción laboral regular en el personal adscrito al mencionado establecimiento de salud.

TABLA N° 03: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE LAS CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCVELICA, 2015.

		Satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo						Total	
		Alta		Regular		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Clima organizacional	Bueno	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
	Regular	46	73,0%	17	27,0%	00	00,0%	63	100,0%
	Malo	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
Total		46	73,0%	17	27,0%	00	00,0%	63	100,0%

Fuente: Escala clima organizacional y satisfacción laboral aplicado, 2015.

FIGURA N° 03: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE LAS CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCVELICA, 2015.



Fuente: Tabla N° 03

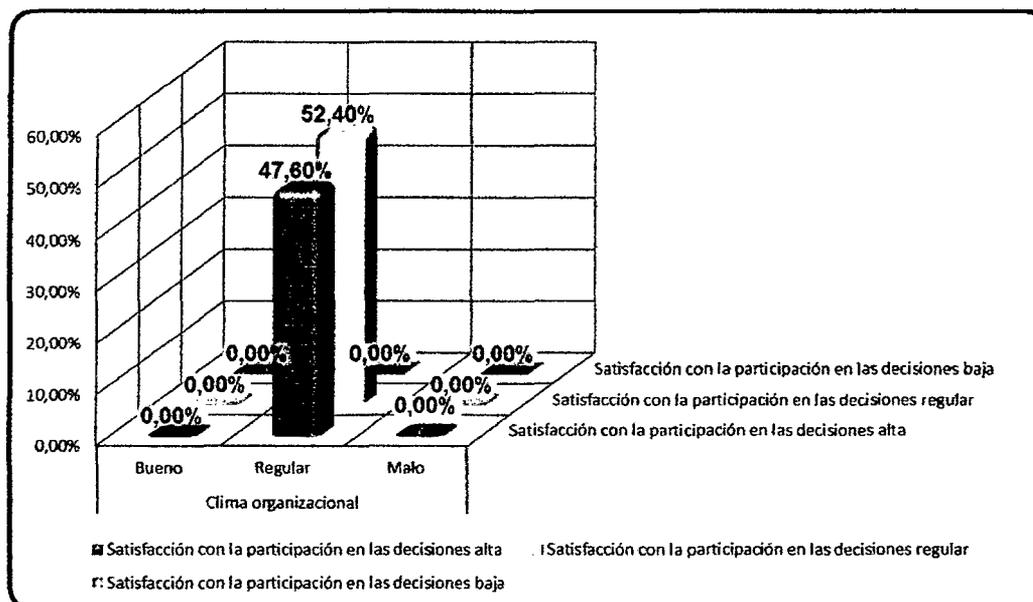
De la Tabla N° 03 se evidencia que el 63 (100%) de la muestra de estudio, el 46 (73,0%) de los trabajadores indicaron tener clima organizacional regular y satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo alta, seguido de 17 (27,0%) que presentaron clima organizacional y satisfacción laboral regular en el personal adscrito al mencionado establecimiento de salud.

TABLA N° 04: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE LA PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES, DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCVELICA, 2015.

		Satisfacción con la participación en las decisiones						Total	
		Alta		Regular		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Clima organizacional	Bueno	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
	Regular	30	47,6%	33	52,4%	00	00,0%	63	100,0%
	Malo	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
Total		30	47,6%	33	52,4%	00	00,0%	63	100,0%

Fuente: Escala clima organizacional y satisfacción laboral aplicado, 2015.

FIGURA N° 04: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE LA PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES, DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCVELICA, 2015.



Fuente: Tabla N° 04

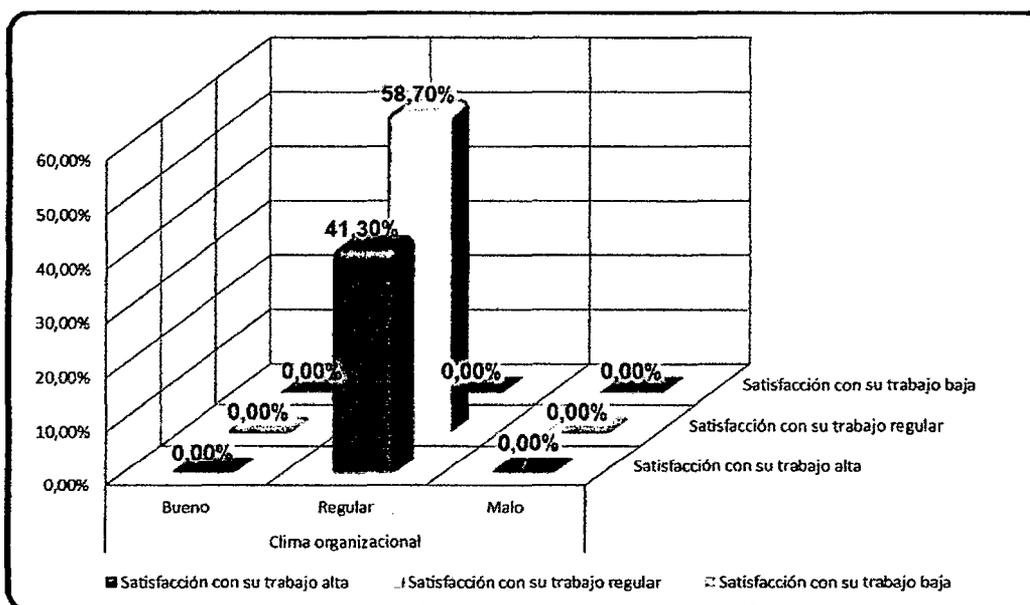
De la Tabla N° 04 se evidencia que de 63 trabajadores, el 33 (52,4%) de los trabajadores indicaron tener clima organizacional y satisfacción en la participación de decisiones regular, seguida de 30 (47,6%) que evidenciaron tener un clima organizacional regular y satisfacción laboral alta en el personal adscrito al mencionado establecimiento de salud.

TABLA N° 05: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE SU TRABAJO, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCAVELICA, 2015.

		Satisfacción con su trabajo						Total	
		Alta		Regular		Baja		f	%
		f	%	f	%	f	%		
Clima organizacional	Bueno	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
	Regular	26	41,3%	37	58,7%	00	00,0%	63	100,0%
	Malo	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
Total		26	41,3%	37	58,7%	00	00,0%	63	100,0%

Fuente: Escala clima organizacional y satisfacción laboral aplicado, 2015.

FIGURA N° 05: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE SU TRABAJO, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCAVELICA, 2015.



Fuente: Tabla N° 05

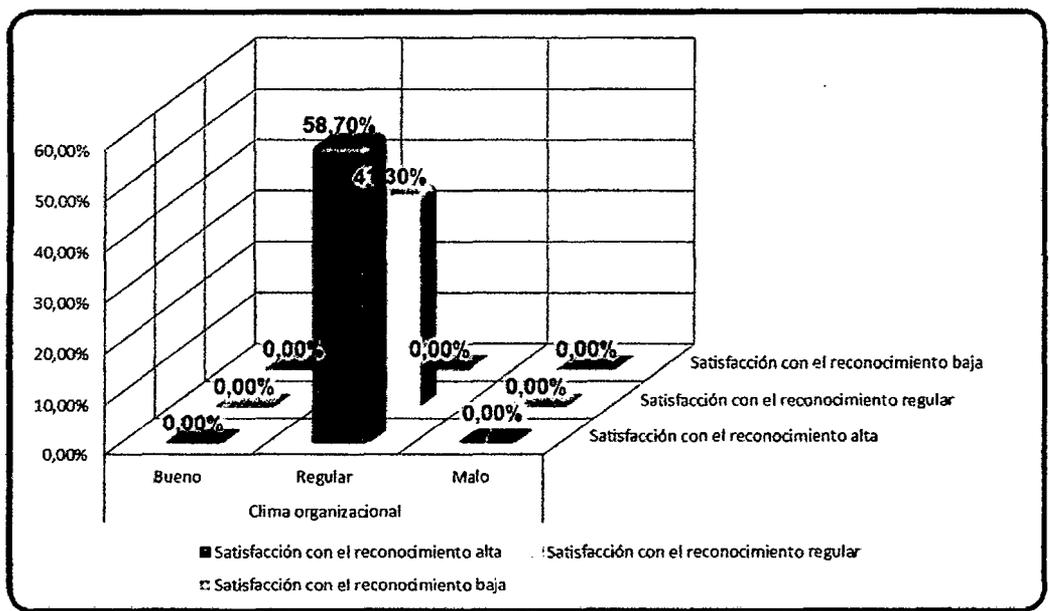
En la tabla N° 05, se observa que 37 (58,7%) de los trabajadores precisaron tener clima organizacional y satisfacción con su trabajo regular, el 41,3% (26) indicaron tener un clima organizacional regular y satisfacción laboral alta en el personal adscrito al mencionado establecimiento de salud.

TABLA N° 06: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE EL RECONOCIMIENTO, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCVELICA, 2015.

		Satisfacción sobre el reconocimiento						Total	
		Alta		Regular		Baja		f	%
		f	%	f	%	f	%		
Clima organizacional	Bueno	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
	Regular	37	58,7%	26	41,3%	00	00,0%	63	100,0%
	Malo	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
Total		37	58,7%	26	41,3%	00	00,0%	63	100,0%

Fuente: Escala clima organizacional y satisfacción laboral aplicado, 2015.

FIGURA N° 06: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE EL RECONOCIMIENTO, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCVELICA, 2015.



Fuente: Tabla N° 06

De la Tabla N° 06 se evidencia que de 63 trabajadores, 37 (58,7%) indicaron tener un clima organizacional alta y una satisfacción con su trabajo regular, seguido de 26 (41,3%) que precisaron un clima organizacional y una satisfacción laboral regular en el personal adscrito al mencionado establecimiento de salud.

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

1) Hipótesis

Hipótesis de investigación

- El clima organizacional si se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.

$H_i: r > 0$ (Existe relación)

Hipótesis nula

- El clima organizacional no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.

$H_o: r \leq 0$ (No hay relación)

2) Nivel de significancia

$\alpha=0,05$ o 5%. Es la probabilidad de cometer error.

3) Nivel de confianza

$1-\alpha=0,95$ o 95%. Probabilidad de que la estimación de un parámetro en una muestra sea el valor real en la población.

4) Estadístico de prueba

Coefficiente de correlación de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Leyenda:

d: Es la diferencia entre los rangos correspondientes a los valores de clima organizacional y satisfacción laboral.

n: Es el número de parejas de datos

5) Regla de decisión

Si: p valor $\leq 0,05$ se **RECHAZA** la hipótesis nula.

Si: p valor $> 0,05$ se **ACEPTA** la hipótesis nula

6) Cálculo de la prueba

Correlaciones

			CLIMA_ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN_LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA_ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,274*
		Sig.		,030
		N	63	63
	SATISFACCIÓN_LABORAL	Coefficiente de correlación	,274*	1,000
		Sig.	,030	
		N	63	63

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Correlaciones

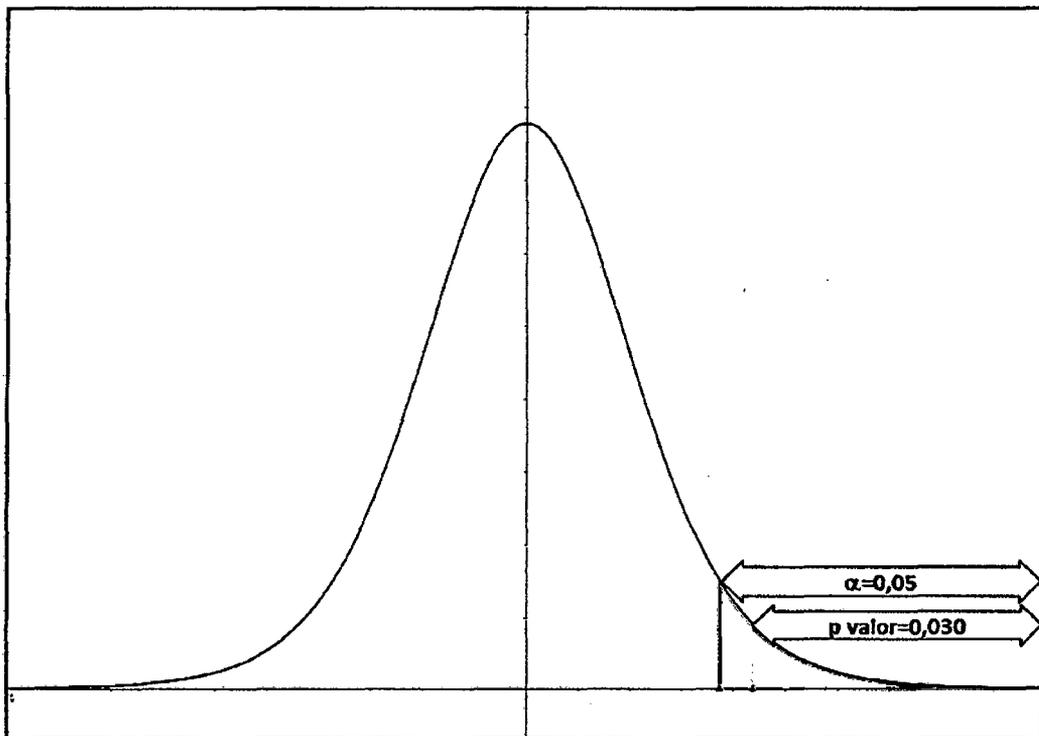
			CLIMA_ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN_LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA_ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,274*
		Sig. (bilateral)		,030
		N	63	63
	SATISFACCIÓN_LABORAL	Coefficiente de correlación	,274*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	
		N	63	63

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Correlación de Spearman	0,274
P valor	0,030

Escala de direccionalidad y grado de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta



7) Decisión

Como p valor 0,030 es menor que 0,05 entonces se **RECHAZA LA HIPÓTESIS NULA**.

8) Conclusión

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica **“El clima organizacional si se relaciona de manera**

significativa con el satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015”.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

1) Hipótesis

Hipótesis de investigación

- El clima organizacional si se relaciona de manera significativa con la satisfacción a sus superiores, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.

$H_i: r > 0$ (Existe relación)

Hipótesis nula

- El clima organizacional no se relaciona de manera significativa con la satisfacción a sus superiores, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.

$H_o: r \leq 0$ (No hay relación)

2) Nivel de significancia

$\alpha=0,05$ o 5%. Es la probabilidad de cometer error.

3) Nivel de confianza

$1-\alpha=0,95$ o 95%. Probabilidad de que la estimación de un parámetro en una muestra sea el valor real en la población.

4) Estadístico de prueba

Coefficiente de correlación de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Leyenda:

d: Es la diferencia entre los rangos correspondientes a los valores de clima organizacional y satisfacción a sus superiores.

n: Es el número de parejas de datos.

5) Regla de decisión

Si: p valor $\leq 0,05$ se **RECHAZA** la hipótesis nula.

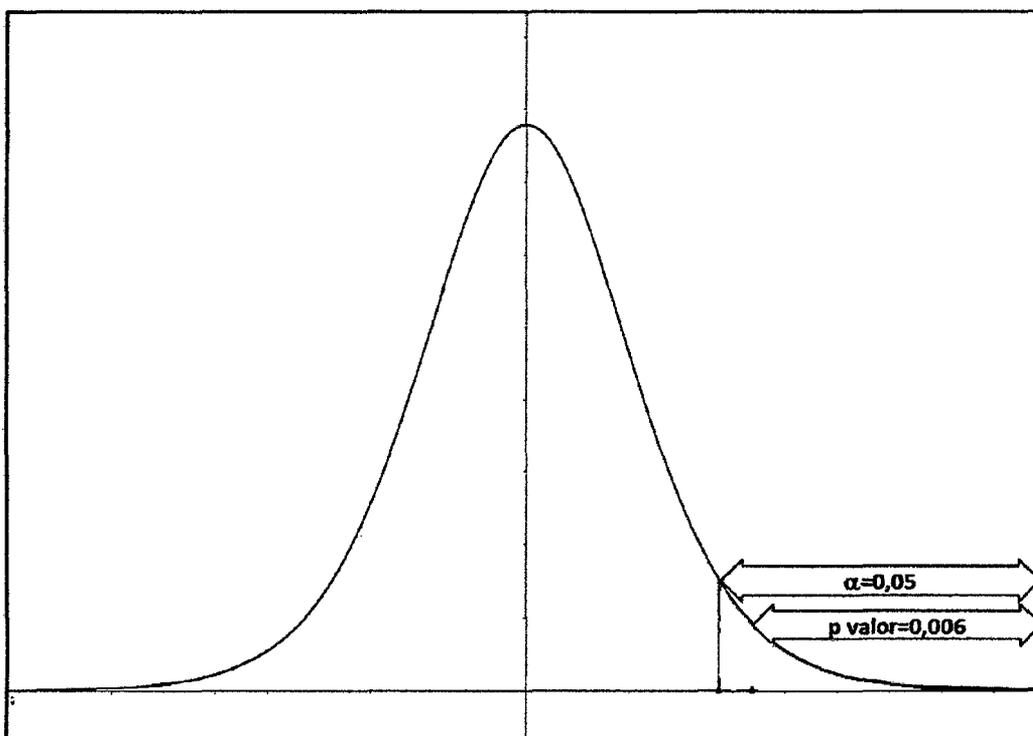
Si: p valor $> 0,05$ se **ACEPTA** la hipótesis nula.

6) Cálculo de la prueba

Correlación de Spearman	0,345
P valor	0,006

Escala de direccionalidad y grado de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta



7) Decisión

Como p valor 0,006 es menor que α 0,05 entonces se **RECHAZA LA HIPÓTESIS NULA**.

8) Conclusión

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica “El clima organizacional si se relaciona de manera significativa con la satisfacción a sus superiores, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015”.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

1) Hipótesis

Hipótesis de investigación

- El clima organizacional si se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015

$H_i: r > 0$ (Existe relación)

Hipótesis nula

- El clima organizacional no se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015

$H_o: r \leq 0$ (No hay relación)

2) Nivel de significancia

$\alpha=0,05$ o 5%. Es la probabilidad de cometer error.

3) Nivel de confianza

$1-\alpha=0,95$ o 95%. Probabilidad de que la estimación de un parámetro en una muestra sea el valor real en la población.

4) Estadístico de prueba

Coefficiente de correlación de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Leyenda:

d: Es la diferencia entre los rangos correspondientes a los valores de clima organizacional y satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo.

n: Es el número de parejas de datos.

5) Regla de decisión

Si: p valor $\leq 0,05$ se **RECHAZA** la hipótesis nula.

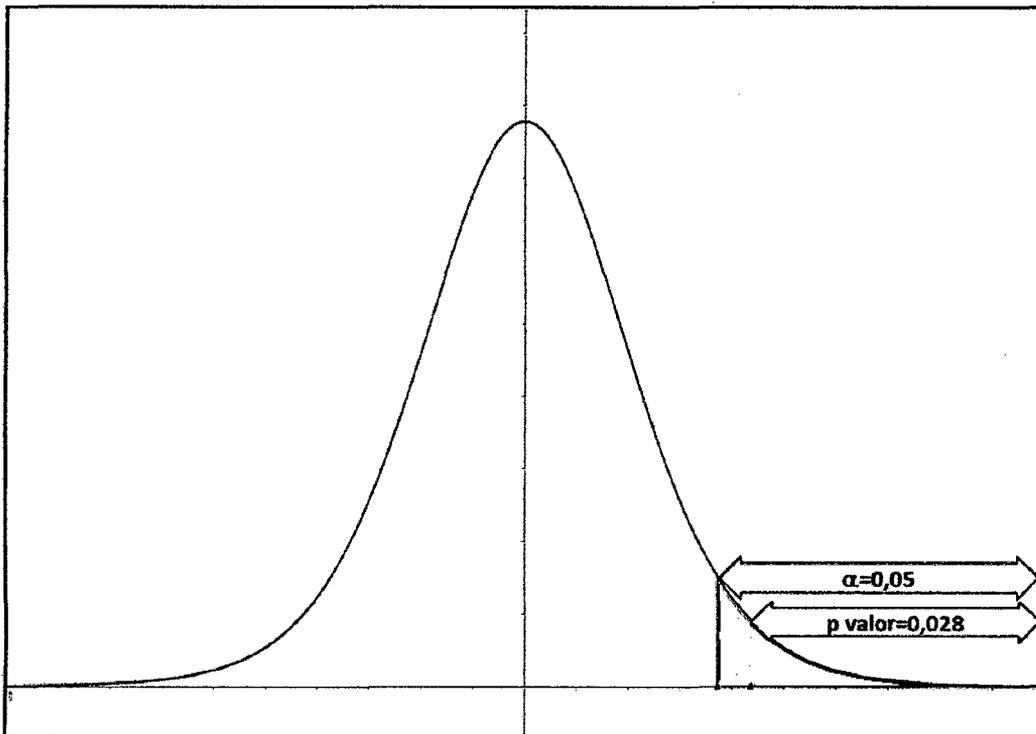
Si: p valor $> 0,05$ se **ACEPTA** la hipótesis nula

Calculo de la prueba

Correlación de Spearman	0,269
P valor	0,028

Escala de direccionalidad y grado de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta



6) Decisión

Como p valor 0,028 es menor que α 0,05 entonces se **RECHAZA LA HIPÓTESIS NULA**.

7) Conclusión

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica **“El clima organizacional si se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015”**.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

1) Hipótesis

Hipótesis de investigación

- El clima organizacional si se relaciona de manera significativa con la satisfacción en la participación de decisiones, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.

$H_i: r > 0$ (Existe relación)

Hipótesis nula

- El clima organizacional no se relaciona de manera significativa con la satisfacción en la participación de decisiones, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.

$H_0: r \leq 0$ (No hay relación)

2) Nivel de significancia

$\alpha=0,05$ o 5%. Es la probabilidad de cometer error.

3) Nivel de confianza

$1-\alpha=0,95$ o 95%. Probabilidad de que la estimación de un parámetro en una muestra sea el valor real en la población.

4) Estadístico de prueba

Coefficiente de correlación de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Leyenda:

d: Es la diferencia entre los rangos correspondientes a los valores de clima organizacional y satisfacción en la participación de decisiones.

n: Es el número de parejas de datos

5) Regla de decisión

Si: p valor $\leq 0,05$ se **RECHAZA** la hipótesis nula.

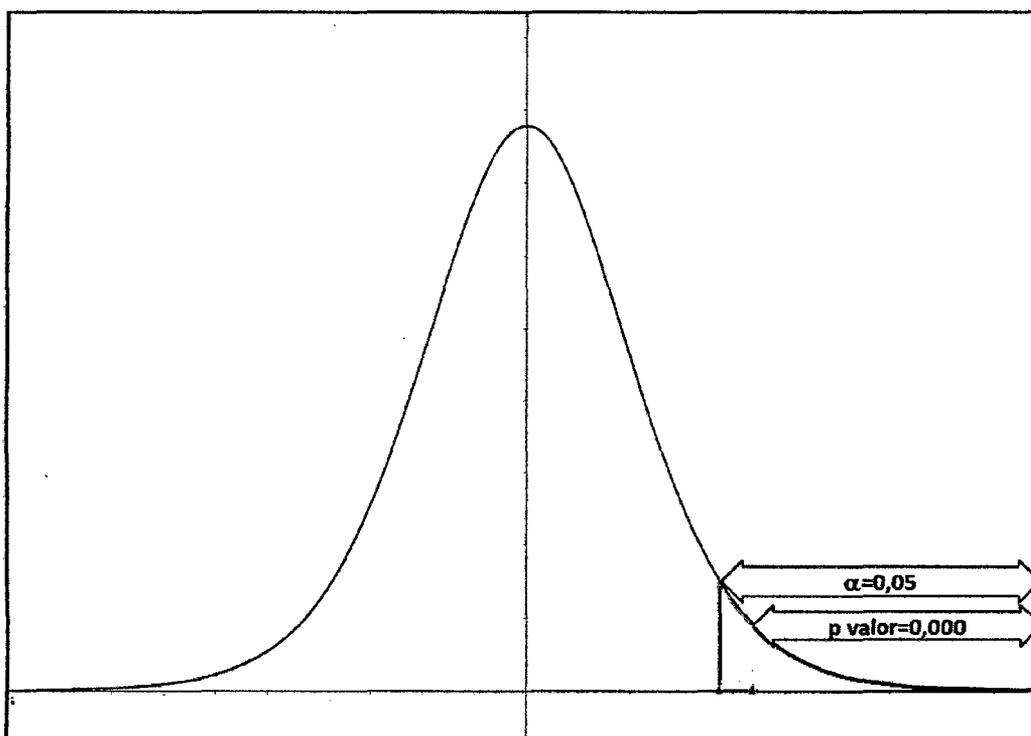
Si: p valor $> 0,05$ se **ACEPTA** la hipótesis nula.

6) Cálculo de la prueba

Correlación de Spearman	0,458
P valor	0,000161

Escala de direccionalidad y grado de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta



7) Decisión

Como p valor 0,000161 es menor que α 0,05 entonces se **RECHAZA LA HIPÓTESIS NULA**.

8) Conclusión

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica **“El clima organizacional si se relaciona de manera significativa con la satisfacción en la participación de decisiones, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión–Huancavelica 2015”**.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

1) Hipótesis

Hipótesis de investigación

- El clima organizacional si se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre su trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.

$H_i: r > 0$ (Existe relación)

Hipótesis nula

- El clima organizacional no se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre su trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.

$H_o: r \leq 0$ (No hay relación)

2) Nivel de significancia

$\alpha=0,05$ o 5%. Es la probabilidad de cometer error.

3) Nivel de confianza

$1-\alpha=0,95$ o 95%. Probabilidad de que la estimación de un parámetro en una muestra sea el valor real en la población.

4) Estadístico de prueba

Coefficiente de correlación de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Leyenda:

d: Es la diferencia entre los rangos correspondientes a los valores de clima organizacional y satisfacción sobre su trabajo.

n: Es el número de parejas de datos

5) Regla de decisión

Si: p valor $\leq 0,05$ se **RECHAZA** la hipótesis nula.

Si: p valor $> 0,05$ se **ACEPTA** la hipótesis nula

8) Conclusión

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica **“El clima organizacional si se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre su trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015”**.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

1) Hipótesis

Hipótesis de investigación

- El clima organizacional si se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre el reconocimiento, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.

$H_1: r > 0$ (Existe relación).

Hipótesis nula

- El clima organizacional no se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre el reconocimiento, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.

$H_0: r \leq 0$ (No hay relación)

2) Nivel de significancia

$\alpha=0,05$ o 5%. Es la probabilidad de cometer error.

3) Nivel de confianza

$1-\alpha=0,95$ o 95%. Probabilidad de que la estimación de un parámetro en una muestra sea el valor real en la población.

4) Estadístico de prueba

Coefficiente de correlación de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Leyenda:

d: Es la diferencia entre los rangos correspondientes a los valores de clima organizacional y satisfacción sobre el reconocimiento.

n: Es el número de parejas de datos

5) Regla de decisión

Si: p valor $\leq 0,05$ se **RECHAZA** la hipótesis nula.

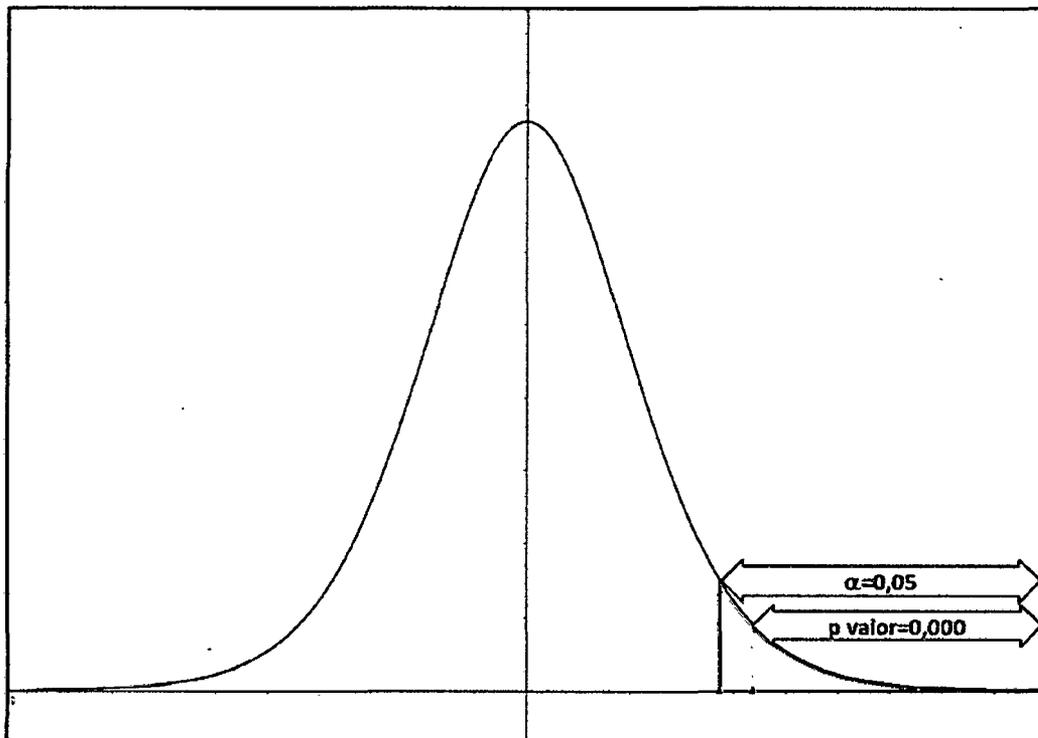
Si: p valor $> 0,05$ se **ACEPTA** la hipótesis nula

6) Cálculo de la prueba

Correlación de Spearman	0,456
P valor	0,000070

Escala de direccionalidad y grado de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta



7) Decisión

Como p valor 0,000070 es menor que α 0,05 entonces se **RECHAZA LA HIPÓTESIS NULA**.

8) Conclusión

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica **“El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre el reconocimiento, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015”**.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados reflejaron que el 50,80% de trabajadores precisaron tener un clima organizacional regular y una satisfacción laboral alta, seguido del 49,2% que presentaron un clima organizacional y una satisfacción laboral regular. Estos resultados coinciden con el estudio de Clemente y López(8) donde indicaron que el clima organizacional influyó significativamente en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Departamental de Huancavelica, puesto que los comportamientos organizativos condicionaron las actitudes y comportamientos de los trabajadores, por ello la institución requiere contar con mecanismos que mejoren y establezcan criterios claros para la gestión del cambio. Los médicos, enfermeros, obstetras y técnicos en enfermería, en relación a las dimensiones presentó un desempeño laboral promedio, pero no por falta de un desarrollo competitivo sino más bien que la relación entre las personas y la organización no siempre es cooperativa y satisfactoria. El estudio de Paredes y Pineda(5) precisó que la influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de estos empleados es de 64%; por lo que se puede ver la satisfacción de los empleados de la municipalidad se debe a gran medida a los factores del clima organizacional. En términos generales la percepción del clima organizacional por parte de los empleados, califican el clima organizacional de manera desfavorable con un 61%. En relación a la autonomía, se puede mostrar que fue calificada de manera positiva con un porcentaje de 54%, al igual que la dimensión confianza con un porcentaje favorable de 64%, el apoyo que se da entre los empleados con un 52%, y por ultimo innovación con un porcentaje favorable de 61%. Los empleados manifiestan trabajar bajo presión, ya que fue calificada de manera desfavorable con un porcentaje de 58%, de igual manera la

Cohesión fue calificada negativamente con un porcentaje de 54%, además los empleados manifestaron sentirse inconforme con la dimensión reconocimiento ya que lo califican con un 55% de insatisfacción. En relación a la equidad laboral, la mitad de los empleados manifiestan sentirse satisfechas y el otro 50% lo califican negativamente. En cuanto a la satisfacción al trabajo que desempeñan, estos manifiestan un grado de insatisfacción de 55%, además mostrando un índice alto (82%) de insatisfacción con la oportunidad de desarrollo. Manifiestan una gran inconformidad en el salario que reciben, ya que califican la dimensión de satisfacción con la relación remuneración con un 91% de insatisfacción. Los empleados manifiestan satisfacción con el ambiente físico en un 66% de satisfacción y con la forma que realizan su trabajo con un 54% de satisfacción. Por otro lado la tesis de Mino(6) enuncia que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores. La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente. Dentro de la variable clima laboral, encontramos que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño y desarrollando estrés, lo que puede ser el causante de la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa. En conclusión el clima laboral influye en el desempeño, es decir que un trabajador tiene un mejor desempeño cuando percibe o experimenta un mejor clima laboral.

Ahora bien los hallazgos del clima organizacional fue regular en un 100% del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión–Huancavelica, no existiendo ningún caso en las categorías bueno y malo. Según un estudio realizado por The Conference Board, únicamente el 45% de los trabajadores de Estados Unidos se encuentran satisfechos en el puesto laboral que ejercen, cuando hace 26 años el 61% de los empleados se encontraban satisfechos. Esto concluye a que la mayoría de personas no son felices en las empresas donde trabajan y este índice va creciendo día con día. Es de suma importancia prestar atención al clima organizacional que se tiene en la empresa o institución, ya que esto puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento de ella. Si los empleados o trabajadores se sienten identificados e integrados a la empresa, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar. Un clima organizacional favorable es una inversión a largo plazo. Si el potencial humano es el arma competitiva de la empresa o institución, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención.

Otros hallazgos del estudio indicaron que la satisfacción laboral es alta en un 50,80% y regular en un 49,2% del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica, no existiendo ningún caso en la baja. Dorothy Johnson en su Teoría del sistema conductual precisa que la persona es un sistema abierto, interrelacionado; se esfuerza constantemente en mantener una situación estable mediante la adaptación al entorno, por otro lado el subsistema de dependencia promueve una conducta de colaboración que exige una respuesta recíproca, sus consecuencias son la aprobación, la atención o reconocimiento y la asistencia física, la conducta dependiente evoluciona desde un grado total de dependencia de los demás hasta un mayor grado de dependencia de uno mismo. Es necesario entender que la satisfacción laboral es

un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa. Por lo tanto es importante que las organizaciones se preocupan por crear condiciones óptimas con el fin de mantener al personal motivado y que tengan un buen desempeño en la labor que realizan y altos niveles de satisfacción.

El 54,0% de trabajadores indicaron tener un clima organizacional regular y una satisfacción en relación a sus superiores alta, seguido del 31,7% que presentaron un clima organizacional regular y una satisfacción laboral baja. Asimismo el 14,3% indicó un clima organizacional y una satisfacción laboral regular en el personal adscrito al mencionado establecimiento de salud. Al respecto un clima laboral se caracteriza por ser multidimensional, es decir que se compone por una serie de factores entre los cuales se encuentran: la estructura de la organización, responsabilidad de los trabajadores y de los empleadores, recompensas y beneficios para los y las trabajadores/as, desafíos y posibilidad de emprender nuevos proyectos, relaciones entre trabajadores y entre trabajador y su/su jefe/s, cooperación, identidad y orgullo que se sienta con la organización, entre otros factores. Además, el clima laboral es diferente en cada organización ejerce una influencia estable y relativamente perdurable sobre el comportamiento de las personas que forman la organización, llegando a formar parte en muchas ocasiones como parte de la Cultura Organizacional. Finalmente, se caracteriza por ser fragmentario, puede subdividirse en varios microclimas según el departamento, sección u organización de que se trate, y según el liderazgo y relaciones que se establezcan entre los trabajadores y sus jefes. Los lugares de trabajo que se caracterizan por presentar un buen clima laboral, se definen en que sus trabajadoras y trabajadores tienen orgullo de pertenecer a la

institución, además de una autoexigencia, entrega y disciplina en su lugar de trabajo, todo esto acompañado de un deseo de asumir nuevas tareas y responsabilidades. Por otro lado, los empleadores conceden gran importancia a las personas y les reconocen el trabajo bien hecho, los líderes escuchan opiniones positivas y negativas por parte de los trabajadores. Además, se potencia la camaradería y se insta a trabajar en equipo. Todo esto confluye en que los y las trabajadores/as se sientan más felices y más comprometidos con su organización, aumentando la productividad de la institución. Es muy importante que las empresas o instituciones realicen periódicamente y de forma sistemática, estudios de diagnósticos de clima organizacional. Este diagnóstico se considera como un insumo clave para detectar puntos críticos y de esta forma poder corregir factores que puedan afectar su motivación o desempeño, así como también efectuar intervenciones en las estructuras organizacionales en conjunto con una planificación estratégica, mejorando los sistemas de comunicación. Todo esto generará que las personas tengan mejores logros en sus objetivos laborales y contribuyan a mejorar la productividad de la organización.

El 73,00% de trabajadores indicaron tener un clima organizacional regular y una satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo alta, seguido del 27,0% que indicaron un clima organizacional y una satisfacción laboral regular en el personal adscrito al mencionado establecimiento de salud. El 52,40% de trabajadores indicaron tener un clima organizacional y una satisfacción en la participación de decisiones regular, seguido del 47,6% que indicaron un clima organizacional regular y una satisfacción laboral alta en el personal adscrito al mencionado establecimiento de salud. En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para

lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral. Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador. El interés por el estudio de la satisfacción de los trabajadores en la labor que desempeñan se enmarca en los albores de la Psicología de las Organizaciones como disciplina científica. Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.

Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado. El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.

El 58,70% de trabajadores precisaron tener un clima organizacional y una satisfacción con su trabajo regular, seguido del 41,30% que indican un clima organizacional regular y una satisfacción laboral alta en el personal adscrito al mencionado establecimiento de salud. Por ello conocer el clima organizacional de una empresa brinda la oportunidad de tener cierto tipo de retroalimentación acerca de todo el comportamiento organizacional. Es aquí donde se crean diferentes planes para la mejora de la empresa, tomando en cuenta las actitudes y conductas de las personas que forman parte de la organización para darles motivación y se tenga un mejor rendimiento. Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.

Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado. El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.

CONCLUSIONES

- El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud adscrito en el Centro de Salud de Ascensión se relacionó significativamente, debido a que el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,274 y un P valor que fue 0,030 siendo este valor $< 0,05$, entonces se acepta la hipótesis de investigación. De 63 trabajadores, 32 indicaron tener un clima organizacional regular y satisfacción laboral alta. 31 trabajadores precisaron clima organizacional y satisfacción laboral regular.
- En el Centro de Salud de Ascensión de 63 trabajadores, 34 indicaron tener un clima organizacional regular y satisfacción alta en relación a sus superiores. 20 trabajadores presentaron clima organizacional regular y satisfacción laboral baja. Es decir se relacionó significativamente, debido a que el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,345 y un P valor que fue 0,006 y siendo este valor $< 0,05$, entonces se acepta la hipótesis de investigación.
- En el Centro de Salud de Ascensión de 63 trabajadores, 46 trabajadores indicaron tener clima organizacional regular y alta satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo. 17 precisaron clima organizacional y satisfacción laboral regular. Es decir se relacionó significativamente, debido a que el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,269 y un P valor que fue 0,028 y siendo este valor $< 0,05$, entonces se acepta la hipótesis de investigación.

- En el Establecimiento de Salud mencionado de 63 trabajadores, 33 trabajadores tuvieron un clima organizacional y satisfacción regular en la participación de decisiones. Es decir se relacionó significativamente, debido a que el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,458 y un P valor que fue 0,000161 y siendo este valor $< 0,05$, entonces se acepta la hipótesis de investigación.

- De la misma forma de los 63 trabajadores, 37 trabajadores indicaron tener regular clima organizacional y satisfacción con su trabajo, seguido de 26 trabajadores que enunciaron tener clima organizacional regular y satisfacción laboral alta en el personal adscrito al mencionado establecimiento de salud. Es decir se relacionó significativamente, debido a que el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,210 y un P valor que fue 0,001 y siendo este valor $< 0,05$, entonces se acepta la hipótesis de investigación.

RECOMENDACIONES

Al Centro de Salud de Ascensión.

- Fomentar el trabajo en equipo, así como actividades extra laborales que mejoren la cooperación, la integración y la comunicación entre el personal de la institución, con el fin de promover y mantener relaciones óptimas entre los compañeros, a fin de que este factor se conserve como un elemento generador de satisfacción.
- Crear un programa de reconocimiento anual, basado en un proceso objetivo de evaluación de desempeño, a través del cual se estimule el rendimiento de los empleados, y que les haga sentir que su trabajo es importante y que la institución valora su esfuerzo.

A la Facultad de Enfermería

- Realizar trabajos de investigación de nivel experimental sobre las variables de estudio, para lograr cambios de actitudes y comportamientos en el personal inmerso en el estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. salud Md. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. In: personas. DGdSdl, editor. Lima - Perú. 2008.
2. Chiang BM, Martín MJ, Núñez A. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral 2010 12 de agosto del 2015]. Available from: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false.
3. Rivas M, Samra A. La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño [Pregrado]. Monagas, Venezuela: Universidad de Oriente; 2006.
4. Alvarez SY. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. abril - agosto 2001 [Pregrado]. Lima, Perú.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2001.
5. Paredes JJ, Pineda OB. Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma. Innovare. 2012.
6. Mino EM. Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadodres del restaurante de parrillas marakos 490 del Departamento de Lambayeque [pregrado]. Lambayeque, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2014.
7. Castillo NF. Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos. [Pregrado]. Lima, Perú Pontificia Universidad Católica del Perú.; 2014.

8. Clemente CL, López H. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Departamental de Huancavelica, 2009. [Pregrado]. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica; 2009.
9. Corichi A, Hernández TJ, García MdR. El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. In: Hidalgo UAdEd, editor. México.
10. Raile M, Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. España: Elsevier España; 2011. 816 p.
11. Supo J. Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la Investigación para Las Ciencias de la Salud. Arequipa, Perú 2014 12 de agosto del 2015]. Available from: https://books.google.com.pe/books?id=oFnmrQEACAAJ&dq=investigacion+-+jose+supo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y.
12. Del Río D. Diccionario-glosario de metodología de la investigación social. España: Editorial UNED; 2013. 391 p.
13. Cegarra J. Los métodos de investigación. España: Ediciones Díaz de Santos; 2012. 16 p.
14. Hurtado I, Toro J. Paradigmas Y Metodos de Investigacion en Tiempos de Cambios. Venezuela: El Nacinal; 2007. 167 p.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA

Garzón MH. El desarrollo organizacional y el cambio planeado. 1ª ed.
Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario; 2005.

Uribe, JF. Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores
psicosociales. México: Manual moderno; 2015.

ANEXO Nº 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN –
HUANCAVELICA 2015

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PREGUNTA GENERAL ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015?.</p> <p>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</p> <p>➤ ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre la relación con sus superiores, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015?</p> <p>➤ ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015?</p> <p>➤ ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre la participación en las decisiones, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015?</p> <p>➤ ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre su trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>➤ Establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre la relación con sus superiores, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.</p> <p>➤ Evaluar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015</p> <p>➤ Identificar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre la participación de las decisiones, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.</p> <p>➤ Evaluar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre su trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL El clima organizacional se relaciona de manera significativa con el satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>➤ El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre la relación con sus superiores, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.</p> <p>➤ El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015</p> <p>➤ El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre la participación de las decisiones, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.</p> <p>➤ El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre su trabajo, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015.</p>	<p>Variab1e 1: Clima organizacional.</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Según la intervención del Investigador: Observacional (No experimental)</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Correlacional</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Método hipotético-deductivo, analítico-sintético.</p> <p>TÉCNICAS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <p>TÉCNICA: Psicométrica.</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escala de Clima organizacional. • Escala de satisfacción laboral. <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental, transversal, correlacional.</p>

<p>➤ ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre el reconocimiento, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión–Huancavelica 2015?</p>	<p>Ascensión–Huancavelica 2015. ➤ Establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre el reconocimiento, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión–Huancavelica 2015.</p>	<p>➤ El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre el reconocimiento, del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión–Huancavelica 2015.</p>	<p>POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población: 63 trabajadores • Muestra: No es necesario porque es igual que población • Muestreo: No fue necesario. <p>TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS Técnica estadística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadística descriptiva. • Estadística inferencial.
---	---	--	--



ANEXO 02
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Autores: Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio; Núñez Partido, Antonio

PRESENTACIÓN

Somos egresadas de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica y estamos realizando un estudio sobre clima organizacional y satisfacción laboral. Esta escala es totalmente confidencial y no le tomará más de 30 minutos de su tiempo para contestar.

I. INTRODUCCIÓN:

El objetivo general de la investigación es Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015

II. INSTRUCCIONES.

Este escala tiene enunciados sobre clima organizacional; deseamos que respondas sinceramente a cada una de ellas, tus respuestas serán de gran utilidad para poder establecer la situación actual Lea detenidamente cada pregunta y luego marque con un aspa (X) la respuesta correcta según crea conveniente.

Alternativas de respuesta para cada ítem:

Muy de acuerdo = 5	De acuerdo = 4	No estoy seguro = 3	En desacuerdo = 2	Totalmente en desacuerdo = 1
-----------------------	-------------------	------------------------	----------------------	---------------------------------

III. DATOS ESPECÍFICOS

A. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

Condición laboral: Nombrado () Contratado ()
 Profesión u ocupación:

B. Bloque de contenidos

N°	Ítems	Categorías de respuesta				
		5	4	3	2	1
Comunicación Interna						
1.	¿ Se siente Ud. libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?					
2.	¿ Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?					
3.	¿ Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?					
4.	¿ Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?					
5.	¿ Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?					

6.	¿Considera Ud. que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?					
7.	¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera?					
8.	¿Trabajamos en equipo?					
9.	¿Avanzamos en la misma dirección?					
10.	¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?					
11.	¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados?					
12.	¿Realizamos reuniones efectivas?					
13.	¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?					
14.	¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?					
Reconocimiento						
15.	¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?					
16.	¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?					
17.	¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?					
18.	¿Existe equidad en el acceso a la capacitación?					
19.	¿Los funcionarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?					
Relaciones interpersonales en el trabajo						
20.	¿Lo pasamos bien trabajando juntos?					
21.	¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?					
22.	¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?					
23.	¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?					
24.	¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?					
25.	¿Confiamos los unos en los otros?					
26.	¿Hablamos los unos con los otros, pero no los unos DE los otros?					
27.	¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?					
Calidad en el trabajo						
28.	¿Conocemos nuestras fortalezas y debilidades?					
29.	¿Evaluamos regularmente la calidad de nuestras actividades?					
30.	¿Hacemos uso óptimo de nuestros recursos?					
31.	¿Exigimos calidad entre nosotros?					
32.	¿Hacemos realmente todo lo que podemos hacer?					
33.	¿Trabajamos todos para impulsar mejoras y desarrollar nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?					
34.	¿Existe orden y disciplina adecuados para realizar nuestro trabajo?					
Toma de decisiones						
35.	¿Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel?					
36.	¿Las decisiones se toman oportunamente?					
37.	Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.					
38.	Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.					
39.	Siente Ud. que en esta organización se anima los empleados a que tomen sus propias decisiones					
40.	¿Las decisiones se basan en información confiable?					
Entorno físico						
41.	¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/ Servicio/ Unidad?					
42.	La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento/ Servicio/ Unidad?					
43.	¿El espacio físico es suficiente?					
44.	¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?					
45.	El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?					
46.	¿Cuenta su Departamento/ Servicio/ Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones.					
Objetivos de la institución						
47.	¿Están claramente definidos los objetivos?					
48.	¿Los conoce Ud?					
49.	¿Está de acuerdo con ellos?					
Compromiso						
50.	¿Cumplimos nuestros acuerdos?					
51.	Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?					
52.	¿Se siente Ud. con la camiseta puesta?					
53.	¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?					
Adaptación al cambio						

54.	¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?						
55.	¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?						
56.	¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?						
57.	¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?						
58.	¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?						
Delegación de actividades y funciones							
59.	¿Hay suficiente delegación?						
60.	¿Las capacidades de los funcionarios son usadas de la forma más ventajosa?						
61.	¿Es adecuada la forma de delegación?						
62.	¿Los funcionarios están capacitados para asumir las funciones delegadas?						
Coordinación externa							
63.	¿Trabajamos bien con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades?						
64.	¿Conoce quiénes son los usuarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad?						
65.	¿Sabe Ud. lo que los usuarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad requieren?						
66.	¿Cómo evalúa la comunicación de la administración?						
67.	¿El flujo de información con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades es adecuado?						
Eficiencia en la productividad							
68.	¿Responde su Departamento/ Servicio/ Unidad a las expectativas de la organización con respecto de su eficiencia y productividad?						
69.	¿Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y haciendo el mejor uso de los recursos?						
70.	¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?						

Muchas gracias a usted.....

ANEXO 03
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Autores Autores: Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio; Núñez Partido, Antonio

PRESENTACIÓN

Somos egresadas de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica y estamos realizando un estudio sobre clima organizacional y satisfacción laboral. Esta escala es totalmente confidencial y no le tomará más de 30 minutos de su tiempo para contestar.

I. INTRODUCCIÓN:

El objetivo general de la investigación es Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica 2015

II. INSTRUCCIONES.

Este escala tiene enunciados sobre clima organizacional; deseamos que respondas sinceramente a cada una de ellas, tus respuestas serán de gran utilidad para poder establecer la situación actual Lea detenidamente cada pregunta y luego marque con un aspa (X) la respuesta correcta según crea conveniente.

Muy satisfecho=7	Poco satisfecho=6	Satisfecho= 5	Ni satisfecho Ni insatisfecho=4	Poco insatisfecho	Insatisfecho= 2	Muy insatisfecho= 1
------------------	-------------------	---------------	---------------------------------	-------------------	-----------------	---------------------

III. DATOS ESPECÍFICOS

C. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

Condición laboral: Nombrado () Contratado ()

Profesión u ocupación:

D. Bloque de contenidos

Nº	Items	Categorías de respuesta						
		7	6	5	4	3	2	1
	Satisfacción con la relación con sus superiores							
1.	Frente a la proximidad y frecuencia con que es supervisado, usted se encuentra.							
2.	Frente a la supervisión que ejercen sobre usted, se encuentra.							
3.	Las relaciones personales con sus superiores							
4.	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
5.	El apoyo que recibe de sus superiores.							
	Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo							
6.	La ventilación de su lugar de trabajo							
7.	La iluminación de su lugar de trabajo							
8.	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							

ANEXO Nº 03

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Escala de clima organizacional

Autores: Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio; Núñez Partido, Antonio

Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó un instrumento a partir de un cuestionario adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud, y validado en una experiencia anterior (Rebeco, 2001). Se incorporó al instrumento el conflicto como nueva variable. Las preguntas incorporadas fueron obtenidas de un instrumento utilizado en la evaluación del clima organizacional de un consultorio municipal de la ciudad de Los Ángeles (Pincheira, 2001). El cuestionario mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos (a saber: Muy de acuerdo = 5, De acuerdo = 4, No estoy seguro = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo = 1). Se incorpora al instrumento un factor, que da inicio a un nuevo proceso de validación que se muestra en los resultados

Se entiende aquí por validez sobre todo la validez de constructo, la que se puede llamar validez lógica o conceptual. La escala de clima organizacional poseen una validez de constructo, ya que la versión lograda en este estudio es representativa de los constructos que se quieren investigar.

Escala de satisfacción laboral

Autores: Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio; Núñez Partido, Antonio

Se entiende aquí por validez sobre todo la validez de constructo, la que se puede llamar validez lógica o conceptual. La escala de satisfacción laboral poseen una validez de constructo, ya que la versión lograda en este estudio es representativa de los constructos que se quieren investigar. Por otra parte, los coeficientes de fiabilidad muestran que los ítems de la

escala completa están suficientemente relacionados entre sí. Ambas presentan coeficientes de fiabilidad altos.

Tabla .Correlación variables satisfacción laboral con variables descriptivas.

	Años de servicio	Edad	Tamaño del grupo de trab.
I. Satisfacción con la relación con sus superiores	-.065 (.825)	-.371 (.191)	-.307 (.285)
II. Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo	-.041 (.890)	.315 (.273)	.041 (.888)
III. Satisfacción con la participación en las decisiones	-.091 (.768)	-.227 (.456)	-.324 (.280)
IV. Satisfacción con su trabajo	.338 (.237)	-.088 (.764)	.037 (.901)
V. Satisfacción con el reconocimiento	.369 (.194)	.553 (.040)	.220 (.449)

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

ANEXO Nº 04

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Escala de clima organizacional

Autores: Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio; Núñez Partido, Antonio

El coeficiente para la escala de clima organizacional completa es alto, coeficiente Alpha de Cronbach 0,969.

Análisis factorial

El análisis factorial para la escala de clima organizacional entregó 12 factores: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, calidad en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia en la productividad, todas con un coeficiente alfa alto (entre 0,74 y 0,94). Para la escala de satisfacción laboral los factores extraídos son 5: satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento, todas con un coeficiente Alfa alto (entre 0,73 y 0,87).

En la Tabla se observa lo siguiente:

1. Los factores extraídos son 12: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, calidad en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa, eficiencia en la productividad.
2. El primer factor lo forman 14 ítems. Esta investigación sugiere que este factor se nombre comunicación interna, el coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,943, que es considerado alto.
3. El segundo factor lo forman 10 ítems. Este factor se nombra reconocimiento, el coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,907, que es considerado alto.
4. El tercer factor lo forman 8 ítems. Este factor se nombra relaciones

- interpersonales, el coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,893, que es considerado alto.
5. El cuarto factor lo forman 8 ítems. Este factor se nombra calidad en el trabajo, el coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,880, que es considerado alto.
 6. El quinto factor lo forman 6 ítems. Este factor se nombra toma de decisiones, el coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,881, que es considerado alto.
 7. El sexto factor lo forman 6 ítems. Este factor se nombra entorno físico, el coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,830, que es considerado alto.
 8. El séptimo factor lo forman 7 ítems. Este factor se nombra objetivos de la institución, el coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,933, que es considerado alto.
 9. El octavo factor lo forman 4 ítems. Este factor se nombra compromiso, el coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,817, que es considerado alto.
 10. El noveno factor lo forman 5 ítems. Este factor se nombra adaptación al cambio, el coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,790, que es considerado alto.
 11. El décimo factor lo forman 4 ítems. Este factor se nombra delegación de actividades y funciones, el coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,831, que es considerado alto.
 12. El factor decimoprimerlo lo forman 5 ítems. Este factor se nombra coordinación externa, el coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,814, que es considerado alto.
 13. El factor decimosegundo lo forman 3 ítems. El coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,588, que es considerado bajo, sin embargo, al eliminar el tercer ítem, el coeficiente alfa sube a 0,782, lo que indica que es mejor dejar el factor con sólo los dos primeros ítems. Este factor se nombra eficiencia en la productividad.

Tabla . Factores de la escala de clima organizacional.

Factor	Items	Fiabilidad del factor
1. Comunicación interna	¿Se siente Ud. libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo? ¿ Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo? ¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco? ¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información? ¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones? ¿Considera Ud. que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo? ¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera? ¿Trabajamos en equipo? ¿Avanzamos en la misma dirección? ¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo? ¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados? ¿Realizamos reuniones efectivas? ¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados? ¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?	Alfa de Cronbach 0,943
2. Reconocimiento	¿Se estimula la capacitación de los funcionarios? ¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios? ¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios? ¿Existe equidad en el acceso a la capacitación? ¿Los funcionarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos? ¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados? ¿La actuación de calidad es gratificada? ¿La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles? ¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento? ¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios	Alfa de Cronbach 0,907
Factor	Items	Fiabilidad del factor
3. Relaciones interpersonales en el trabajo	¿Lo pasamos bien trabajando juntos? ¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día? ¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo? ¿Nos ayudamos y animamos unos a otros? ¿Nuestra comunicación es abierta y transparente? ¿Confiamos los unos en los otros? ¿Hablamos los unos CON los otros, pero no los unos DE los otros? ¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?	Alfa de Cronbach 0,893

4. Calidad en el trabajo	<p>¿Nos tomamos en serio la calidad? ¿Conocemos nuestras fortalezas y debilidades? ¿Evaluamos regularmente la calidad de nuestras actividades? ¿Hacemos uso óptimo de nuestros recursos? ¿Exigimos calidad entre nosotros? ¿Hacemos realmente todo lo que podemos hacer? ¿Trabajamos todos para impulsar mejoras y desarrollar nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad? ¿Existe orden y disciplina adecuados para realizar nuestro trabajo?</p>	Alfa de Cronbach 0,88
5. Toma de decisiones	<p>¿Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel? ¿Las decisiones se toman oportunamente? Pensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores. Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas. Siente Ud. que en esta organización se anima los empleados a que tomen sus propias decisiones ¿Las decisiones se basan en información confiable?</p>	Alfa de Cronbach 0,881
6. Entorno físico	<p>¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/ Servicio/ Unidad? La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento/ Servicio/ Unidad? ¿El espacio físico es suficiente? ¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada? ¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones? ¿Cuenta su Departamento/ Servicio/ Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones.</p>	Alfa de Cronbach 0,83
7. Objetivos de la institución	<p>¿Están claramente definidos los objetivos? ¿Los conoce Ud? ¿Está de acuerdo con ellos?</p>	Alfa de Cronbach 0,933
8. Compromiso	<p>¿Cumplimos nuestros acuerdos? ¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige? ¿Se siente Ud. con la camiseta puesta? ¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?</p>	Alfa de Cronbach 0,817
9. Adaptación al cambio	<p>¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad? ¿Sentimos la necesidad de que existan cambios? ¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios? ¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios? ¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?</p>	Alfa de Cronbach 0,79
Factor	Items	Fiabilidad del factor
10. Delegación de actividades y funciones	<p>¿Hay suficiente delegación? ¿Las capacidades de los funcionarios son usadas de la forma más ventajosa? ¿Es adecuada la forma de delegación? ¿Los funcionarios están capacitados para asumir las funciones delegadas?</p>	Alfa de Cronbach 0,831
11. Coordinación externa	<p>¿Trabajamos bien con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades? ¿Conoce quienes son los usuarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad? ¿Sabe Ud. lo que los usuarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad requieren? ¿Como evalúa la comunicación de la administración? ¿El flujo de información con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades es adecuado?</p>	Alfa de Cronbach 0,814

21

N

12. Eficiencia en la productividad	Responde su Departamento/ Servicio/ Unidad a las expectativas de la organización con respecto de su eficiencia y productividad? ¿Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y haciendo el mejor uso de los recursos? ¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?	Alfa de Cronbach 0,588
------------------------------------	--	---------------------------

Escala de satisfacción laboral

Autores: Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio; Núñez Partido, Antonio

La escala de satisfacción completa muestra un coeficiente alpha alto de 0,925. Éste coincide con los resultados de Meliá et al. (1990) y Meliá et al. (1986), en su escala de satisfacción laboral S21/26 y en su escala de satisfacción laboral S4/82, respectivamente.

Análisis factorial

En la Tabla se observa lo siguiente:

- Los factores extraídos son 5: satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo, satisfacción con el reconocimiento.
- El primer factor lo forman 5 ítems. Esta investigación sugiere que este factor se nombre satisfacción con la relación con sus superiores, refleja bastante bien esta variable de satisfacción laboral, con ítems que hipotéticamente la define. El coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,876, que es considerado alto.
- El segundo factor lo forman 7 ítems. Este factor se nombra satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo. El coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,866, que es considerado alto.
- El tercer factor lo forman 6 ítems. Este factor se nombra satisfacción con la participación en las decisiones, refleja bastante bien esta variable de satisfacción laboral. El coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,878, que es considerado alto.
- El cuarto factor lo forman 7 ítems. Este factor se nombra satisfacción con su trabajo personal. El coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,815, que es considerado alto.
- El quinto factor lo forman 4 ítems. Este factor se nombra satisfacción con el reconocimiento. Y el coeficiente de fiabilidad que presenta este factor es de 0,737, que es considerado alto.

Tabla . Factores de la escala de satisfacción laboral.

Factor	Items	Fiabilidad del factor
1. Satisfacción con la relación con sus superiores	La proximidad y frecuencia con que es supervisado. La supervisión que ejercen sobre usted. Las relaciones personales con sus superiores La forma en que sus supervisores juzgan su tarea. El apoyo que recibe de sus superiores.	Alfa de Cronbach 0,876
2. Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo	La ventilación de su lugar de trabajo. La iluminación de su lugar de trabajo El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. La temperatura de su local de trabajo.	Alfa de Cronbach 0,866
3. Satisfacción con la participación en las decisiones	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales. Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Alfa de Cronbach 0,878
4. Satisfacción con su trabajo	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Alfa de Cronbach 0,815
5. Satisfacción con el reconocimiento	Las oportunidades de promoción que tiene. Las oportunidades de formación que le ofrece la institución. El salario que usted recibe	Alfa de Cronbach 0,737

ANEXO Nº 05

CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES

A. Variable clima organizacional

- Puntaje mínimo: 70
- Puntaje máximo: 350

Categorías:

- ✓ Malo: 70 a 163
- ✓ Regular: 164 a 257
- ✓ Bueno: 258 a 350

B. Variable satisfacción laboral

- Puntaje mínimo: 23
- Puntaje máximo: 161

Categorías:

- ✓ Baja: 23 a 69
- ✓ Regular: 70 a 115
- ✓ Alta: 116 a 161

Dimensiones

a) Satisfacción sobre la relación con sus superiores

- Puntaje mínimo: 5
- Puntaje máximo: 35

Categorías:

- ✓ Baja: 5 a 15
- ✓ Regular: 16 a 25
- ✓ Alta: 26 a 35

b) Satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo

- Puntaje mínimo: 7
- Puntaje máximo: 21

Categorías:

- ✓ Baja: 5 a 15
- ✓ Regular: 16 a 25

✓ Alta: 26 a 35

c) Satisfacción sobre la participación en las decisiones

- Puntaje mínimo: 6
- Puntaje máximo: 42

Categorías:

- ✓ Baja: 6 a 18
- ✓ Regular: 19 a 30
- ✓ Alta: 31 a 42

d) Satisfacción sobre su trabajo

- Puntaje mínimo: 4
- Puntaje máximo: 28

Categorías:

- ✓ Baja: 4 a 12
- ✓ Regular: 13 a 20
- ✓ Alta: 21 a 28

e) Satisfacción sobre el reconocimiento

- Puntaje mínimo: 3
- Puntaje máximo: 21

Categorías:

- ✓ Baja: 3 a 9
- ✓ Regular: 10 a 15
- ✓ Alta: 16 a 21

ANEXO Nº 06

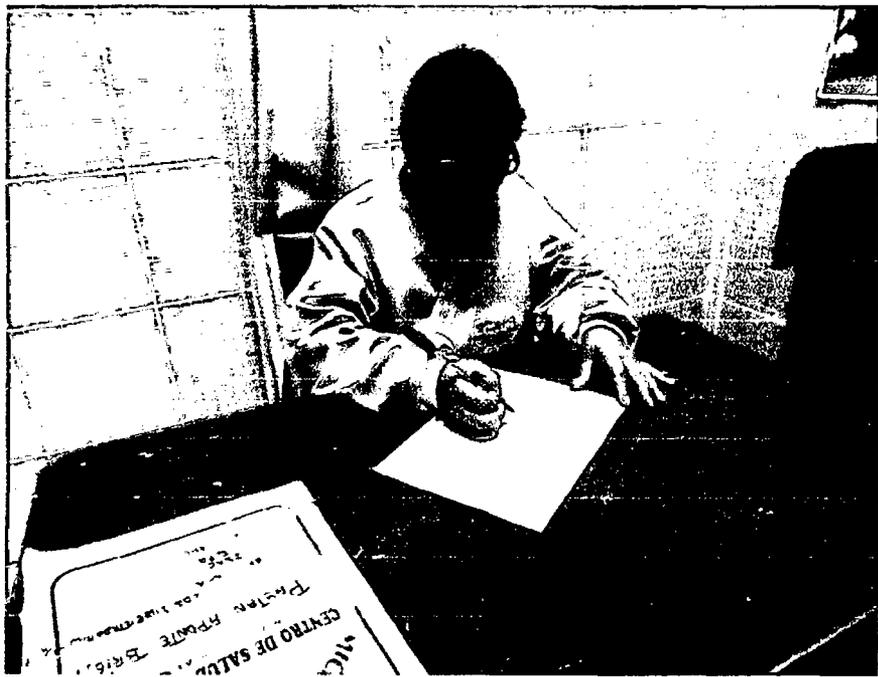
IMÁGENES



Investigadoras en frontis del Centro de Salud de Ascensión



Investigadora en los ambientes internos del Centro de Salud de Ascensión



Aplicación de instrumentos de recolección de datos a Personal del Centro de Salud de Ascensión.





Aplicación de instrumentos de recolección de datos a Personal del Centro de Salud de Ascensión.



ANEXO N° 07

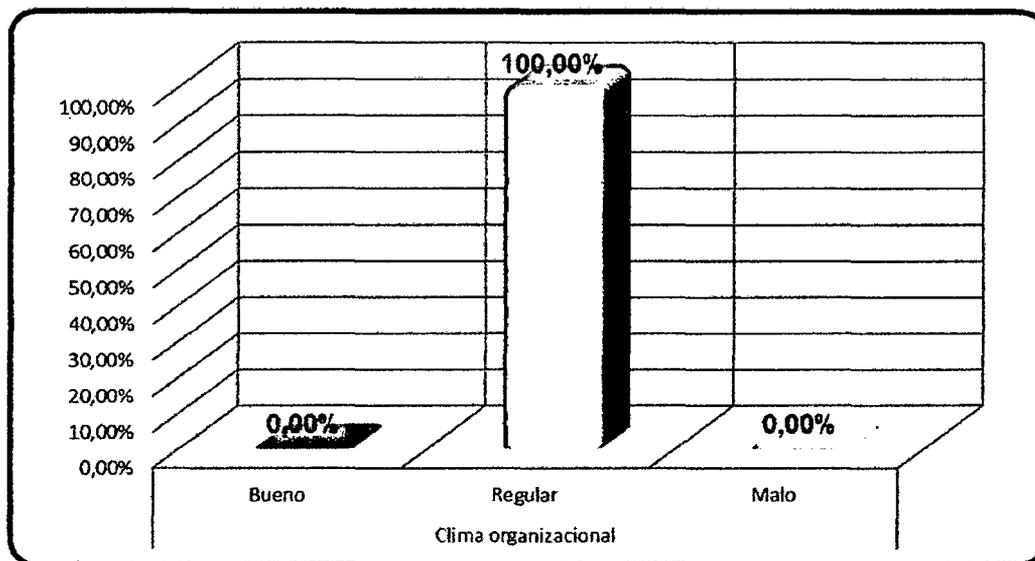
RESULTADOS COMPLEMENTARIOS

TABLA N° 07: CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN- HUANCVELICA, 2015.

Clima organizacional	f	%
Bueno	00	00,0%
Regular	63	100,0%
Malo	00	00,0%
Total	63	100,0%

Fuente: Escala clima organizacional aplicado, 2015.

FIGURA N° 07: CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN- HUANCVELICA, 2015.



Fuente: Tabla N° 07

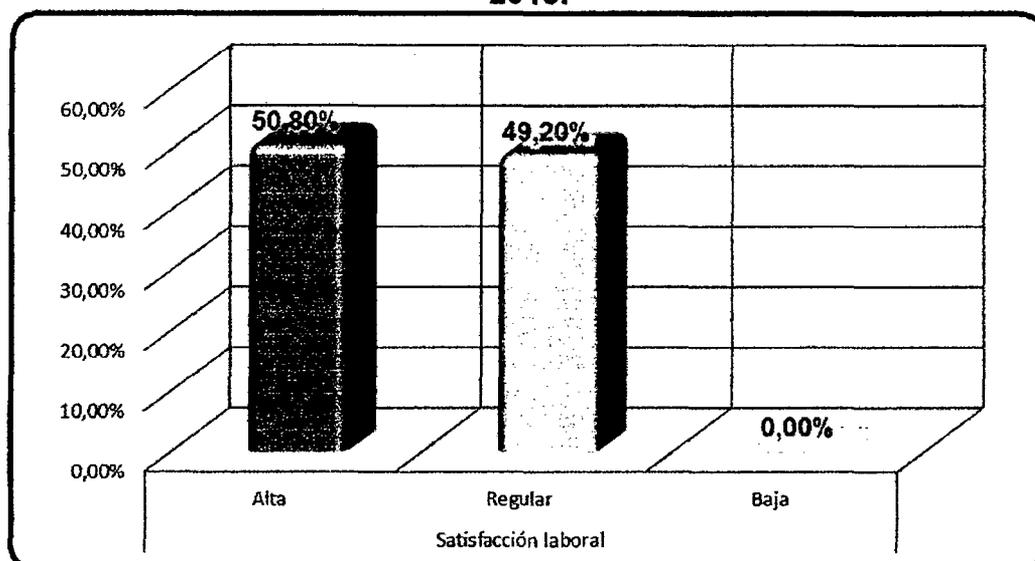
De la Tabla N° 07 se evidencia que el clima organizacional es regular en el 63 (100%) del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión- Huancavelica, no existiendo ningún caso en las categorías bueno y malo.

TABLA N° 08: SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN- HUANCVELICA, 2015.

Satisfacción laboral	f	%
Alta	32	50,8%
Regular	31	49,2%
Baja	00	00,0%
Total	63	100,0%

Fuente: Escala satisfacción laboral aplicado, 2015.

FIGURA N° 08: SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN- HUANCVELICA, 2015.



Fuente: Tabla N° 08

De la Tabla N° 08 se evidencia que la satisfacción laboral es alta en un 50,8% y regular en un 49,2% del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión- Huancavelica, no existiendo ningún caso en la baja.

ANEXO N° 08

DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN

SOLICITO: AUTORIZACIÓN Y APOYO PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.

SEÑORA JEFE DEL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN HUANCAVELICA. S.J.

Nosotras, Bachilleres de la Facultad de Enfermería **HUAMAN CUCHO, GUISELA GIOVANA**; identificada con DNI N° 43538772, domiciliada en Av. San Cristóbal N° 300, distrito, provincia y región de Huancavelica y **RAMOS CUNYA, Judith**; identificada con DNI N° 45418821, domiciliada en Psj. Muñeca N° 124, distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica. Con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, siendo requisito la realización y ejecución del proyecto de investigación para optar el título de licenciado (a) en enfermería, tesis titulado **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN - HUANCAVELICA 2015"**. Solicitamos autorización y apoyo para su ejecución.

POR LO EXPUESTO:

Rogamos acceder a nuestra solicitud por ser de justicia que esperamos alcanzar.

Huancavelica 27 de octubre del 2015.

HUAMAN CUCHO, Guisela Giovana
DNI N° 43538772

RAMOS CUNYA, Judith
DNI N° 45418821

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUANCAVELICA
MICRORREGIÓN ASCENSIÓN
CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN
RECEPCION
FECHA: 27/10/15 HORA: 11:02
CURSA: [Signature] N° FOLIO: [Signature]

AUTORIZADO, ver los instrumentos de autorización del MINSA y UNH, con una actividad con N.C. Doris Jilisa Torres Quenú

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUANCAVELICA
RED DE SALUD HUANCAVELICA
MICRORREGIÓN ASCENSIÓN

Lic. Esp. Jenny M. Vilcapoma Meza
C.O.P. 48371
JESSIE REYES HUANCAYEN ASCENSIÓN

[Signature]
27/10/15

ANEXO N° 09
ARTÍCULO CIENTÍFICO

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión – Huancavelica 2015

Guísela Giovana Huamán Cucho ¹
Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Huancavelica-Perú

Judith Ramos Cunya ²
Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Huancavelica-Perú.

RESUMEN

Objetivo. Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión– Huancavelica, 2015. **Métodos.** Tipo de investigación según la intervención del Investigador: Observacional (No experimental). Nivel de investigación correlacional. Diseño no experimental transversal correlacional. Los instrumentos de recolección de datos utilizados: escalas de clima organizacional y satisfacción laboral. La población estuvo conformado por 63 trabajadores. **Resultados.** Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, ya que en la prueba de hipótesis, el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,274 y el un P valor fue 0,030 y siendo este valor $> 0,025$, entonces se acepta la hipótesis de investigación. De 63 trabajadores, 32 indicaron tener un clima organizacional regular y satisfacción laboral alta. 31 trabajadores precisan clima organizacional y satisfacción laboral regular. De 63 trabajadores, 34 indicaron tener un clima organizacional regular y satisfacción en relación a sus superiores alta. 20 trabajadores presentaron clima organizacional regular y satisfacción laboral baja. Asimismo 09 indicaron clima organizacional y satisfacción laboral regular en el personal adscrito al mencionado establecimiento de salud. 46 trabajadores indicaron tener clima organizacional regular y satisfacción sobre las condiciones físicas

en el trabajo alta. 17 indicaron clima organizacional y satisfacción laboral regular. 33 trabajadores indican tener clima organizacional y satisfacción en la participación de decisiones regular. 30 indicaron clima organizacional regular y satisfacción laboral alta en el personal. 37 trabajadores indicaron tener clima organizacional y satisfacción con su trabajo regular, seguido de 26 que indicaron clima organizacional regular y satisfacción laboral alta en el personal adscrito al mencionado establecimiento de salud. **Conclusión.** Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

INTRODUCCIÓN

Los miembros de la organización determinaron en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerció una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras. En la tesis "La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño", Monagas – Venezuela, los hallazgos indican que la institución involucrada en el estudio posee un tipo de cultura burocrática, pero débil, existe un alto nivel de rotación de personal lo cual no les permite tener conocimiento pleno de la cultura existente, se determinó que si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, ellas son dos variables que van de la mano para lograr que el personal forme parte fundamental de la organización, que exista competitividad empresarial y para alcanzar los objetivos y metas organizacionales ya planteados. Tomando en cuenta algunos factores que tendrían que ser reforzados los investigadores señalaron una serie de recomendaciones con la finalidad de que el recinto de salud mejore el desempeño laboral y la cultura existente(3). El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las

opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano. Las relaciones interpersonales entre los empleados tienen un valor sustancial en cualquier lugar de trabajo. Las relaciones humanas se refieren al proceso de formación de los empleados, atendiendo a sus necesidades, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de conflictos entre los diferentes empleados o entre empleados y directivos. Entender algunas de las formas en las que las relaciones humanas pueden afectar a los costes, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de un negocio económico, contribuyen a subrayar su importancia. Las relaciones laborales son una fuente de motivación de los empleados, lo cual es importante para mantener la productividad. Los empleados que están interesados en su trabajo y en el bienestar de los demás empleados tienden a ser más productivos que los que no lo son. Esta productividad paga evidentes dividendos financieros para la empresa, ya que se pueden hacer más cosas en menos tiempo y con menos costes. Construir relaciones, tanto el reconocer el valor de un empleado en la empresa como la preocupación por sus necesidades, a menudo lleva mucho tiempo. Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los

funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

RESULTADOS

TABLA N° 01: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN- HUANCVELICA, 2015.

		Satisfacción laboral						Total	
		Alta		Regular		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Clima organizacional	Bueno	00	00,0%	00	00,0%	00	0,00%	00	00,0%
	Regular	32	50,8%	31	49,2%	00	0,00%	63	100,0%
	Malo	00	00,0%	00	00,0%	00	0,00%	00	00,0%
Total		32	50,8%	31	49,2%	00	0,00%	63	100,0%

Fuente: Escala clima organizacional y satisfacción laboral aplicado, 2015.

TABLA N° 02: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN EN RELACIÓN A SUS SUPERIORES, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN - HUANCVELICA, 2015.

		Satisfacción con la relación con sus superiores						Total	
		Alta		Regular		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Clima organizacional	Bueno	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
	Regular	34	54,0%	09	14,3%	20	31,7%	63	100,0%
	Malo	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
Total		34	54,0%	09	14,3%	20	31,7%	63	100,0%

Fuente: Escala clima organizacional y satisfacción laboral aplicado, 2015.

TABLA N° 03: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE LAS CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN - HUANCVELICA, 2015.

		Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo						Total	
		Alta		Regular		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Clima organizacional	Bueno	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
	Regular	46	73,0%	17	27,0%	00	00,0%	63	100,0%
	Malo	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
Total		46	73,0%	17	27,0%	00	00,0%	63	100,0%

Fuente: Escala clima organizacional y satisfacción laboral aplicado, 2015.

TABLA N° 04: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN EN LA PARTICIPACIÓN DE DECISIONES, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCVELICA, 2015.

		Satisfacción con la participación en las decisiones						Total	
		Alta		Regular		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Clima organizacional	Bueno	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
	Regular	30	47,6%	33	52,4%	00	00,0%	63	100,0%
	Malo	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
Total		30	47,6%	33	52,4%	00	00,0%	63	100,0%

Fuente: Escala clima organizacional y satisfacción laboral aplicado, 2015.

TABLA N° 05: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE SU TRABAJO, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCVELICA, 2015.

		Satisfacción con su trabajo						Total	
		Alta		Regular		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Clima organizacional	Bueno	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
	Regular	26	41,3%	37	58,7%	00	00,0%	63	100,0%
	Malo	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
Total		26	41,3%	37	58,7%	00	00,0%	63	100,0%

Fuente: Escala clima organizacional y satisfacción laboral aplicado, 2015.

TABLA N° 06: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN SOBRE EL RECONOCIMIENTO, EN EL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN – HUANCVELICA, 2015.

		Satisfacción con el reconocimiento						Total	
		Alta		Regular		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Clima organizacional	Bueno	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
	Regular	37	58,7%	26	41,3%	00	00,0%	63	100,0%
	Malo	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%	00	00,0%
Total		37	58,7%	26	41,3%	00	00,0%	63	100,0%

Fuente: Escala clima organizacional y satisfacción laboral aplicado, 2015.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados reflejaron que el 50,80% de trabajadores indicaron tener un clima organizacional regular y una satisfacción laboral alta, seguido del

49,2% que presento un clima organizacional y una satisfacción laboral regular. Estos resultados coinciden con el estudio de Clemente y López(8) donde indico que el clima organizacional influyo significativamente en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Departamental de Huancavelica, puesto que los comportamientos organizativos condicionaron las actitudes y comportamientos de los trabajadores, por ello la institución requiere contar con mecanismos que mejoren y establezcan criterios claros para la gestión del cambio. Los médicos, enfermeros, obstetras y técnicos en enfermería, en relación a las dimensiones presentó un desempeño laboral promedio, pero no por falta de un desarrollo competitivo sino más bien que la relación entre las personas y la organización no siempre es cooperativa y satisfactoria. Al respecto el estudio de Paredes y Pineda(5) precisa que la influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de estos empleados es de 64%; por lo que se puede ver la satisfacción de los empleados de la municipalidad se debe a gran medida a los factores del clima organizacional. En términos generales la percepción del clima organizacional por parte de los empleados, califican el clima organizacional de manera desfavorable con un 61%. En relación a la autonomía, se puede mostrar que fue calificada de manera positiva con un porcentaje de 54%, al igual que la dimensión confianza con un porcentaje favorable de 64%, el apoyo que se da entre los empleados con un 52%, y por ultimo innovación con un porcentaje favorable de 61%. Los empleados manifiestan trabajar bajo presión, ya que fue calificada de manera desfavorable con un porcentaje de 58%, de igual manera la Cohesión fue calificada negativamente con un porcentaje de 54%, además los empleados manifestaron sentirse inconforme con la dimensión reconocimiento ya que lo califican con un 55% de insatisfacción. En relación a la equidad laboral, la mitad de los empleados manifiestan sentirse satisfechas y el otro 50% lo califican negativamente. En cuanto a la satisfacción al trabajo que desempeñan, estos manifiestan

un grado de insatisfacción de 55%, además mostrando un índice alto (82%) de insatisfacción con la oportunidad de desarrollo. Manifiestan una gran inconformidad en el salario que reciben, ya que califican la dimensión de satisfacción con la relación remuneración con un 91% de insatisfacción. Los empleados manifiestan satisfacción con el ambiente físico en un 66% de satisfacción y con la forma que realizan su trabajo con un 54% de satisfacción. Por otro lado la tesis de Mino(6) enuncia que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores. La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente. Dentro de la variable clima laboral, encontramos que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño y desarrollando estrés, lo que puede ser el causante de la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa. En conclusión el clima laboral influye en el desempeño, es decir que un trabajador tiene un mejor desempeño cuando percibe o experimenta un mejor clima laboral.

Ahora bien los hallazgos del clima organizacional es regular en un 100% del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión- Huancavelica, no existiendo ningún caso en las categorías bueno y malo. Según un estudio realizado por The Conference Board, únicamente el 45% de los trabajadores de Estados Unidos se encuentran satisfechos en el puesto laboral que ejercen, cuando hace 26 años el 61% de los empleados se encontraban satisfechos. Esto concluye a que la mayoría de personas no son felices en las empresas donde trabajan y este índice va creciendo día con día. Es de suma importancia prestar atención al clima organizacional que se tiene en la empresa o institución, ya que esto puede ayudar a

aumentar o disminuir el rendimiento de ella. Si los empleados o trabajadores se sienten identificados e integrados a la empresa, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar. Un clima organizacional favorable es una inversión a largo plazo. Si el potencial humano es el arma competitiva de la empresa o institución, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención.

Otros hallazgos del estudio indican que la satisfacción laboral es alta en un 50,80% y regular en un 49,2% del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión- Huancavelica, no existiendo ningún caso en la baja. Dorothy Johnson en su Teoría del sistema conductual precisa que la persona es un sistema abierto, interrelacionado; se esfuerza constantemente en mantener una situación estable mediante la adaptación al entorno, por otro lado el subsistema de dependencia promueve una conducta de colaboración que exige una respuesta recíproca, sus consecuencias son la aprobación, la atención o reconocimiento y la asistencia física, la conducta dependiente evoluciona desde un grado total de dependencia de los demás hasta un mayor grado de dependencia de uno mismo. Es necesario entender que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa. Por lo tanto es importante que las organizaciones se preocupan por crear condiciones óptimas con el fin de mantener al personal motivado y que tengan un buen desempeño en la labor que realizan y altos niveles de satisfacción.

El 54,0% de trabajadores indicaron tener un clima organizacional regular y una satisfacción en relación a sus superiores alta, seguido del 31,7% que presentan un clima organizacional regular y una satisfacción laboral baja. Asimismo el 14,3% indica un clima organizacional y una satisfacción laboral regular en el personal adscrito al mencionado

establecimiento de salud. Al respecto un clima laboral se caracteriza por ser multidimensional, es decir que se compone por una serie de factores entre los cuales se encuentran: la estructura de la organización, responsabilidad de los trabajadores y de los empleadores, recompensas y beneficios para los y las trabajadores/as, desafíos y posibilidad de emprender nuevos proyectos, relaciones entre trabajadores y entre trabajador y su/sus jefe/s, cooperación, identidad y orgullo que se sienta con la organización, entre otros factores

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. MINSA. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. In: personas. DGdSdl, editor. Lima - Perú2008.
2. Chiang BM, Martín MJ, Núñez A. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral 2010 12 de agosto del 2015]. Available from: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false.
3. Rivas M, Samra A. La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño [Pregrado]. Monagas, Venezuela: Universidad de Oriente; 2006.
4. Alvarez SY. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. abril - agosto 2001 [Pregrado]. Lima, Perú.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2001.
5. Paredes JJ, Pineda OB. Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma. Innovare. 2012.
6. Mino EM. Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadodres del restaurante de parrillas marakos 490 del Departamento de Lambayeque [pregrado]. Lambayeque, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2014.
7. Castillo NF. Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos. [Pregrado]. Lima, Perú Pontificia Universidad Católica del Perú.; 2014.
8. Clemente CL, López H. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Departamental de Huancavelica, 2009. [Pregrado]. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica; 2009.

9. Corichi A, Hernández TJ, García MdR. El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. In: Hidalgo UAdEd, editor. México.
10. Raile M, Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. España: Elsevier España; 2011. 816 p.
11. Supo J. Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la Investigación para Las Ciencias de la Salud. Arequipa, Perú 2014 12 de agosto del 2015]. Available from: https://books.google.com.pe/books?id=oFnmrQEACAAJ&dq=investigacion+-+jose+supo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y.
12. Del Río D. Diccionario-glosario de metodología de la investigación social. España: Editorial UNED; 2013. 391 p.
13. Cegarra J. Los métodos de investigación. España: Ediciones Díaz de Santos; 2012. 16 p.
14. Hurtado I, Toro J. Paradigmas Y Metodos de Investigacion en Tiempos de Cambios. Venezuela: El Nacinal; 2007. 167 p.