



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-CompartirIgual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO

ESCUELA DE POSGRADO

SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
SALUD



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN EN SALUD

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE
LAS MICRORREDES CUÑUMBUQUE Y TABALOSOS – 2010”

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER
EN SALUD PÚBLICA

OBSTETRA KELLER SÁNCHEZ DÁVILA

TARAPOTO – PERÚ

OCTUBRE 2010

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
TARAPOTO

ESCUELA DE POSGRADO

SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD CIENCIAS DE LA
SALUD



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SALUD
PÚBLICA CON MENCIÓN EN PLANIFICACIÓN Y
GESTIÓN EN SALUD

TESIS

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE
LAS MICRORREDES CUÑUMBUQUE Y TABALOSOS – 2010"

APROBADA EN CONTENIDO, Y ESTILO POR

ECON. M.SC. RÉNINGER SOUSA FERNÁNDEZ
PRESIDENTE

DRA. JEANETT SONIA IGARZA CAMPOS
SECRETARIA

MED. MG. RAÚL ARROYO TIRADO
VOCAL

RESUMEN

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LAS MICRORREDES CUÑUMBUQUE Y TABALOSOS – 2010.

AUTOR: KELLER SÁNCHEZ DÁVILA.

TESIS: PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN EN SALUD.

INSTITUCION: MICRORRED DE SALUD CUÑUMBUQUE Y TABALOSOS – RED DE SERVICIOS DE SALUD SAN MARTÍN – DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN.

El conocimiento del clima organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones de salud debido a que este influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios.

Por tanto, la medición de la satisfacción laboral constituye una tarea necesaria como indicadores de la productividad y desempeño laboral.

El presente estudio sobre CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LAS MICRORREDES CUÑUMBUQUE Y TABALOSOS, tiene como objetivo general determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes de Salud de Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. El método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 64 trabajadores. La técnica de recolección de información fue la encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario.

Los resultados fueron: 39 trabajadores de salud, que representan el 61% de la muestra de las microrredes de Salud Cuñumbuque y Tabalosos, perciben nivel promedio de clima organizacional y 25 trabajadores de salud, que hace el 39% de la muestra, perciben nivel

alto de clima organizacional; además, ningún trabajador de salud percibe nivel bajo de clima organizacional.

Por lo tanto, en ambas microrredes de Salud existe un buen clima organizacional según la percepción de los trabajadores. La prueba de Chi cuadrado nos muestra diferencia significativa, porque la probabilidad es de 0.5 siendo mayor a 0.05; de acuerdo a la percepción de los trabajadores de salud no hay diferencia en el nivel de clima organizacional según microrredes de Salud.

Para valorar la satisfacción laboral, 45 trabajadores de salud que hace un 70.3% de la muestra percibe nivel medio de satisfacción laboral; 17 trabajadores de salud que constituye el 26.6% de la muestra percibe nivel de satisfacción laboral alto y 2 trabajadores de salud que ocupa sólo el 3.1% percibe nivel de satisfacción laboral bajo.

En relación a las subescalas del clima organizacional se encontró que en ambas microrredes de Salud el tema de retribución es la mejor valorada, los puntajes superan a 20; es decir, que los trabajadores perciben que existen retribuciones justas en cada una de las microrredes. Sin embargo, la única escala de "estilo de dirección", es la que muestra diferencia significativa, cuya probabilidad es de 0.0294 menor a 0.05; es decir, que los trabajadores de la microrred Tabalosos perciben un mejor estilo de dirección.

Al aplicar Chi cuadrado se obtuvo que, a pesar de la valoración del clima organizacional es de nivel promedio y en los niveles de satisfacción laboral predominan el nivel medio; los resultados nos muestran que existe diferencia significativa ($P = 0.0277 < 0.05$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; es decir que a mejor nivel de clima organizacional, más alto es el nivel de satisfacción laboral ($P=0.02$); ello permitió rechazar la H_0 y aceptar la hipótesis de estudio que afirma que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.

Palabras claves: clima organizacional y satisfacción Laboral.

SUMMARY

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB SATISFACTION RELATIONSHIP WITH THE STAFF OF HEALTH MICRORRED CUÑUMBUQUE and TABALOSOS - 2010.

AUTHOR: SÁNCHEZ DÁVILA KELLER

THESIS FOR CHOOSING THE MASTER'S DEGREE IN PUBLIC HEALTH WITH WORDS IN HEALTH PLANNING AND MANAGEMENT.

INSTITUTION: MICRORRED CUÑUMBUQUE and TABALOSOS HEALTH – HEALTH NETWORK SAN MARTIN - REGIONAL HEALTH MANAGEMENT SAN MARTIN.

Knowledge of the organizational climate is important for those leading health organizations because this affects the quality of life of the worker and the quality of service delivery. Therefore, the measurement of job satisfaction is a necessary task as indicators of productivity and job performance.

This study ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS RELATIONSHIP WITH THE JOB SATISFACTION OF PERSONAL HEALTH OF MICRORRED CUÑUMBUQUE and ironing, general aims to determine the relationship of organizational climate to job satisfaction of health personnel microrredes Cuñumbuque Health and Tabalosos - 2010. The method used was quantitative, descriptive, correlational cross sectional population consisted of 64 workers. The technique of data collection was a survey by questionnaire type instrument. The results were: 39 health workers representing 61% of the sample of the Health microrredes Cuñumbuque and Tabalosos, average level of perceived organizational climate and 25 health workers, which makes 39% of the sample, receive high organizational climate, in addition, no health worker perceived low organizational climate.

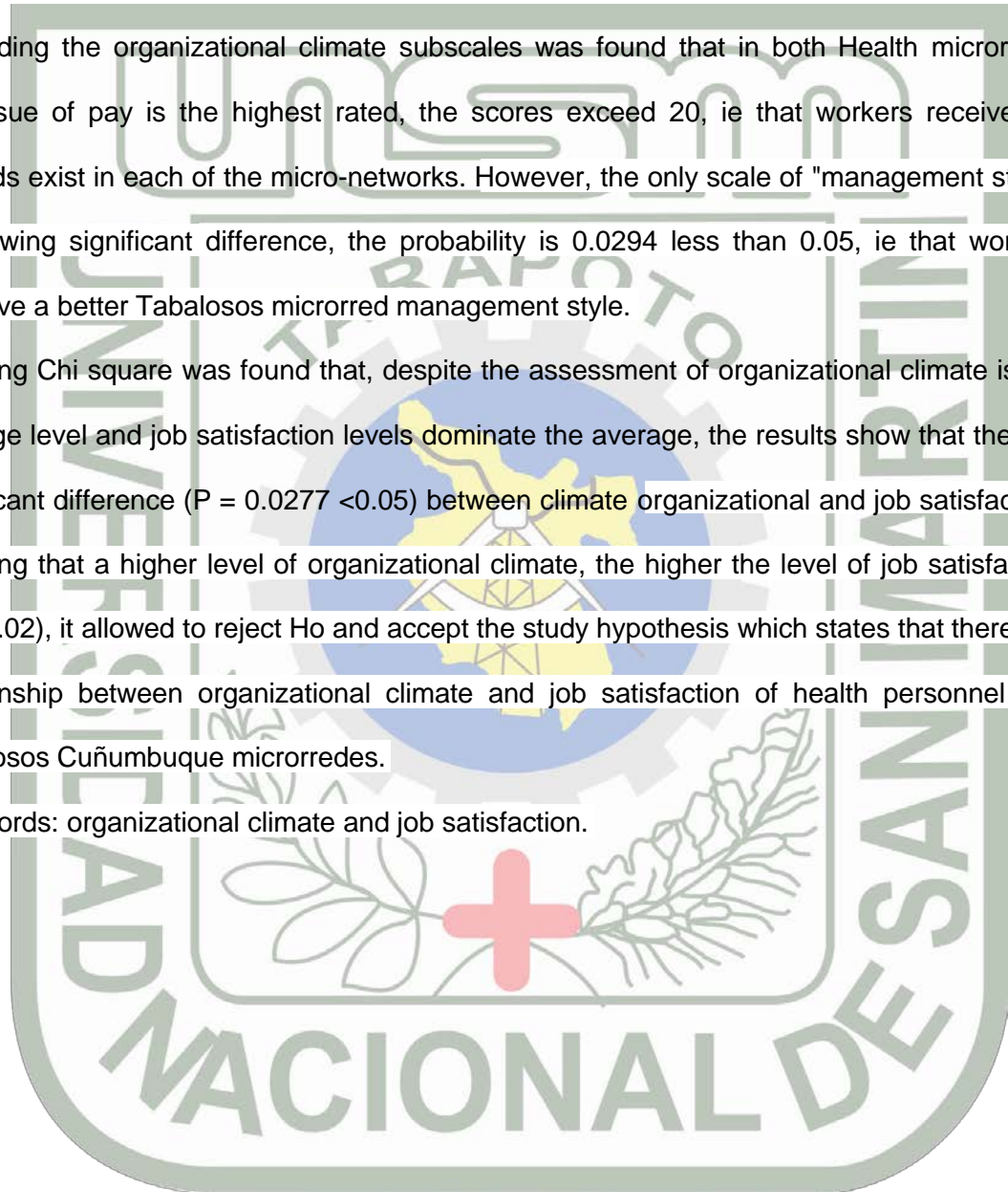
Therefore, in both micro-networks of health: a good organizational climate as perceived by workers. Chi square test shows significant difference, because the probability is 0.5, being highest at 0.05, according to the perception of health workers there is no difference in the level of organizational climate as microrredes of Health.

To assess job satisfaction, 45 health workers who made 70.3% of the sample perceived average level of job satisfaction, 17 health workers who constitute 26.6% of the sample perceived high level of job satisfaction and 2 health workers dealing only 3.1% perceived low level of job satisfaction.

Regarding the organizational climate subscales was found that in both Health microrredes the issue of pay is the highest rated, the scores exceed 20, ie that workers receive fair rewards exist in each of the micro-networks. However, the only scale of "management style", is showing significant difference, the probability is 0.0294 less than 0.05, ie that workers perceive a better Tabalosos microrred management style.

Applying Chi square was found that, despite the assessment of organizational climate is the average level and job satisfaction levels dominate the average, the results show that there is significant difference ($P = 0.0277 < 0.05$) between climate organizational and job satisfaction, meaning that a higher level of organizational climate, the higher the level of job satisfaction ($P = 0.02$), it allowed to reject H_0 and accept the study hypothesis which states that there is a relationship between organizational climate and job satisfaction of health personnel and Tabalosos Cuñumbuque microrredes.

Key words: organizational climate and job satisfaction.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO	I.	INTRODUCCIÓN.....	3
.....			
1			
	1.1.	Planteamiento y delimitación del problema.....	3
	1.2.	Formulación del problema.....	3
	1.3.	Justificación.....	3
	1.4.	Objetivos.....	4
	1.5.	Propósito.....	4
	1.6.	Hipótesis.....	5
	1.7.	Definición operacional de términos.....	5
CAPÍTULO II.			
REVISIÓN BIBLIOGRAFICA			
	2.1.	Marco teórico.....	6
	2.1.1	Antecedentes de estudio.....	6
	2.1.1.1	Estudios internacionales.....	6
	2.1.1.2	Estudios nacionales.....	7
	2.2.	Base teórica.....	8
CAPÍTULO III.			
MATERIAL Y MÉTODOS			
	3.1.	Nivel, tipo y método.....	18
	3.2.	Descripción de la sede.....	19
	3.3.	Población.....	19
	3.4.	Técnica e instrumentos.....	20
	3.5.	Procedimiento para la recolección de datos.....	20
	3.6.	Procedimiento para el procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos.....	20

CAPÍTULO IV.
RESULTADOS Y DISCUSIONES.....24

CAPÍTULO V.
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES.....30

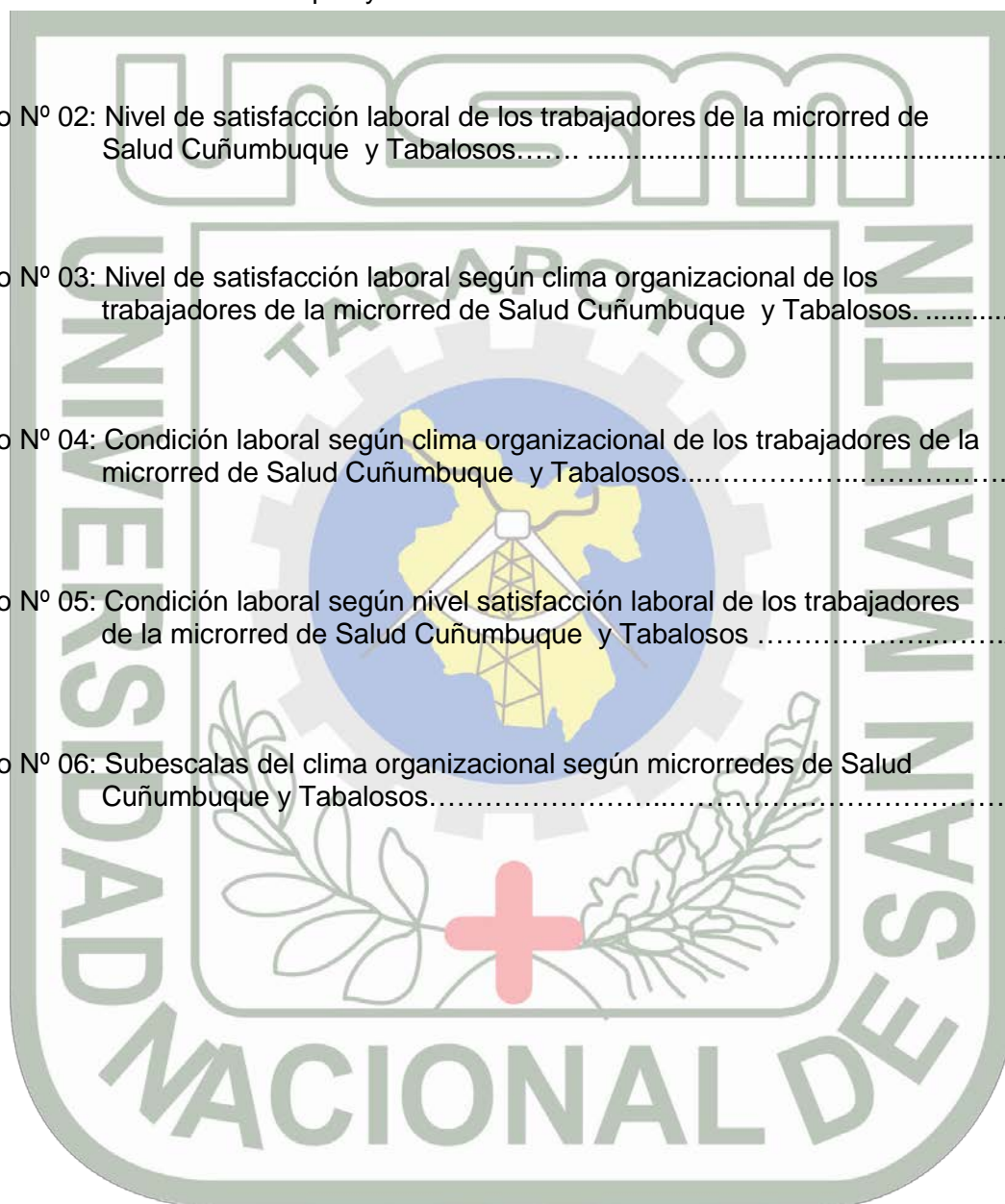
CAPÍTULO VI.
ANEXOS.....32

CAPÍTULO VII.
BIBLIOGRAFÍA.....46



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
Cuadro N° 01: Nivel de clima organizacional de los trabajadores de la microrred de Salud Cuñumbuque y Tabalosos.....	24
Cuadro N° 02: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la microrred de Salud Cuñumbuque y Tabalosos.....	25
Cuadro N° 03: Nivel de satisfacción laboral según clima organizacional de los trabajadores de la microrred de Salud Cuñumbuque y Tabalosos.....	26
Cuadro N° 04: Condición laboral según clima organizacional de los trabajadores de la microrred de Salud Cuñumbuque y Tabalosos.....	27
Cuadro N° 05: Condición laboral según nivel satisfacción laboral de los trabajadores de la microrred de Salud Cuñumbuque y Tabalosos	28
Cuadro N° 06: Subescalas del clima organizacional según microrredes de Salud Cuñumbuque y Tabalosos.....	29



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos, y nadie duda, que del proceso de adaptación a estos se obtendrán las metas y logros propuestos, para lo cual es esencial disponer de personas satisfechas con su trabajo y con la organización, ello aumentará claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan. En el campo de la salud el clima organizacional y la satisfacción laboral en su puesto de trabajo son esencialmente relevantes para los profesionales de la salud; cuya razón de ser, es cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y brindar una atención de calidad. Por ello el conocimiento y comprensión del nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud constituyen factores fundamentales para la organización; por lo tanto, el clima organizacional es considerado como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, este influye en la satisfacción laboral y por lo tanto en la productividad de una organización.

El presente estudio denominado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LAS MICRORREDES CUÑUMBUQUE Y TABALOSOS – 2010”, tiene como objetivo determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes de Salud de Cuñumbuque y Tabalosos – 2010; cuyo propósito es proporcionar información válida y actualizada a fin de que la Dirección Regional de Salud, conjuntamente con la Red de Servicios de Salud San Martín formulen estrategias orientadas a fortalecer y mejorar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud mediante talleres, cursos de capacitación, así como también plantear y desarrollar un programa de incentivos para el personal de salud y poder contribuir con ello, en la mejora de la calidad de atención, el desarrollo personal y profesional, que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud.

El presente trabajo consta de cinco capítulos, organizados en la forma siguiente: El primero está referido al planteamiento y la formulación del problema, la justificación, los objetivos, el propósito, la hipótesis y la definición operacional de términos. En el segundo capítulo esta compuesta por la revisión bibliográfica donde se hace referencia a investigaciones y estudios que se han realizado con relación al tema. En el tercer capítulo se incluyen el material y método donde contiene el nivel, tipo y método de investigación, así como la descripción del área, población, técnica e instrumento, procedimiento de recolección de datos, procedimiento para el procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos; mientras que en el cuarto capítulo se consignan los resultados y la discusión de los

mismos y en capítulo cinco de incluyen las conclusiones a las que se arribaron, las recomendaciones y limitaciones, para, finalmente, presentar los anexos y referencias bibliográficas respectivas.



1.1 Planteamiento y delimitación del problema

Uno de los principales cambios ocurridos a partir de mediados del siglo XX en la teoría de las organizaciones y específicamente en estudios sobre eficiencia y eficacia de las empresas, es el paso del eje de las actuaciones de los procesos y la estructura para centrarlo en los trabajadores, siendo de vital importancia, la introducción del clima organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, para lo cual los gerentes tratan de crear un ambiente donde la gente se sienta motivada, trabaje productivamente y sea más eficiente; y otro de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo.

Actualmente, al ser aplicados en el campo de la salud tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral en su puesto de trabajo, son temas centrales de las instituciones de salud, debido a que la calidad del trabajo depende fundamentalmente de un clima organizacional adecuado, su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios; así como también la satisfacción del trabajador conducen de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

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

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010?

1.3. Justificación

El clima organizacional en el mundo actual se valora y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en la satisfacción de las personas, como condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así como lograr una mayor eficiencia organizativa. El clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su desempeño y productividad o para encontrar su punto de equilibrio dentro de la organización; por ello,

cuando se evalúa el clima organizacional lo que se hace es determinar, mediante la percepción de los trabajadores, cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro del desempeño de los objetivos de las instituciones; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia del estudio, en el que priman las interacciones sujeto - organización y sujeto - sujeto.

El personal de salud que trabaja en instituciones dedicadas a prestar ayuda para la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, ya sea en los Centro de Salud y Hospitales, enfrentan múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa al paciente, como de la administración y coordinación con el equipo de salud, por ello es importante conocer el nivel de motivación debido a su relación con el desempeño de sus funciones y/o tareas; asimismo es necesario identificar el nivel de satisfacción por su relación con la productividad y/o rendimiento del personal siendo considerado como un indicador de la calidad del funcionamiento de los servicios internos y de mejora de la relación usuario interno/usuario externo. Lo cual redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención prestada a los usuarios externos.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes de salud de Cuñumbuque y Tabalosos – 2010.

1.4.2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar y describir los niveles del clima organizacional de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.
- ✓ Identificar y describir los niveles de satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.
- ✓ Establecer la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.

1.5. Propósito

Los resultados de la presente investigación permitieron proporcionar información actualizada a fin de que la Dirección Regional de Salud conjuntamente con la Red de Servicios de Salud San Martín formulen estrategias orientadas a fortalecer y mejorar los

niveles de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud, mediante talleres, cursos de capacitación, así como también, plantear y desarrollar un programa de incentivos para el personal de salud y poder contribuir con ello, en la mejora de la calidad de atención, el desarrollo personal y profesional, que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud.

1.6. Hipótesis

Las hipótesis planteadas para el presente estudio están dadas por:

Hi: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.

1.7. Definición operacional de términos

A continuación se presenta la definición operacional de algunos términos, a fin de facilitar la comprensión en el estudio.

Clima organizacional

Ha sido estudiado a partir de las siguientes dimensiones: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, valores colectivos, claridad y coherencia en la dirección.

Satisfacción laboral

En el presente trabajo consiste en la expresión de las sensaciones del personal de salud respecto a los factores de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal, relaciones interpersonales, relación con la autoridad y desempeño de tareas que generan los resultados de su trabajo.

Definición operacional de la variable (Anexo N° 01).

CAPÍTULO II

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

2.1. Marco teórico

2.1.1. Antecedentes de estudio

2.1.1.1. Estudios internacionales

Una reciente revisión en 51 estudios de clima organizacional, de los últimos 20 años, se ha encontrado que el clima organizacional ejerce fuertes presiones sobre el desempeño de las personas en relación a los resultados, a lo largo de una amplia gama de entornos de trabajo. (Carr, Schmidt, Ford & De Shon, 2003).

En Australia, la investigación en salud organizacional que involucró a una gran cantidad de grupos y empleados del sector privado en la última década, ha demostrado que el clima organizacional es el factor más fuerte de influencia en los resultados de los empleados. Además se halló que el clima es más potente que los factores "estresantes" y tiene influencia en los reclamos judiciales por daños psicológicos (Cotton and Hart, 2003).

Otra investigación de clima organizacional ha demostrado reflejar la realidad que condiciona los niveles de motivación y rendimiento profesional existentes en el colectivo. El comportamiento de un trabajador no es el resultado directo de los factores organizativos existentes, sino que depende en buena medida de la valoración que el trabajador hace de estos factores en conjunto con las actividades, interacciones y otras experiencias del colectivo con la institución, y que son reflejadas en los estudios del clima organizacional.

La investigación sobre clima organizacional realizada a directivos de la Atención Primaria del Sistema Nacional de Salud, partiendo de la importancia que reviste identificar los elementos que dificultan o facilitan la conducción de los procesos de dirección a este nivel, para el logro de este objetivo identificó la percepción que tienen los directores de diferentes áreas de salud en sus respectivas instituciones y se utilizó además el inventario que sobre este aspecto utiliza la OPS/OMS, para explorar cuatro dimensiones básicas: Motivación, Liderazgo, Reciprocidad y Participación(6,7).

2.1.1.2. Estudios nacionales

2.1.1.2.1. Estudios de clima organizacional

El autor, los Drs. Edson Valdivia y Laura Ponce (médicos residentes de la especialidad de Medicina Integral y Gestión en Salud - Universidad Nacional Mayor de San Marcos); en enero del año 2000, en el servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Dos de Mayo de la ciudad de Lima, identificaron problemas en la cultura organizacional, fundamentalmente la desmotivación debido a múltiples causas como la falta de capacitación continua, salarios inadecuados y falta de comunicación con las jefaturas.

Existe otra investigación ejecutada en la Red de Clínicas Max Salud, en el departamento de Lambayeque, cuya finalidad fue establecer la existencia de diferencias en la cultura organizacional de las clínicas y si ésta influye sobre el grado de avance en el programa de mejora continua de la calidad, aplicado en el área materno-perinatal. En esta investigación el tipo de cultura organizacional ha sido clasificada según los criterios de Harrison y Stokes. Los resultados, demuestran que existe una relación entre el tipo de cultura organizacional y el proceso de mejora continua de la calidad.

2.1.1.2.2. Estudios de satisfacción laboral

Liz Betzabel Egúsqiza Ocaño realizó en Lima en el 2003 un estudio titulado: "Motivación y Nivel de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño" y tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y los niveles de satisfacción laboral que tiene la enfermera en el ISN. El método fue descriptivo, analítico, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras. El instrumento que se utilizó para la recolección de la información fue un formulario tipo escala de Lickert y la técnica fue la encuesta. Según este estudio el mayor porcentaje de la enfermeras se sienten poco motivadas (50%), mientras que el (30%) no están motivadas y un (20%) motivadas. En relación a satisfacción laboral, el 40% no está satisfecha, 35% ligeramente satisfecha, 15% satisfecha y un 10% muy satisfecha.

Nury Gloria Ramos Calizaya, en Puno en el 2003 realizó un estudio titulado: "Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno" y tuvo como objetivo establecer el grado de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno (REDEES), en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, necesidad de autorrealización y relación

con la autoridad. El método utilizado fue el descriptivo – explicativo. Se tomó como marco muestral a 68 enfermeras. Se aplicó la técnica de la entrevista a las enfermeras y como instrumento se utilizó la escala de satisfacción laboral. Se obtuvo como resultado que el grado de satisfacción laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas.

2.2. Base teórica

2.2.1. Clima organizacional

Se entiende como clima organizacional al conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus trabajadores, la relación entre el personal de la organización e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto; en suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

El clima organizacional, en consecuencia, se refiere a 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 que afectan a dicho trabajo.

El clima organizacional es un fenómeno producido por la interrelación de los factores del sistema organizacional, entre ellos el sector salud y las tendencias motivacionales de los trabajadores de salud que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a la productividad, satisfacción, rotación, etc. Es decir, que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el usuario interno tiene de la estructura y procesos que ocurren en la institución. El comportamiento del usuario interno no es una resultante de los factores organizativos

sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador. Estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la institución.

Características del clima organizacional.

El clima organizacional puede construirse como una autorreflexión de la organización acerca de su devenir. La experiencia organizacional que tienen los miembros es autoobservada por éstos, que la evalúan colectivamente significando que el clima organizacional es una autorreflexión de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y con la organización.

El clima organizacional tiene las siguientes características:

1. Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización.
2. Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
3. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
4. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
5. Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización.
6. Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc.
7. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicaciones de un mal clima laboral.
8. En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible.

Importancia del clima organizacional

El clima organizacional le brinda vitalidad a los sistemas organizativos que permite una mayor productividad y satisfacción laboral por su evidente vinculación con el recurso humano.

Es muy importante para:

- Detectar problemas dentro de la organización y luego poder ofrecer solución a estos problemas.
- Integrar al personal bajo los objetivos que persigue la organización.

- Poder formar equipos de trabajo dentro de la organización, que puedan interrelacionarse y hacer más fácil el trabajo.
- Buscar las necesidades del personal para satisfacerlas de la mejor manera posible, para que se sientan motivados en su centro laboral.

El saberse perteneciendo a un grupo de trabajo, el sentirse integrado a una organización, podría ser altamente motivador para una persona que hubiera superado sus inquietudes de desarrollo. Este sentimiento de pertenencia podría ser fomentado en una organización que se preocupara de mantener informado a su personal de las decisiones adoptadas en ella. Así, cada individuo miembro de la organización podría percibir que es parte de la organización y satisfacer de esta manera su necesidad de pertenencia.

Impacto del clima organizacional

Según Marchant (2005), mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen del clima organizacional en su organización, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiesten hacia la organización y mientras menos satisfactorio sea el clima organizacional, el porcentaje de comportamientos funcionales hacia la organización es menor. Los esfuerzos que haga la organización para mejorar ciertos atributos del clima organizacional deben retroalimentarse con la percepción que de ellos tienen las personas. Estas mejoras, mientras sean percibidas como tales, serían el antecedente para que los funcionarios aumenten la proporción de su comportamiento laboral en dirección con los objetivos organizacionales.

El valor de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de satisfacción laboral y rendimiento profesional entre otros; por último, si el estado del ambiente laboral es experimentado por los trabajadores y se correlaciona con su comportamiento, ¿cómo no esperar que se haga evidente en la imagen que la organización proyecta al exterior?.

El clima organizacional como herramienta estratégica podría no sólo impactar el comportamiento y eficiencia de la organización en sus procesos productivos, si no también en su buena relación con los trabajadores, interaccionando siempre mediada por la reputación de la organización y en la satisfacción propio.

Medición del clima organizacional

Medir el clima organizacional es un esfuerzo por captar la esencia, el tono, la atmósfera, la personalidad, el ambiente interno de una organización. Sin embargo, hay mucha controversia en cuanto a si es posible medir de modo significativo el clima organizacional al obtener percepciones de los miembros, de tal manera que constituya una auténtica descripción del ambiente interno.

De acuerdo a Álvarez (1992), los estudios o investigaciones sobre el clima organizacional pueden ser clasificados en tres categorías, tomando como referencia los tres tipos de variables más frecuentes utilizadas en los estudios científicos.

La primera categoría corresponde a las investigaciones que observan el clima organizacional como un factor que "influye sobre..." (variable independiente); en la segunda categoría se encuentran las investigaciones que tratan al clima organizacional como un "interpuesto entre..." (variable interviniente); y la tercera categoría ubica a las investigaciones que analizan el clima organizacional como un "efecto de..." (variable dependiente).

Cuando es tomada como una variable independiente, sugiere que la manera como el integrante de la organización percibe su clima organizacional puede influir tanto en su satisfacción como en su rendimiento.

Cuando es tomada como variable interviniente, actúa como un puente, un conector de cosas tales como la estructura con la satisfacción o el rendimiento.

Cuando es tomada como variable dependiente; la estructura organizacional formal incluye la división del trabajo, los patrones de comunicación, las políticas y procedimientos, tienen gran efecto sobre la manera como los miembros de la organización visualizan el clima de la organización. El grado en que la organización sea mecánica o burocrática influye en esa percepción.

El clima organizacional contempla las siguientes dimensiones:

1. Relaciones interpersonales: grado en que los empleados se ayudan entre sí y sus relaciones son respetuosas y consideradas.
2. Estilo de dirección: grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores.

3. Sentido de pertenencia: grado de orgullo derivado de la vinculación a la organización.
4. Retribución: grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.
5. Disponibilidad de recursos: grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de sus trabajos.
6. Estabilidad: grado en que los empleados ven en la organización claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.
7. Claridad y coherencia en la dirección: grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la organización. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.
8. Valores colectivos: grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto.

2.2.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que Robert Hoppock publicó el libro *Job Satisfaction*, en 1935. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

- * Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante.
- * Siempre ha estado implícitamente o explícitamente asociado al desempeño lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

Se entiende como satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras.

Importancia de la satisfacción laboral

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

1. Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
2. Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
3. Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
4. Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la organización, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. (26)

Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que "son personas que atienden personas" y en especial las enfermeras son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

Medición de la satisfacción laboral

1. Las condiciones físicas y/o materiales. Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort que está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo. La comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio (21).
2. Beneficios laborales y remunerativos. La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor (27). Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores (4).

Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la

medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc (8).

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que puede afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. (4).

Así tenemos que esta situación se evidencia en el personal de salud de las microrredes, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan el personal por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

3. Políticas administrativas. Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones; a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad. También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia (13).

Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importante para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

4. Relación con la autoridad. Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas (18), siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.

Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe (12). Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su jefe dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del jefe. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los trabajadores afecta también su satisfacción laboral con el jefe. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Desseley (1974), "la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura". Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación (10).

5. Relaciones interpersonales. Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía (15). Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no sólo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuan pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades.

La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando (6):

* Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.

* Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.

- * Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- * Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- * No existen discusiones personales.
- * Los conflictos se resuelven equitativamente.
- * El liderazgo es compartido.
- * Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

En la organización del trabajo de salud prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

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

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son (8):

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

* Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.

* Mantener la cultura del diálogo.

7. Desempeño de tareas. Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones (25); por otro lado, el desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto, en el desempeño del trabajo no sólo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea; sino también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo (3).



CAPÍTULO III

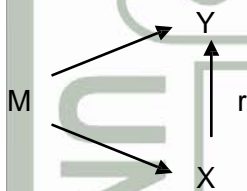
MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Nivel, tipo y método

El presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal que permitió identificar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos y su relación con la satisfacción laboral.

Tipo de investigación

El tipo de investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, de corte transversal.



Donde:

M = Personal de salud de las microrredes de Cuñumbuque y Tabalosos.

X = Clima organizacional.

Y = Satisfacción laboral en el personal de salud.

r = Relación de causalidad entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal.

Identificación de variables:

V. Independiente : clima organizacional.

V. Dependiente : satisfacción laboral del personal.

“A mayor X, mayor Y”; que “a mayor Y, mayor X”

Proceso lógico de la investigación:

X ————— Y

3.2. Descripción de la sede

El estudio se llevó a cabo en las microrredes de Salud Cuñumbuque y Tabalosos pertenecientes a la Red de Servicios de Salud San Martín de la Dirección Regional de Salud San Martín, ubicados en la Provincia de Lamas, que constan de servicios de

medicina, obstetricia, enfermería, emergencia entre otros. Cada servicio cuenta con el profesional que brinda atención directa, y cada microrred de Salud cuenta con un gerente.

3.3. Población

La población estuvo conformada por los trabajadores de salud de las microrredes Cuñumbuque (37) y Tabalosos (38), sumando un total de 75 trabajadores, entre asistenciales y administrativos.

La muestra se consideró al 100% de trabajadores de salud; durante el desarrollo del estudio la muestra estudiada fue de 85.3% que representa 64 trabajadores de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos, ya que solo fueron 32 trabajadores de salud que participaron en el estudio de cada microrred de Salud.

Unidades de análisis: Personal de salud de las microrredes de Cuñumbuque y Tabalosos.

Criterios de inclusión:

- ✓ Personal de salud asistencial y administrativo que laboran en las microrredes de Salud.
- ✓ Personal de salud asistencial y administrativo que acepten participar en dicho estudio.
- ✓ Personal de salud asistencial y administrativo con experiencia laboral de 6 meses a más en las microrredes de Salud.
- ✓ Personal de salud que se encuentre laborando el día de la aplicación del instrumento.

Criterios de exclusión:

- ✓ Personal de salud asistencial y administrativo que no acepten participar en dicho estudio.
- ✓ Personal de salud asistencial y administrativo que laboren menos de 6 meses en las microrredes de Salud.
- ✓ Personal de salud asistencial y administrativo que se encuentren como reemplazantes vacaciones del titular, de reten y/o permisos en las microrredes de Salud.
- ✓ Personal de salud asistencial y administrativo que se encuentren de vacaciones y/o licencias.

3.4. Técnicas e instrumentos

Se utilizó el instrumento formulario tipo cuestionario y una escala Lickert adaptado según el *Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham*, que consta de 40 enunciados los que fueron aplicados al profesional de salud con la finalidad de valorar el clima organizacional. Y el segundo instrumento fue un cuestionario tipo Lickert modificado el cual valoró la satisfacción laboral cuya elaboración y validación ha sido realizado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo satisfacción laboral SL–SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, el cual consta de 36 enunciados dirigido al personal de salud (ver Anexo N° 02).

3.5. Procedimiento para la recolección de datos

Para desarrollar el estudio se realizó el trámite administrativo mediante un oficio al Director de la Red Salud San Martín, a fin de obtener la autorización respectiva. Luego se realizaron las coordinaciones con la Gerencia de las microrredes de Cuñumbuque y Tabalosos, para establecer el cronograma del inicio de la recolección de datos a través de los cuestionarios y para facilitar la realización de la presente investigación. Una vez obtenido el permiso, se coordinó con el personal de salud para aplicar el instrumento. Luego, se aplicó el cuestionario al personal de salud en un tiempo promedio de 40 minutos por trabajador. El tiempo que se utilizó para la recolección de los datos fue de 40 minutos, y se tuvo en cuenta los principios de anonimidad y confidencialidad durante la recolección de datos.

3.6. Procedimiento para el procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos

Los datos obtenidos en la investigación fueron tabulados y analizados con el paquete estadístico Epiinfo 6.04 versión 2007, presentados a través de cuadros simples y de doble entrada.

Para el análisis de los resultados obtenidos se utilizó, fundamentalmente, la estadística descriptiva como la frecuencia porcentual; además, se utilizó la correlación según el método estadístico de regresión lineal para determinar el grado de asociación de las variables.

Para la medición de las variables clima organizacional y satisfacción laboral se asignó el siguiente valor:

Clima organizacional:

Para determinar el clima organizacional se estimó entre los niveles: alto, promedio o bajo, se realizó entre el puntaje mínimo y el máximo posible entre 40 y 200 puntos donde se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado obtenido así:

- ❖ Nivel bajo : de 40 a 93 puntos.
- ❖ Nivel promedio : de 94 a 147 puntos
- ❖ Nivel alto : de 148 y 200 puntos.

Subescalas: Las subescalas que valoran características específicas del clima organizacional son:

- ✓ Relaciones interpersonales.
- ✓ Estilo de dirección.
- ✓ Sentido de pertenencia.
- ✓ Retribución.
- ✓ Disponibilidad de recursos.
- ✓ Estabilidad.
- ✓ Claridad y coherencia en la dirección.
- ✓ Valores colectivos.

En el caso de ítems positivos la calificación se hizo de la siguiente manera:

- ✓ Siempre = 5
- ✓ Casi siempre = 4
- ✓ Algunas veces = 3
- ✓ Muy pocas veces = 2
- ✓ Nunca = 1

Los ítems positivos son : 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40.

En el caso de ítems negativos la calificación se hizo de la siguiente manera:

- ✓ Nunca = 5
- ✓ Muy pocas veces = 4
- ✓ Algunas veces = 3
- ✓ Casi siempre = 2
- ✓ Siempre = 1

Los ítems negativos son : 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39.

Satisfacción laboral:

La escala de medición utilizada en la variable para determinar el nivel de satisfacción laboral fue:

Nivel de satisfacción bajo : 35 – 114

Nivel de satisfacción medio : 115 – 140

Nivel de satisfacción alto : 141 – 175

Subescalas: Las subescalas que valoraron el nivel de la satisfacción laboral fueron:

- ✓ Condiciones físicas y/o confort.
- ✓ Beneficios laborales y/o remunerativos.
- ✓ Políticas administrativas.
- ✓ Relaciones interpersonales.
- ✓ Realización personal.
- ✓ Desempeño de tarea.
- ✓ Relación con la autoridad.

En el caso de ítems positivos la calificación se hizo de la siguiente manera:

- ✓ Totalmente de acuerdo = 5
- ✓ De acuerdo = 4
- ✓ Ni de acuerdo ni desacuerdo = 3
- ✓ Desacuerdo = 2
- ✓ Totalmente en desacuerdo = 1

En el caso de ítems negativos la calificación se hizo de la siguiente manera:

- ✓ Totalmente en desacuerdo = 5
- ✓ Desacuerdo = 4
- ✓ Ni de acuerdo ni desacuerdo = 3
- ✓ De acuerdo = 2

✓ Totalmente de acuerdo = 1



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

Cuadro N° 01: Clima organizacional según microrredes de salud

NIVEL	MICRORRED				TOTAL	Porcentaje
	Cuñumbuque	Porcentaje	Tabalosos	Porcentaje		
Alto	13	40.6	12	37.5	25	39
Promedio	19	59.4	20	62.5	39	61
Bajo	0	0	0	0	0	0
TOTAL	32	100	32	100	64	100

Chi-square	Df	probabilidad
0.4022	2	0.5

En el cuadro N° 1, encontramos que el mayor porcentaje alcanzado está en el nivel promedio. La prueba de Chi cuadrado no muestra diferencia significativa, la probabilidad de 0.5 es mayor a 0.05; es decir, que de acuerdo a la percepción de los trabajadores no hay diferencia del clima organizacional en las microrredes.

También es necesario resaltar que en ninguna microrred en estudio existe nivel bajo de clima organizacional; el nivel alto es similar en ambas microrredes con una diferencia de sólo un 2.5% con predominio en la microrred Cuñumbuque. Se debe concluir que en su conjunto las microrredes alcanzaron el nivel promedio de clima organizacional que es más de la mitad de los trabajadores (60.9%), lo que quiere decir que en ambas microrredes de salud los trabajadores perciben que existe un buen clima organizacional.

Cuadro N° 02: Nivel de satisfacción laboral según microrred

NIVEL DE	MICRORRED	TOTAL	Porcentaje
----------	-----------	-------	------------

SATISFACCION	Cuñumbuque	Porcentaje	Tabalosos	Porcentaje		
Alto	12	37.5	5	15.6	17	26.6
Medio	19	59.4	26	81.3	45	70.3
Bajo	1	3.1	1	3.1	2	3.1
TOTAL	32	100	32	100	64	100

Chi-square	Df	Probabilidad
3.9712	2	0.1373

El cuadro N° 2, muestra el mayor porcentaje (37.5%) en el nivel alto de satisfacción laboral en la microrred Cuñumbuque, mientras que la microrred Tabalosos sólo alcanza el (15.6%); los trabajadores de salud perciben un nivel medio de satisfacción laboral que ocupa el (70.3%) en toda la muestra de estudio, tanto en la microrred Cuñumbuque así como en la de Tabalosos; en el nivel medio predomina la microrred Tabalosos con un 81.3% de Cuñumbuque en 59.4%. Asimismo encontramos nivel de satisfacción laboral bajo en ambas microrredes pero en un mínimo porcentaje de un 3.1% en cada uno. Sin embargo, la prueba de chi cuadrado no muestra diferencia significativa ya que la probabilidad es de 0.1373 siendo mayor a 0.05; es decir, no hay diferencia entre los niveles de satisfacción laboral percibidos por los trabajadores en cada uno de las microrredes.

CLIMA ORGANIZACIONAL	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL			TOTAL	
	Alto	Medio	Bajo	n	%
Alto	11	14	0	25	39.1
Promedio	6	31	2	39	60.9
Bajo	0	0	0	0	0
TOTAL	17	45	2	64	100

Chi-square	Df	Probabilidad
7.1736	2	0.0277

A pesar de que la valoración del clima organizacional es promedio, en los niveles de satisfacción laboral predomina el nivel medio. Por otra parte, los resultados muestran que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, donde la probabilidad = 0.02, siendo menor la ($P < 0.05$). Es decir, que a mejor clima organizacional es más alto el nivel de satisfacción laboral en las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.

CONDICION LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL						TOTAL	Porcentaje
	Alto	Porcentaje	Promedio	Porcentaje	Bajo	Porcentaje		
Contratado/a	7	28	16	41.1	0	0	23	35.9
Nombrado/a	14	56	21	53.8	0	0	35	54.7
SERUMS	4	16	2	5.1	0	0	6	9.4
TOTAL	25	100	39	100	0	0	64	100

Chi-square	Df	Probabilidad
3.9954	4	0.4066

En la condición laboral el personal nombrado percibe un alto nivel de clima organizacional con un porcentaje de 56%, el personal contratado percibe un nivel promedio de clima organizacional con un 41.1% a pesar de tener un porcentaje 28% de un alto nivel de clima organizacional y los SERUMS a pesar de ser el 9.4% de la muestra percibe un alto nivel de clima organizacional con un 16%.

Los resultados muestran que la condición laboral y el clima organizacional no tienen relación directa ($P = 0.4066 > 0.05$); es decir, que la condición laboral no mejora el nivel de clima organizacional.

CONDICION LABORAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	Porcentaje
	Alto	Porcentaje	Medio	Porcentaje	Bajo	Porcentaje		
Contratado/a	6	35.3	17	37.8	0	0	23	35.9
Nombrado/a	8	47.1	25	55.6	2	100	35	54.7
SERUMS	3	17.6	3	6.6	0	0	6	9.4
TOTAL	17	100	45	100	2	100	64	100

Chi-square	Df	Probabilidad
4.6993	8	0.7892

Los resultados muestran que la condición laboral no influye en la satisfacción laboral ($P = 0.78 > 0.05$), estadísticamente no hay diferencia significativa entre la condición laboral con el nivel de satisfacción laboral.

En la condición laboral los nombrados y contratados tienen un nivel medio de satisfacción laboral con porcentajes de 55.6% y 37.8%; los nombrados tienen un nivel alto satisfacción laboral con un 47.1% que diferencia de los contratados que sólo presenta un 35.3%, también los nombrados son los únicos en mostrar nivel bajo en la satisfacción laboral en comparación a las demás condiciones laborales.

SUBESCALAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	MICRORRED								Chi-square	P
	Cuñumbuque				Tabalosos					
	Promedio	Dstd	Mín	Máx	Promedio	Dstd	Mín	Máx		
Relaciones Interpersonales	18.97	3.13	12	25	19.03	2.76	13	25	0.0241	0.8765
Estilo de Dirección	18.66	3.43	9	23	20.44	3.10	12	25	4.7437	0.0294
Sentido de pertenencia	15.19	3.35	10	21	16.50	3.05	12	23	1.8949	0.1686
Retribución	20.47	2.54	13	25	20.81	2.86	12	25	0.4419	0.5062
Disponibilidad de recursos	18.75	3.47	13	25	17.56	3.12	10	25	1.8071	0.1789
Estabilidad	18.38	3.61	11	25	18.53	3.41	11	24	0.0262	0.8714
Claridad y coherencia en la dirección	17.38	3.21	11	23	17.56	3.12	10	25	0.377	0.5392
Valores colectivos	16.66	3.12	11	25	16.63	3.25	11	22	0.0016	0.9677

En el análisis de las subescalas de clima organizacional, se encontró que en ambas microrredes el tema de retribución es la mejor valorada; pues, los puntajes superan a 20. Es decir, que los trabajadores perciben que hay retribuciones justas en cada una de las microrredes. Sin embargo, la única escala de "estilo de dirección", es la que muestra diferencia significativa siendo la probabilidad de 0.02 menor de 0.05; es decir, que los trabajadores de Tabalosos perciben que en su microrred existe un mejor estilo de dirección que en la microrred Cuñumbuque.

CAPITULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

5.1. Conclusiones

- 5.1.1. El clima organizacional en la microrred Cuñumbuque es de 59.4% y en la microrred Tabalosos de 62%, predominando el nivel promedio en ambas microrredes de Salud; así mismo presentan nivel alto de clima organizacional con similares porcentajes en ambas microrredes de Salud con un 40.6% en la microrred Cuñumbuque y un 37.5% en la microrred Tabalosos; lo notable es que en ambas redes no se percibe un nivel bajo de clima organizacional. La prueba de Chi cuadrado no muestra diferencia significativa debido a que la probabilidad de 0.5 es mayor a 0.05, es decir que de acuerdo a la percepción de los trabajadores no hay diferencia en el clima organizacional según microrredes de Salud.
- 5.1.2. La satisfacción laboral alcanzó un nivel medio en la microrred Cuñumbuque, con 59.4% y en la microrred Tabalosos alcanzó un 81.3%. También existe un nivel alto en ambas microrredes predominando este nivel en la microrred Cuñumbuque con 37.5 %; mientras la microrred Tabalosos sólo alcanzó el 15.6 %; en el nivel bajo de satisfacción laboral comparten el mismo porcentaje de un 3.1 % las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos, siendo este valor un mínimo porcentaje que dista mucho de los demás niveles de satisfacción laboral. Sin embargo la prueba de chi cuadrado no muestra diferencia significativa debido a que la probabilidad de 0.1373 es mayor a 0.05; es decir, que no hay diferencia entre los niveles de satisfacción laboral percibidos por los trabajadores en cada uno de las microrredes.
- 5.1.3. Al relacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral en las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos, los resultados son de nivel promedio de clima organizacional y medio de satisfacción laboral donde existe 31 trabajadores de salud que en este nivel representan el 50% de la muestra; sin embargo, existe 14 de trabajadores de salud con un nivel alto de clima organizacional con un nivel medio de satisfacción laboral y con menor número de trabajadores de salud (11) que se encuentran en el nivel alto de clima organizacional con un nivel alto de satisfacción laboral respectivamente. Los resultados muestran que existe una relación directa con la prueba de Chi cuadrado siendo la probabilidad de 0.0277 menor a 0.05 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir que a mejor clima organizacional más alto el nivel de satisfacción laboral en las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.

5.2. Recomendaciones:

5.2.1. Es necesario que la dimensión retroalimentación sea problematizada en las microrredes de Salud Cuñumbuque y Tabalosos por ser un punto débil respecto a la frecuencia, calidad y veracidad de la información sobre el desempeño del personal de salud.

5.2.2. Que el entorno laboral y el clima organizacional en general sean agradables y acogedores, pues, los trabajadores pasan la tercera parte de su vida en sus centros de trabajo. Así también se debe proveer a las microrredes de Salud de los materiales necesarios para la atención del paciente.

5.2.3. Realizar estudios de enfoque cualitativo en el que se tome en cuenta las expectativas laborales y la salud física y psicológica del profesional.

5.3. Limitaciones:

Las limitaciones en el presente estudio sólo ha sido la falta de poder congrega a todos los trabajadores de la microrredes de Salud en el estudio en una determinada fecha debido a lo disperso que se encuentran los establecimientos de salud donde laboran cada uno de ellos.

CAPITULO VI

ANEXOS


ANEXO Nº 01: Operacionalización de variables

Clima organizacional

Variable	Definiciones conceptuales	Dimensiones	Indicador Def. operacional
Clima organizacional	<p>Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo como resultado de la interacción entre sus miembros.</p>	<p>Relaciones interpersonales</p> <p>Estilo de dirección</p> <p>Sentido de pertenencia</p> <p>Retribución</p> <p>Disponibilidad de recursos</p> <p>Estabilidad</p> <p>Valores colectivos</p>	<p>Trabajadores con ayuda mutua.</p> <p>Relaciones con respeto y consideraciones.</p> <p>Gerentes apoyan en las tareas.</p> <p>Gerente estimula al trabajador.</p> <p>Permite la participación a sus colaboradores.</p> <p>Orgullo derivado de la vinculación a la organización.</p> <p>Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con los objetivos y programas.</p> <p>Equidad en la remuneración.</p> <p>Beneficios derivados del trabajo.</p> <p>Trabajadores cuentan con la información para la realización de su trabajo.</p> <p>Trabajadores ven en la organización posibilidades de pertenencia y estimación.</p> <p>Percepción del medio interno: cooperación, responsabilidad y</p>

		respeto
	Claridad y coherencia en la dirección	Claridad de la gerencia sobre el futuro de la organización. Medida en que las metas y objetivos de la organización son consistentes.

Satisfacción laboral

Variable	Definiciones conceptuales	Dimensiones	Indicador Def. operacional
		 <p>Condiciones físicas y/o confort</p>	<p>La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</p> <p>El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc).</p> <p>La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.</p> <p>En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.</p> <p>Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles).</p>
	<p>Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.</p> <p>Ha sido definida como el resultado</p>	Beneficios	<p>Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.</p> <p>Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.</p> <p>Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p>

<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.).</p> <p>El clima organizacional y su satisfacción en su puesto de trabajo son temas centrales de las organizaciones que permitirá la calidad de atención prestada.</p>	<p>laborales y/o remunerativos</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relaciones sociales</p>	<p>Siento que doy más de lo que recibo de la institución.</p> <p>La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.</p> <p>Me disgusta mi horario.</p> <p>El horario que trabajo me resulta incómodo.</p> <p>El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido.</p> <p>El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.</p> <p>Me agrada trabajar con mis compañeros.</p> <p>Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.</p> <p>La solidaridad es una virtud característica en nuestro trabajo de grupo.</p> <p>Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</p> <p>Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.</p> <p>Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.</p>
-----------------------------	--	--	--

		<p>Desarrollo personal</p> <p>Desempeño de tareas</p> <p>Relación con la autoridad.</p>	<p>Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.</p> <p>Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.</p> <p>Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</p> <p>La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro.</p> <p>Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</p> <p>Me siento realmente útil con la labor que realizo.</p> <p>Mi trabajo me aburre.</p> <p>Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.</p> <p>Me gusta el trabajo que realizo.</p> <p>Es grato la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.</p> <p>Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.</p> <p>Mi jefe es comprensivo.</p> <p>La relación que tengo con mis supervisores es cordial.</p> <p>No me siento a gusto con mi jefe.</p> <p>Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</p>
--	--	---	--

Clima organizacional

Microrred donde labora:.....

Cargo que desempeña:.....

Tiempo de servicio:.....

Condición laboral:.....

Edad:..... Sexo:.....

A continuación usted encontrará un cuestionario que consta de 40 preguntas, el cual busca medir el clima organizacional en su organización.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo, como se muestra en el siguiente ejemplo:

 Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

El presente cuestionario es confidencial y anónimo y sólo tiene fines investigativos. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario.

1.- Mis compañeros de trabajo toman en cuenta mis opiniones:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

2.- Soy aceptado por mis compañeros de trabajo:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

3.- Mis compañeros de trabajo no muestran mucho acercamiento hacia a mí.

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

4.- Mis compañeros de trabajo me hacen sentir incómodo:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

5.- El grupo de trabajo valora mis aportes:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

6.- Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

7.- Mi jefe es mal educado:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

8.- Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

9.- Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

10.- El jefe desconfía del grupo de trabajo:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

11.- Valoro los beneficios que tengo en la organización:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

12.- Los beneficios de salud que recibo de la organización satisfacen mis necesidades:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

13.- Estoy de acuerdo con la asignación salarial:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

14.- Mis aspiraciones se ven frustradas por la política de la organización:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

15.- Los servicios de salud que recibo en la organización son deficientes:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

16.- Realmente me interesa el futuro de la organización:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

17.- Recomiendo a mis amigos la organización como un excelente sitio de trabajo:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

18.- Me avergüenzo de decir que soy parte de la organización:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

19.- Sin remuneración no trabajo horas extras:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

20.- Sería más feliz en otra organización:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

21.- Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

22.- El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

23.- El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

24.- Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

25.- La iluminación del área de trabajo es deficiente:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

26.- La organización despide al personal sin tomar en cuenta su desempeño:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

27.- La organización brinda estabilidad laboral:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

28.- La organización contrata personal temporal:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

29.- La permanencia en el cargo depende de preferencias personales:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

30.- De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

31.- Entiendo de manera clara las metas de la organización:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

32.- Conozco bien cómo la organización está logrando sus metas:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

33.- Algunas tareas diarias tienen poca relación con las metas:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

34.- Los jefes no dan a conocer los logros de la organización:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

35.- Las metas de la organización son pocas entendibles:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

36.- El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

37.- Las otras dependencias responden bien mis necesidades laborales:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

38.- Cuando necesito información de otras dependencias lo puedo conseguir fácilmente:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

39.- Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

40.- Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras:

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

El presente instrumento es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de satisfacción, con el propósito de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención. Además de plantear y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que permita desarrollar y ejecutar un programa y/o sistema de incentivos que posibilite la transformación cualitativa de los servicios.

Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole respetuosamente su colaboración.

DATOS GENERALES

MICRORRED:.....

CARGO QUE DESEMPEÑA:.....

TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN:..... TIEMPO EN EL SERVICIO:.....

EDAD:..... SEXO:.....

NOMBRADO(A):..... CONTRATADO(A):.....

Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Ejemplo:

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
Estoy dispuesto a seleccionar una tarea desafiante que me permita aprender más.	X				

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL					
TDA=TOTALMENTE DE ACUERDO DA=DE ACUERDO I=INDECISO					
ED=EN DESACUERDO TED=TOTALMENTE DE DESACUERDO					
ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.-Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.-El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.-Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.-La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.-El jefe (a) es comprensivo(a).					
7.-Me siento mal con lo que hago.					
8.-Siento que doy más de lo recibido de la institución.					
9.-Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.-Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.-Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.-Es grata la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.-El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc).					
14.-Siente que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.-La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.-Me disgusta mi horario.					
18.-Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					

20.-Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo.					
21.-La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.-Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.-El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.-La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.-Me siento feliz por lo resultados que logro en mi trabajo.					
26.-Mi trabajo me aburre.					
27.-La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.-Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30.-Me gusta el trabajo que realizo.					
31.-No me siento a gusto con mi jefe.					
32.-Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales, y/o inmuebles).					
33.-El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34.-Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.-Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.-El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Etapas	Instrumentos y herramientas	Procedimientos	Duración
Recolección de información	Cuestionario	Diseñar el cuestionario.	Julio
		Validar el cuestionario.	Julio
		Ajustar los cambios al cuestionario.	Agosto
		Determinar el tiempo de aplicación del cuestionario.	Octubre
		Aplicar el cuestionario.	Enero Febrero
Ordenamiento y análisis	SPS Cuestionario Paquete estadístico EPINFO	Organizar base de datos. Estructura.	Marzo
Redacción del informe	Word	Redactar borrador de tesis. Revisión por comisión de investigación de la escuela.	Abril

Unidad de análisis	Variables	Fuentes de información	Técnicas de recolección de información
Personal de salud	Sexo, edad, grado de instrucción, tipo de trabajo, condición laboral.	Personal administrativo Personal asistencial: Técnicos Profesionales	Cuestionario



BIBLIOGRAFÍA

1. AIKEN, L. (1996). Test psicológicos y evaluación, México, Prentice Hall. Hispanoamérica S.A, 9na Edición, pagina 56.
2. ÁLVAREZ, G. (1992). El constructo "Clima organizacional": concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional, Volumen 11, N° 1 y 2.
3. AYALA-ATRIÁN, SARA. (2005). Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería. [ON LINE] IMSS, Nuevo León México.
(http://www.ims.gov.mx/nr/donlyres/44b9113f-593e-4b6e-4fed94b51e98c33/0/Re01vol12art_03.PDF, 30 Set. 2005).
4. CAVALCANTE SILVA, JERÓNIMO (2004). Universidad Autónoma de Barcelona. Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Inovación Educativa (Tesis Doctoral). Bahía – Brasil.
5. DE GREENE, K (1998). La organización adaptable. México: Trillas. Volumen 2, N° 8.
6. FUNDACIÓN AGA KHAN (1993), Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud, Washington D.C.100 Consejos para una mejor gestión. Volumen 10, N° 3.
7. GIBSON, J. IVANCEVICH J. (1992), Conducta, estructura y procesos. Organizaciones. McGraw Hill. Interamericana de España, pagina 267.
8. GONZALES MARTÍN (2001), Comportamiento organizacional: un enfoque latinoamericano, México. Volumen 13, N° 2.
9. HERNÁNDEZ R. et al (1998). Metodología de la investigación, México, McGraw Hill, 2da Edición. Cáp 2: 30-50.
10. KENNETH N. WEXLEY (1990), Conducta organizacional y Psicología del personal, México, Compañía Editorial Continental. SA. 1era Edición. Cáp 3: 23-52.
11. KOLB D, RUBIN, I. (1974), Problemas contemporáneos: Psicología de las organizaciones, Prentice Hall Volumen 1.

12. LÓPEZ MÁZ, JULIO (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el tercer milenio. Rev. de Investigación de la Facultad de Ciencias. Administrativas, UNMSM. Volumen 8, Nº 15, pagina 26.
13. MARRINER TOMEY, Ann (1996), Administración y liderazgo en Enfermería, España, Editorial Mosby – Doyma Libros, 5ta Edición. Cáp 4.
14. MENDOZA F RODIL, F. (1980), Conceptos fundamentales sobre la organización, México, Trillas. Ediciones Rialp, S.A. 1era Edición. Cáp 2: 160-205.
15. MINISTERIO DE SALUD (1996), Manual de relaciones interpersonales. Proyecto Salud Y Nutrición Básica. Volumen 1, paginas del 14 al 37.
16. MUCHINSKY, P. (1994), Psicología aplicada al trabajo, Desclée de brouwer S.A.
17. OMS/OPS (1990), Inventario de clima organizacional: Tema y técnicas de desarrollo organizacional, Programa regional de desarrollo de servicios de salud. No. PSDCG-T-10 Volumen 3, Modulo III, Unidad VI, páginas del 1 al 7.
18. PALMA CARRILLO, SONIA (1999). “Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana”. Teoría e investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma, Volumen IX, Nº 1, páginas del 27 al 34.
19. PRESNO LABRADOR MC. (1997). “Condiciones organizativas y género en el sistema gerencial del Área de Salud”. (Trabajo para optar el título de Máster en Salud Pública), Escuela Nacional de Salud Publica, Facultad de Salud Pública, Ciudad de la Habana.
20. RIMEL, S. (1998). Para que se estudia la calidad de vida laboral, Revista latinoamericana de Psicología ocupacional volumen 17, Nº 1.
21. ROBBINS P. STEPHEN (2003), Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones, México, Editorial Prentice may Hispanoamericana. 6ta Edición. Cáp 4: 320-355.
22. ROGERS, E. ROGERS, R. (1990), La comunicación en las organizaciones, McGraw Hill. 4da Edición. Cáp 3: 250-337.

23. TORO, F. (1992). Diseño y validación de un instrumento para evaluación de clima organizacional, Revista latinoamericana de psicología ocupacional volumen 11, N° 1 y 2.
24. TURCOTTE, P. (1985), Anti estrés y creatividad: Calidad de vida en el trabajo, México, Trillas. Volumen 3, N° 3.
25. URBINA LAZA Omayda. (2005). Identificación de competencias en el profesional de Enfermería del servicio de Neonatología. [ON LINE] SCIELO, La Habana Cuba. (<http://www.scielo.sld.cu/pdf/ems/v19n2/ems05205.PDF>, 20 Mar 2005).
26. VILLALOBOS, GLORIA (2005). "Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo". (Tesis doctoral) Instituto Superior de Ciencias Medicas De la Habana. Cuba.
27. WERTHER, WILLIAM (2000), Administración de personal y recursos humanos, México, Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, 5ta Edición. Cáp 2: 150-241.

