

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA REGIONAL
DE SALUD LAMBAYEQUE, 2016-2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Brandon Bravo Díaz

Chiclayo, 23 de noviembre del 2017

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA REGIONAL
DE SALUD LAMBAYEQUE, 2016-2017**

POR:

Brandon Bravo Díaz

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad
Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Mgtr. Luis Angulo Bustíos
Presidente de Jurado

Lic. Stephanie Virginia Ruiz Chacon
Secretario de Jurado

Mgtr. Marco Agustín Arbulú Ballesteros
Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2017

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado en primer lugar a Dios, por darme la salud y los conocimientos necesarios; a mis padres quienes con dedicación, comprensión, esfuerzo y apoyo a lo largo de mi vida, me han dado las fuerzas para continuar esforzándome y alcanzar mis objetivos.

Brandon

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, un profundo agradecimiento a la plana docente de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por los conocimientos y experiencias transmitidas para ser profesionales competitivos ante un mercado laboral que se hace cada vez más exigente.

A los Funcionarios y Trabajadores de la sede administrativa la Gerencia Regional de Salud - Lambayeque, quienes han brindado las facilidades y apoyo en la realización de esta investigación.

Brandon

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases teóricas científicas	13
2.2.1 Definición de términos básicos	25
III. MATERIALES Y MÉTODOS	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Área y línea de investigación	26
3.3. Población, muestra y muestreo	27
3.4. Operacionalización de variables	28
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.6. Técnicas de procesamiento de datos	33
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1. Resultados	34
4.2. Discusión	46
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
5.1. Conclusiones	49
5.2. Recomendaciones	51
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
VII. ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Recursos humanos por áreas u oficinas.	27
Tabla N° 2: Operacionalización de variables.....	29
Tabla N° 3: Tabla de calificación del clima organizacional.....	32
Tabla N° 4: Tabla de calificación de la satisfacción laboral.....	32
Tabla N° 5: Proporción del Clima Organizacional según la Satisfacción Laboral.....	34
Tabla N° 6: Proporción del Clima Organizacional.....	35
Tabla N° 7: Proporción de la Satisfacción Laboral.....	35
Tabla N° 8: Confiabilidad de los instrumentos de medición.....	36
Tabla N° 9: Prueba de Normalidad.....	36
Tabla N°10: Correlación de las variables.....	37
Tabla N°11: Correlación de la Dimensión Relaciones del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral	37
Tabla N°12: Correlación de la Dimensión Autorrealización del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.....	38
Tabla N°13: Correlación de la Dimensión Estabilidad / Cambio del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.....	38
Tabla N°14: Resumen del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.....	43
Tabla N°15: Influencia general del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.....	43
Tabla N°16: Influencia de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.....	44
Tabla N°17: Resumen de las dimensiones del Clima Organizacional, y de la Satisfacción Laboral.....	44
Tabla N°18: Influencia general.....	45
Tabla N°19: Influencia general.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Modelo conceptual de variables.....	28
Figura N°2: Dispersión de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.....	39
Figura N°3: Dispersión de la dimensión Relaciones del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.....	40
Figura N°4: Dispersión de la dimensión Autorrealización del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.....	41
Figura N°5: Dispersión de la dimensión Estabilidad / Cambio del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.....	42

RESUMEN

El presente trabajo de investigación científica titulado: Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional Salud Lambayeque, 2016-2017, es de enfoque cuantitativo, explicativo, descriptivo de corte transversal correlacional, no experimental y tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque.

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos de medición, que consistieron en dos cuestionarios, uno con 60 preguntas cerradas para medir el clima organizacional y el otro con 35 preguntas cerradas para determinar el nivel de satisfacción laboral, estos permitieron medir cada variable en la escala de Likert. Ambos instrumentos fueron aplicados a 71 trabajadores de la empresa, para la fiabilidad de los instrumentos se utilizó el Alfa de Cronbach, alcanzándose un valor elevado para ambos instrumentos.

La información obtenida se procesó a través del programa estadístico SPSS para el análisis descriptivo e inferencial. En relación al clima organizacional se obtuvo que del total de los trabajadores el 84.5% perciben un clima organizacional Indiferente y un 14.5% clima organizacional participativo. En la satisfacción laboral los trabajadores manifiestan tener un nivel de satisfacción medio con un 70.4% y un 28.2% tiene una satisfacción alta.

Los resultados evidenciaron que existe una correlación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Así mismo se evidenció que la variable predictora (clima organizacional) en su conjunto explica su influencia sobre la variable dependiente (satisfacción laboral). Finalmente se analizó esta misma causalidad, pero por dimensiones para conocer cuáles son aquellas dimensiones del clima organizacional que pudieran actuar como predictores de la satisfacción laboral.

Palabras claves: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The present work of scientific research entitled: Influence of organizational climate on the job satisfaction of the workers of the Regional Health Authority Lambayeque, 2016-2017, is a quantitative, explanatory, descriptive, correlational, not-experimental and It had as general objective to determine the influence of the organizational climate on the job satisfaction of the workers of the administrative of the Regional Health Management - Lambayeque.

For data collection, two measurement instruments were used, consisting of two questionnaires, one with 60 closed questions to measure the organizational climate and the other with 35 closed questions to determine the level of job satisfaction, Likert Scale. Both instruments were applied to 71 workers of the company, for the reliability of the instruments the Cronbach' s alpha was used, reaching a high value for both instruments.

The information obtained through the SPSS statistical program for descriptive and inferential analysis. Regarding the organizational climate, it was obtained that 84.5% of the total of the workers perceived an organizational climate Indifferent and a 14.5% participatory organizational climate. In the job satisfaction, the workers show an average level of satisfaction with 70.4% and 28.2% have a high satisfaction.

The results showed that there is a correlation between the organizational climate and job satisfaction. Likewise, it is evident that the predictor variable (organizational climate) as a whole explains its influence on the dependent variable (labor satisfaction). Finally, this same causality was analyzed, but for the dimensions to know the dimensions of the organizational climate that can act as predictors of job satisfaction.

Key words: Organizational Climate, Job Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El capital humano, es lo más importante de una organización ya que es su nervio vital, las personas con sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes, es decir, con sus competencias son capaces de impulsar a cualquier organización o institución, por tanto, su aporte y significación es invaluable. (Iturralde, 2011)

Por eso es de suma importancia para las empresas estudiar los temas relacionados al clima organizacional que son las percepciones compartidas por los miembros de una empresa con respecto a su trabajo. (Rodríguez, 2005). Por otro lado la satisfacción laboral se define como la actitud general que la persona tiene hacia su trabajo, que incluye no solo la labor que desempeña, sino también la interacción con sus compañeros (Amorós, 2007).

En la Sede Administrativa de la Gerencia Regional de Salud - Lambayeque, el problema de los recursos humanos se evidencia diariamente, al observar a los trabajadores de mayor tiempo de servicio reunirse de acuerdo a su sentir y pensar, diciendo que la gerencia “beneficia a sus allegados más que a otros”, además una mala utilización del dinero, descontento con el salario, inadecuada infraestructura de los ambientes de trabajo, falta de capacitaciones e incentivos, no conformidad con el puesto o función a desempeñar, alta rotación de recursos humanos, duplicidad de funciones.

Se evidencian también amenazas entre los trabajadores en forma verbal y escrita; otros trabajadores manifiestan: “Sólo trabajo en el área en que se me asigna”, negándose apoyar a su compañero.

En vista de ello se planteó como objetivo general: Determinar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Administrativa de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque; y como objetivos específicos: conocer el tipo de clima organizacional, determinar el nivel de satisfacción laboral, comprobar si la dimensión relaciones del clima organizacional tiene efecto directo sobre la satisfacción laboral, comprobar si la dimensión autorrealización del clima organizacional tiene un efecto directo sobre la satisfacción laboral y comprobar

si la dimensión estabilidad al cambio del clima organizacional tiene un efecto directo sobre la satisfacción laboral.

El presente trabajo de investigación se justifica en la medida que los resultados de este estudio de investigación permite a la Gerencia Regional de Salud - Lambayeque obtener un diagnóstico del clima organizacional, la satisfacción laboral y la relación entre ellos. Por lo tanto es de suma importancia, para las autoridades, directivos y para el mismo personal, ya que con este estudio se obtiene un diagnóstico real y actualizado de la situación por la que atraviesa el capital humano de la institución

La Gerencia con este estudio podrá realizar diferentes innovaciones que se den a lugar para que se cumplan las metas y objetivos institucionales.

Para la presente investigación se utilizaron dos modelos, para el clima organizacional el cuestionario de Moos e Insel (1986) y para la satisfacción laboral el cuestionario de Sonia Palma Carrillo (2003).

El presente estudio ha sido estructurado de la siguiente manera: El Capítulo I contiene la situación problemática, objetivos y justificación de la investigación, el Capítulo II comprende el marco teórico, donde se presentan los antecedentes de la investigación, bases teóricas y la definición de términos básicos, en el Capítulo III se presenta el marco metodológico, en el cual se desarrolla el diseño de la investigación, población, muestra, instrumentos de recolección, técnicas de procesamiento de datos. En el Capítulo IV se interpreta la información obtenida por los instrumentos aplicados a los trabajadores, se muestran los resultados de la investigación en tablas y gráficos, en el Capítulo V se discuten y contrastan los resultados con los de investigaciones previas, con la finalidad de identificar el cumplimiento de los objetivos, en el Capítulo VI se presentan las conclusiones a las que se pudo llegar, con base en los análisis estadísticos realizados y por último en el Capítulo VII se dan las recomendaciones para la institución en la que se llevó a cabo la investigación.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Pérez y Rivera (2013) en su tesis sobre el “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013”, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013, concluyó que existe un nivel medio o moderado tanto como para Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

Monteza (2010) en su tesis denominada “Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010, planteo como objetivo general analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del servicio centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, llegando a las conclusiones de que existe asociación y por lo tanto influencia entre el clima laboral y la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, situación que comprobó vía la contrastación de su hipótesis realizada.

Ramírez (2015) en su tesis: “El clima organizacional la relación y efecto en la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución del sector público”, teniendo como objetivo general conocer y describir la relación que existe entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral, concluyendo que si existe relación estadísticamente significativa entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral de los trabajadores de una institución del sector público.

Chávez y Ríos (2015) en su tesis sobre el “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, 2015”, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras; llegando a las conclusiones de que el clima organizacional alcanza un nivel medio y la satisfacción laboral un nivel alto, además de que existe una relación altamente significativa con $P=0.76$ entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

García (2015) en su tesis denominada: “Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en empleados de una institución pública”, teniendo como objetivo general conocer si existe relación entre el resultado de clima organizacional con el resultado de satisfacción laboral. Concluyó de que si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de un grupo de trabajadores de una institución pública de salud, además que las dimensiones del clima organizacional van a puntuar positivo y las dimensiones de la satisfacción laboral van a puntuar como satisfecho.

2.2. Bases teóricas

Toda organización tiene propiedades o características que poseen otras organizaciones, sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional. Por otro lado la satisfacción laboral en los últimos años ha despertado el interés por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución, como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales (Palma, 1999).

Clima Organizacional

El clima organizacional ha desencadenado una serie de conceptos entre los cuales destacan:

Carrión (2008), define al clima organizacional como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influyen sobre su conducta. Es el patrón total de expectativas y valores de incentivo que existen en un medio organizacional dado.

Seis dedos Nicolás (1996), lo define como el “conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo percibe otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización”.

Según Hesse (2010) se puede afirmar, sobre la base de los conceptos anteriores que el clima organizacional son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

Tipos de Clima Organizacional

- **Clima Participativo:** Se caracteriza por una organización dinámica, capaz de alcanzar los objetivos institucionales, procurando una cierta satisfacción de necesidades sociales de sus miembros, donde estos últimos interactúan con la dirección en la toma de decisiones desde la percepción de los trabajadores.
- **Clima Indiferente:** Se caracteriza por una organización en donde los trabajadores muestran un desinterés en los objetivos, metas y deserta de cualquier compromiso institucional menos del que tiene consigo mismo.
- **Clima No Participativo:** Se caracteriza por una organización burocrática, rígida en la que los trabajadores experimentan una insatisfacción frente a su labor y frente a la empresa desde la percepción de los trabajadores. Según Chiang en el año 2010, existen cuatro tipos de clima dentro de la empresa: psicológico, agregado, colectivo, de la organización.

- **Clima Psicológico:** Se ha definido como la referencia a las respectivas representaciones cognitivas de un individuo sobre los diversos sucesos situacionales relativamente próximos, expresadas en términos que reflejan el significado psicológico y la importancia de la situación para el individuo (James y Sells, 1981). Los rasgos fundamentales de esta definición son que el clima es individual y se puede interpretar.

- **Clima Agregado:** Es el conjunto de percepciones de los individuos que pertenecen a una misma unidad o grupo social a un cierto nivel jerárquico formal. Conviene observar que el nivel de agregación no tiene que coincidir necesariamente con el nivel descriptivo de las percepciones. Los climas agregados se construyen basándose en la pertenencia de los individuos a algunas unidades identificables de la organización y en el nivel de acuerdo de las percepciones dentro de dicha unidad (Joyce y Slocum, 1979). Además se puede decir que esta agregación de opiniones individuales está justificada por el acuerdo perceptivo e implica un significado compartido (James, 1982).

- **Clima Colectivo:** Los climas colectivos surgen del acuerdo entre los individuos sobre la base de sus percepciones acerca de los contextos organizacionales; sin embargo, en contraste con el clima agregado, los climas colectivos no necesitan solaparse con las unidades formales. Los climas colectivos están compuestos de individuos para quienes las situaciones tienen un significado común (Joyce, 1984).

- **Clima Organizacional:** Se ha definido como las descripciones individuales del marco social de cual forma parte la persona (Rousseau, 1988). Según James en el año 1988 argumentó que, si los individuos de una organización comparten las percepciones de una dimensión del clima psicológico, esto implica la asignación compartida de un significado y los valores pueden agregarse para indicar el clima organizacional; es decir, se refiere a como los individuos perciben su organización, los individuos deben tener un marco claro, constante y común de referencia.

Funciones del Clima Organizacional

Según Goncalves (2000) algunas de las funciones que tiene el clima organizacional y que nos ayudan a entender el impacto que tienen las organizaciones son:

- **Esprit:** Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
- **Intimidad:** Los trabajadores deben gozar de relaciones sociales amistosas.
- **Empuje:** Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para hacer mover a la organización y motivar con el ejemplo.
- **Consideración:** Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos.
- **Estructura:** Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuantas reglas, reglamentos y procedimientos hay.
- **Recompensa:** El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo.
- **Apoyo:** La ayuda percibida de los gerentes y otros trabajadores de la organización.
- **Cordialidad:** El sentimiento en general de confianza que prevalece en la atmosfera de la organización.
- **Identidad:** El sentimiento de que uno pertenece a la organización y es un miembro valioso de un equipo de trabajo.

- **Responsabilidad:** El sentimiento de ser cada uno su propio jefe, no tener que estar consultando todas sus decisiones.
- **Selección basada en capacidad de desempeño:** El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad o grados académicos.
- **Tolerancia a los errores:** El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante o inclinada a culpar.

Teoría del Clima Organizacional de Likert.

Likert en su teoría de Clima Organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción (Chiavenato, 2000).

Así mismo el mencionado autor señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales. Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables.

Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

La combinación de dichas variables determina dos grandes tipos de clima organizacional los cuales parten de un sistema autoritario a uno participativo.

.- Clima Autoritario: Se caracteriza por una organización burocrática, rígida en la que los trabajadores experimentan una insatisfacción frente a su labor y frente a la empresa desde la percepción de los trabajadores.

.- Clima Participativo: Se caracteriza por una organización dinámica, capaz de alcanzar los objetivos institucionales, procurando una cierta satisfacción de necesidades sociales de sus miembros, donde estos últimos interactúan con la dirección en la toma de decisiones desde la percepción de los trabajadores. (Castillo, 1990).

Escala del clima organizacional según Moos e Insel

Las actitudes pueden ser estudiadas a través de cuestionarios, encuestas, etc., en el presente caso, la técnica WES (Work Environment Scales) para medir el clima organizacional. Este cuestionario nos proporciona las escalas para evaluar diversos puntos específicos, tales como relaciones, autorrealización, estabilidad/cambio con sus respectivas sub escalas.

1.- Relaciones:

Implicación. Grado en que los trabajadores se preocupan por su actividad y se entregan a ella.

Cohesión. Grado en que los trabajadores se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros.

Apoyo. Grado en que los jefes ayudan y motivan al personal para crear un buen clima social.

2.- Autorrealización:

Autonomía. Grado en que se motiva a los trabajadores a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

Organización. Grado en que subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea.

Presión. Grado en que la urgencia o la presión del trabajo dominan el ambiente laboral.

3.- Estabilidad / cambio:

Claridad. Grado en que ya se conocen las expectativas de las tareas diarias, y se explican las reglas y normas para el trabajo.

Control. Grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los trabajadores.

Innovación. Grado en que se subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques de trabajo y cultura organizacional.

Desarrollo. Grado en que se realiza y resume la capacitación del personal. (Carrión, 2008).

Satisfacción Laboral

Herzberg (1968, citado por Pérez, 1996) cuando se refiere a satisfacción la define como los sentimientos positivos asociados tanto a factores intrínsecos como a factores extrínsecos del trabajo.

Locke (1969) y MacFarlin y Rice (1992), por su parte, la definen como un sentimiento placentero derivado de la percepción que tiene el individuo de la situación laboral en relación con los propios valores.

La satisfacción es el producto de discrepancia entre lo que el trabajador quiere y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que le atribuye a la situación (Pérez, 1996).

Pérez (1996) define a la satisfacción laboral como un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo. Es considerado un proceso cambiante, podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Locke (1976), fue uno de los primeros autores que intento identificar varias de estas características, las cuales las clasifíco en dos categorías:

1.- Eventos o condiciones de satisfacción laboral

- Satisfacción con el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.
- Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.
- Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.
- Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

2.- Agentes de satisfacción

- Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

Factores determinantes de la Satisfacción Laboral

Calcina (2015) citando a Palma (2003) en su tesis “clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012”, menciona que entre los factores determinantes de la satisfacción laboral se tiene:

Las condiciones físicas y/o materiales

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

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

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

Beneficios laborales y/o remunerativos

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

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

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

Políticas administrativas

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.

Relaciones Sociales

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

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

Desarrollo Personal

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

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

Desempeño de Tareas

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

Relación con la autoridad

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

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

2.2.1. Definición de Términos Básicos

- **Clima Organizacional:** Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Hesse, Z. (2010).
- **Satisfacción Laboral:** Es la actitud general que la persona tiene hacia su trabajo, que incluye no solo la labor que desempeña, sino también a interacción con sus compañeros y supervisores. Amorós, E (2007).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Diseño de Investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se dedicó a recopilar, procesar y analizar datos de diversos elementos que se pueden contar, cuantificar y medir a partir de una muestra o población en estudio (Muñoz, 2011). A su vez es de nivel explicativo ya que su objeto de estudio es analizar un fenómeno particular con la finalidad de explicarlo en el ambiente donde se presenta, interpretarlo y dar a conocer el reporte correspondiente (Muñoz, 2011). Además, es de método descriptivo de corte transversal correlacional porque se utilizará en la toma de decisiones gerenciales. El diseño de investigación es no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables (Hernández, 2001). ya que no es posible formar grupos de estudios al azar ni manejar las variables independientes. Así mismo, es descriptivo y correlativo, porque buscó resumir y describir la información recopilada determinando si existe correlación.

3.2. Área y línea de Investigación

Área de investigación: Ciencias sociales, agrupan a todas las disciplinas científicas cuyo objeto de estudio está vinculado a las actividades y el comportamiento de los seres humanos. Pérez, J. (2009).

Línea de investigación: Emprendimiento e innovación empresarial con responsabilidad social.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Los 272 trabajadores en la Sede Administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

Muestra: Se determinó una muestra de 71 trabajadores, aplicando la fórmula de tamaño de muestra para poblaciones finitas, para proporciones. Esta muestra se prorrateó por áreas u oficinas las cuales se muestran en la Tabla N°1.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

N= 272, Z= 1.96 ($\alpha = 0.05\%$),
q= 0.5, d= 0.1

p= 0.5,

Muestreo:

Tabla N°1: Recursos humanos por áreas u oficinas.

AREAS/OFCINAS	N° Trabajadores	%	N° de Encuesta
Dirección General de Medicamentos	27	10%	7
Laboratorio Referencial	25	9%	7
Atención Integral de Salud	18	7%	5
Transporte	15	6%	4
Planeamiento Estratégico	14	5%	4
Economía	13	5%	3
Recursos Humanos	12	4%	3
Logística	12	4%	3
Tesorería	11	4%	3
Servicios Generales	10	4%	3
Asesoría Legal	10	4%	3
Almacén de Medicamentos	9	3%	2
Estadística	9	3%	2
Epidemiología	9	3%	2
Dirección de Medicamentos	8	3%	2
Servicio de Salud	8	3%	2
Defensa Nacional	6	2%	2
Patrimonio	6	2%	2
Dirección y Subdirección	6	2%	2
Capacitación	6	2%	2
Tramite Documentario	6	2%	2
Almacén General	5	2%	1
Centro de Sistemas Informáticos	6	2%	2
Archivo Documentario	5	2%	1
Almacén de Vacunas	4	1%	1
Administración	3	1%	1
Cadena de Frio	3	1%	1
Constancia de Pago	3	1%	1
Bienestar Social	3	1%	1
TOTAL	272	100%	71

Fuente: Gerencia Regional de Salud Lambayeque, 2017

Para la selección de la muestra se aplicaron los siguientes criterios:

De Inclusión: Profesionales y no profesionales; nombrados y contratados con un mínimo de 3 meses de experiencia laboral en la institución.

De Exclusión: Profesionales y no profesionales que se encuentran de licencia o de vacaciones y aquellos que no desean participar.

Para ambos casos de cumplir o no cumplir se encuestó al siguiente trabajador del área en que se está realizando el muestreo.

3.4. Operacionalización de variables

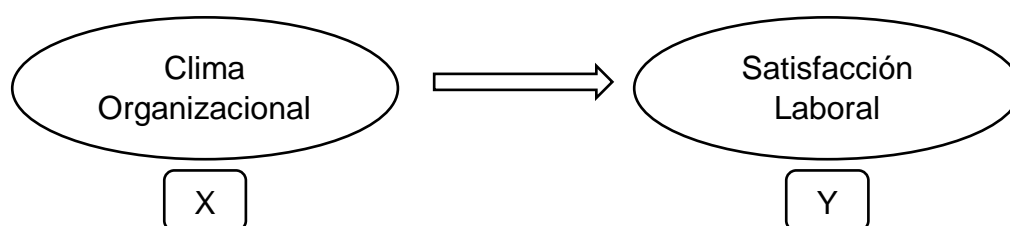


Figura N°1: Modelo Conceptual de Variables
Fuente: Elaboración propia

Variable Independiente: Clima organizacional de los Trabajadores de la Sede Administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

Definición Conceptual: Según Hesse, Z. (2010). Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

Definición Conceptual: Según Amorós, E (2007). La satisfacción laboral se define como la actitud general que la persona tiene hacia su trabajo, que incluye no solo la labor que desempeña, sino también a interacción con sus compañeros y supervisores.

Tabla N°2: Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento	Técnica
Clima Organizacional (Moos e Insel)	Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.	La variable clima organizacional fue evaluada con el cuestionario de Moos e Insel, que tiene 60 preguntas y cuya categorización es: Participativo 221 – 300 Indiferente 141 - 220 No Participativo 60 – 140	Relaciones	-Implicación -Cohesión -Apoyo	-Liderazgo -Innovación -Recompensa -Confort	Intervalo	Cuestionario de Moos e Insel	Encuesta
			Autorrealización	-Autonomía -Organización -Presión	-Estructura -Toma de decisiones -Comunicación			
			Estabilidad / cambio	-Claridad -Control -Innovación -Desarrollo	-Remuneración -Identidad -Conflicto y cooperación -Motivación			

Fuente: Elaboración propia

Satisfacción Laboral (Sonia Palma Carrillo)	Actitud general que la persona tiene hacia su trabajo, que incluye no solo la labor que desempeña, sino también la interacción con sus compañeros y supervisores.	La variable satisfacción laboral fue evaluada con el cuestionario de Sonia Palma Carrillo, que tiene 35 preguntas y cuya categorización es: Satisfacción Alta: 141 – 175 Satisfacción Media: 115 – 140 Satisfacción Baja: 35 – 114	Satisfacción con el trabajo	-Condiciones Físicas y/o Materiales.	-Distribución física del ambiente de trabajo.	Intervalo	Cuestionario de Sonia Palma Carrillo.	Encuesta
			Satisfacción con el salario	-Beneficios Laborales y Remunerativos.	-Recursos y materiales necesarios para un buen desempeño. -Salario adecuado y justo.			
			Satisfacción con las promociones	-Políticas Administrativas.	Presencia de beneficios. -Sensación positiva en relación a la institución.			
			Satisfacción con el reconocimiento	-Relaciones Sociales.	-Ambiente social adecuado para desarrollar actividades.			
			Satisfacción con los beneficios	-Desarrollo Personal.	-Permite el desarrollo personal.			
			Satisfacción con las condiciones de trabajo	-Desempeño de Tareas.	-Comodidad con la labor realizada en el trabajo.			
			Satisfacción con la supervisión	-Relación con la Autoridad.	-La tarea laboral es valiosa e importante.			
			Satisfacción con los compañeros	-Rendimiento laboral	-Disposición de la jefatura es adecuada.			
Satisfacción con la compañía y la dirección	-Compromiso Organizacional	- La jefatura valoran el esfuerzo y la labor desempeñada.						

Fuente: Elaboración propia

3.5. Métodos, Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de los datos en el presente trabajo de investigación se aplicó encuestas estructuradas a los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque.

Fuentes primarias: se utilizó la encuesta estructura de Moos e Insel para medir el tipo de clima organizacional y para medir el nivel de satisfacción laboral se utilizó la encuesta estructurada de Sonia Palma Carrillo ambas se realizaron en el periodo enero – febrero del 2017, la cual se aplicó a los trabajadores de la Sede Administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos sobre los diferentes tipos de clima y diferentes niveles de satisfacción laboral así como también medir la influencia entre ellas.

Para la evaluación del clima organizacional, se utilizó el cuestionario Work Environment Scale (WES) de Moos e Insel del año 1986 como base (Ver anexo 2), con algunas adecuaciones las cuales consistieron en que se escogió 60 de los 90 ítems que tiene la encuesta original y se consideraron siete respuestas para cada ítem cuya valoración fue del 1 al 7, permitió medir el clima en función de las dimensiones relaciones, autorrealización, estabilidad / cambio con sus respectivos sub escalas. Se utilizó un cuestionario de 60 preguntas 30 positivas y 30 negativas con sus respectivas sub dimensiones, dándose una calificación para los tipos del clima organizacional tal como se muestra en la Tabla N°3.

Medición total según tipo de clima:

Tabla N°3: *Tabla de calificación del clima organizacional*

TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL	VALOR
PARTICIPATIVO	301 – 420
INDIFERENTE	181 – 300
NO PARTICIPATIVO	60– 180

Fuente: Elaboración propia

Para la evaluación de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Sonia Palma Carrillo del año 2003 (Ver anexo 3) el cual consta de 35 preguntas, aplicado mediante una autoevaluación, este cuestionario permitió medir la satisfacción en función de la satisfacción con el trabajo, salario, promociones, reconocimiento, beneficio, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, compañía y dirección, dándose una calificación para los niveles de la satisfacción laboral tal como se muestra en la Tabla N°4.

Medición total según el nivel de satisfacción laboral

Tabla N°4: *Tabla de calificación de la satisfacción laboral*

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	VALOR
ALTA	176 – 245
MEDIA	106 – 175
BAJA	35 - 105

Fuente: Elaboración propia

Criterios de reducción de sesgos: Antes de la aplicación de la encuesta se comunicó a los trabajadores que no se trataba de un examen, sino más bien de una autoevaluación anónima que servirá para medir su relación con el entorno, además se informó de la importancia y el alcance que tendrá la investigación con la mayor veracidad de sus respuestas, por lo que se contó con el apoyo de la jefa del área de capacitación.

Fuentes Secundarias: Se utilizó la técnica de recolección de investigaciones bibliográficas como las tesis que tienen relación con nuestras variables en estudio como son: Calcina (2015) con su tesis clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del hospital nacional dos de mayo, 2012; Chávez & Ríos (2015) con su tesis clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echeagaray– Trujillo, 2015; y Monteza (2010) con su tesis influencia del clima laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010. Todas estas tesis que se nombran fueron utilizadas para construir las bases teóricas de la investigación.

3.6. Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos

El análisis de los datos se realizó a través del programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) que en español significa “Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales”.

Además los datos se presentaron a través de tablas simples y de doble entrada, además se realizó la prueba de correlación de Pearson para analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así mismo se usó el análisis de regresión lineal para determinar el grado de significancia con que se relacionan las variables.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

En este capítulo se hace un análisis y revisión de datos recopilados, a través de los instrumentos aplicados a 71 trabajadores, y con base en los modelos de Moos e Insel para clima organizacional y de Sonia Palma Carrillo para la satisfacción laboral.

Tabla N°5: *Proporción del Clima Organizacional según la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque. Año 2017.*

Clima Organizacional	Satisfacción Laboral						TOTAL	
	Satisfacción Baja		Satisfacción Media		Satisfacción Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Indiferente	1	1.4%	44	62%	15	21%	60	85%
Participativo	0	0%	6	8%	5	7%	11	15%
TOTAL	1	1.4%	50	70.4%	20	28.2%	71	100%

Fuente: Elaboración propia

De la Tabla N°5 podemos observar que del total de los trabajadores encuestados el mayor porcentaje de satisfacción es la satisfacción media teniendo un clima organizacional indiferente con un 88% y solamente un 12% con un clima organizacional participativo. Además también se observa que la satisfacción alta tiene un 75% de clima organizacional indiferente y solo un 25% un clima organizacional participativo.

Tabla N°6: *Proporción del Clima Organizacional de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque. Año 2017.*

Clima Organizacional	N°	Proporción	Porcentaje
Indiferente	60	0.85	85%
Participativo	11	0.15	15%
Total	71	1.00	100%

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia en la Tabla N° 6 que de los 71 trabajadores encuestados la mayor distribución según el clima organizacional se encuentra en el Participativo con 85% y la menor proporción se encuentra en el Indiferente con 15%.

Tabla N°7: *Proporción de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque. Año 2017.*

Satisfacción Laboral	N°	Proporción	Porcentaje
Satisfacción Baja	1	0.01	1%
Satisfacción Media	50	0.70	70%
Satisfacción Alta	20	0.28	28%
Total	71	1.00	100%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 7 se observa que del total de encuestados el 70% de los trabajadores tienen una satisfacción media, el 28% tienen una satisfacción alta, mientras que solamente el 1.4% tiene una satisfacción baja.

Tabla N°8: *Confiabilidad de los instrumentos de medición para las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.*

Clima Organizacional		Satisfacción Laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
.850	60	.850	35

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N°8 se observa un valor similar para el Alfa de Cronbach tanto para el clima organizacional como la satisfacción laboral, por lo que se afirma que el instrumento es confiable (>0.8 =Bueno, consistencia interna).

Tabla N°9: *Prueba de Normalidad para las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.*

Variables/Prueba	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	.084	71	,200*
Satisfacción Laboral	.061	71	,200*

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 9 Se observa la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov porque se usa en muestras mayores a 50, dado que el sig. Es mayor a 0.05 en ambos casos se puede afirmar que las variables proceden de un distribución normal.

Tabla N°10: *Correlación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral.*

VARIABLES		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,434**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	71	71
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,434**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	71	71

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N°10 se observa que el valor $R = 0.434$ es un valor positivo tendiendo para 1, el sigma es < 0.05 , por lo que se puede decir que existe una correlación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Tabla N°11: *Correlación de la Dimensión Relaciones del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.*

VARIABLES		Dim. Relaciones	Satisfacción Laboral
Dim. Relaciones	Correlación de Pearson	1	,430**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	71	71
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,430**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	71	71

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N°11 se observa que el valor $R = 0.430$ es un valor positivo tendiendo para 1, el sigma es < 0.05 , por lo que se puede decir que existe una correlación moderada entre la dimensión relaciones del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Tabla N°12: *Correlación de la Dimensión Autorrealización del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.*

VARIABLES		Dim. Autorrealización	Satisfacción Laboral
Dim. Autorrealización	Correlación de Pearson	1	,235*
	Sig. (bilateral)		.048
	N	71	71
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,235*	1
	Sig. (bilateral)	.048	
	N	71	71

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N°12 se observa que el valor $R = 0.235$ es un valor positivo tendiendo para 1, el sigma es < 0.05 , por lo que se puede decir que existe una correlación débil entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Tabla N°13: *Correlación de la Dimensión Estabilidad / Cambio del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.*

VARIABLES		Dim. Estabilidad / Cambio	Satisfacción Laboral
Dim. Estabilidad / Cambio	Correlación de Pearson	1	,426**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	71	71
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,426**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	71	71

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N°13 se observa que el valor $R = 0.426$ es un valor positivo tendiendo para 1, el sigma es < 0.05 , por lo que se puede decir que existe una correlación moderada entre la dimensión estabilidad / cambio del clima organizacional y la satisfacción laboral.

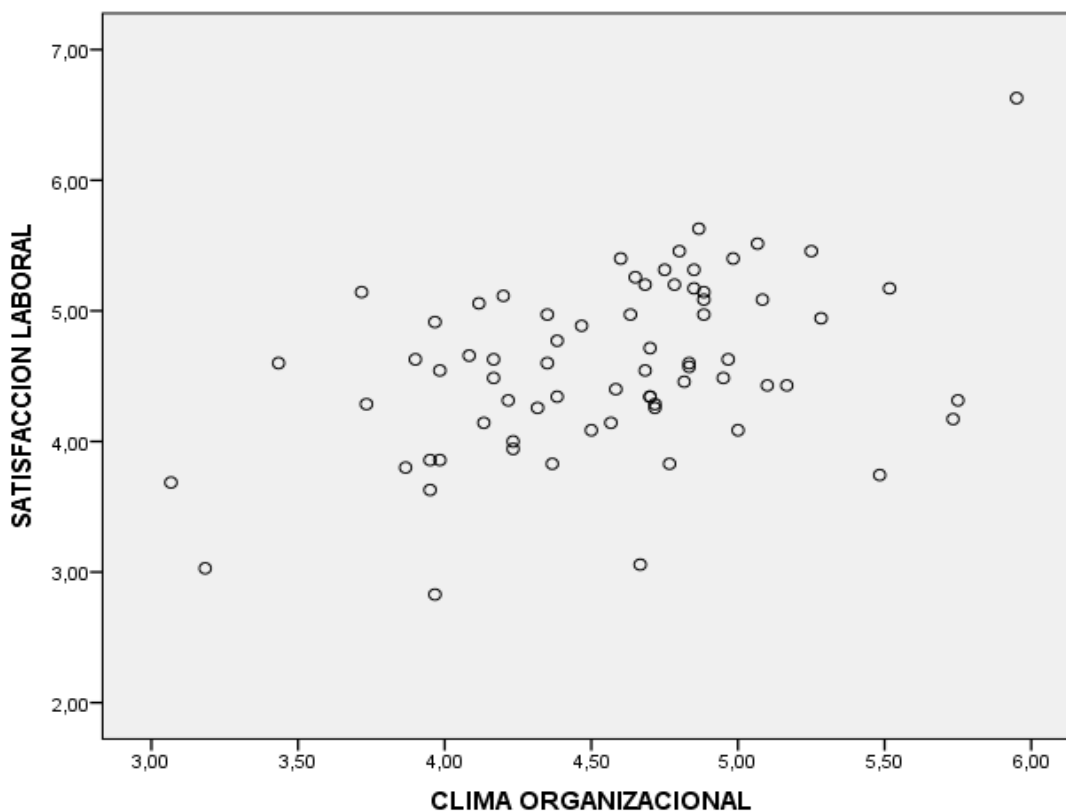


Figura N° 2: Dispersión de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque. Año 2017.
Fuente: Elaboración Propia.

En la Figura N° 2 se puede observar que existe una correlación positiva entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral. Se puede decir que a mayor clima organizacional habrá mayor satisfacción laboral. Pueden haber casos en que teniendo mayor clima organizacional encontramos trabajadores con menor satisfacción laboral.

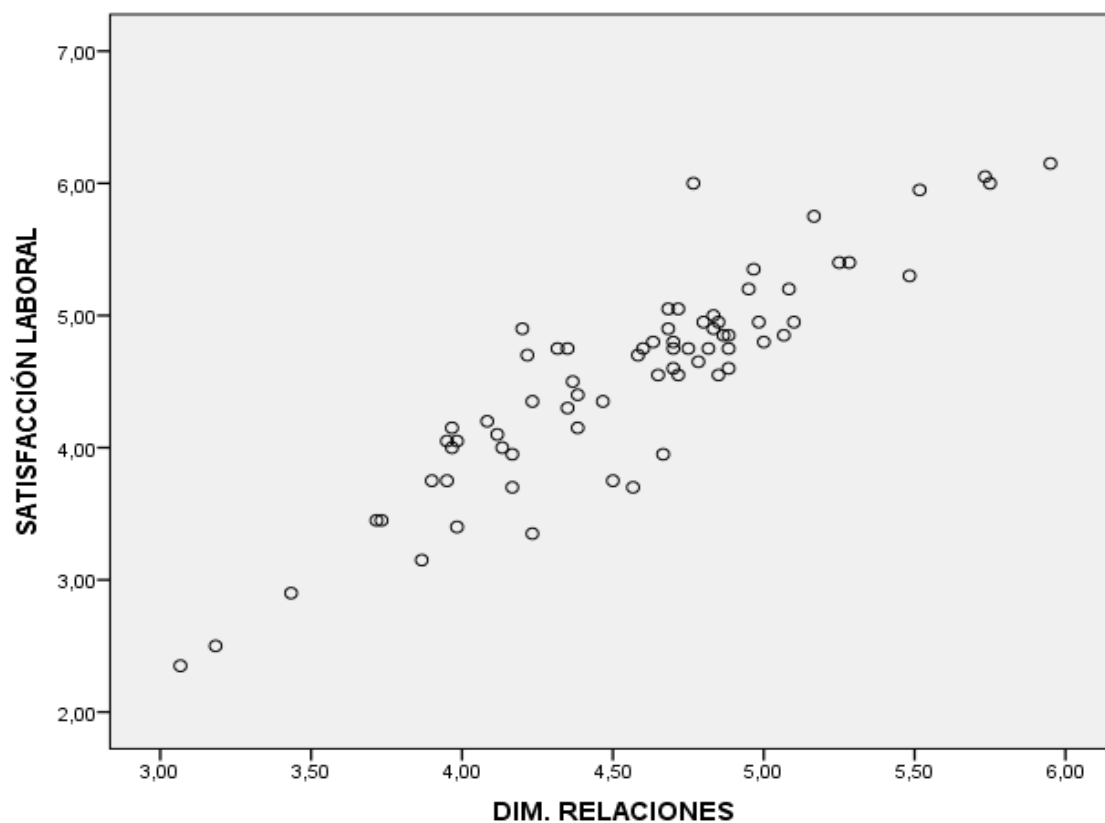


Figura N° 3: Dispersión de la dimensión Relaciones del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque. Año 2017.

Fuente: Elaboración Propia.

En la Figura N° 3 se observa que existe una correlación positiva entre la dimensión relaciones del clima organizacional y satisfacción laboral. Se puede decir que a mayor implicación, cohesión y apoyo habrá mayor satisfacción laboral.

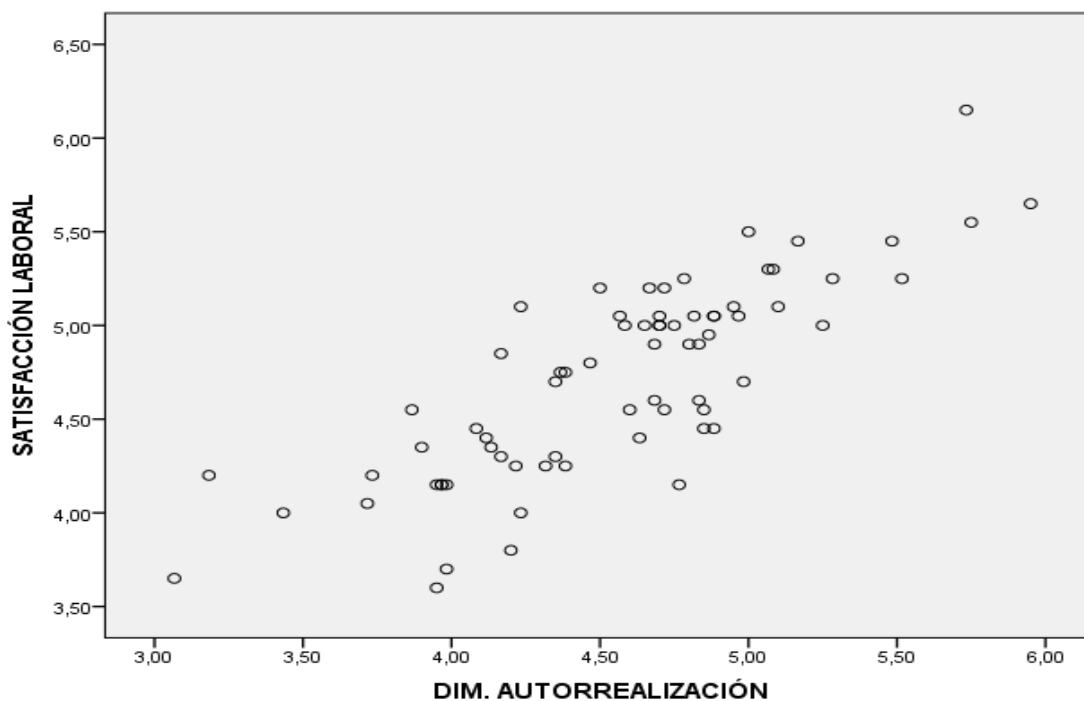


Figura N° 4: Dispersión de la dimensión Autorrealización del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque. Año 2017.

Fuente: Elaboración Propia.

En la Figura N° 4 se puede observar que existe una correlación positiva entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y satisfacción laboral. Se puede decir que a mayor autonomía, organización y presión habrá mayor satisfacción laboral.

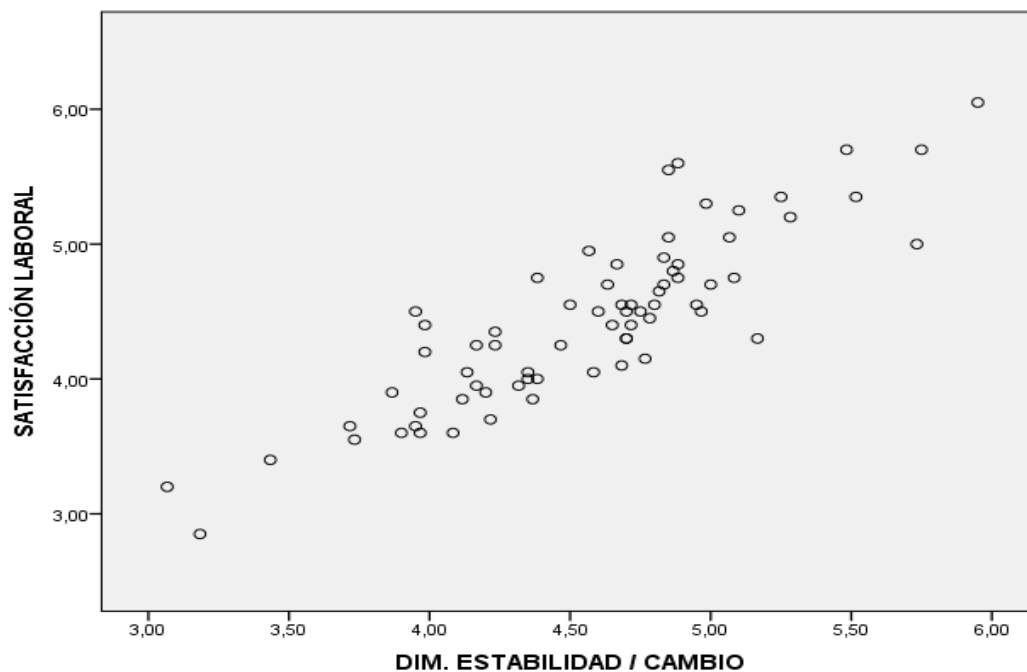


Figura N°5: Dispersión de la dimensión Estabilidad / Cambio del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque. Año 2017.

Fuente: Elaboración Propia.

En la Figura N° 5 se observa que existe una correlación positiva entre la dimensión estabilidad / cambio del clima organizacional y satisfacción laboral. Se puede decir que a mayor claridad, control, innovación y desarrollo habrá mayor satisfacción laboral.

Tabla N°14: *Resumen del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,434 ^a	.189	.177	.59539

a. Predictores: (Constante), Promedio Clima Organizacional.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 14, de acuerdo a los resultados se observa que el R cuadrado del modelo evidencia que la variable predictora (clima rganizacional) en su conjunto está explicando a la variable satisfacción laboral en un 18.9%.

Tabla N°15: *Influencia general del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	5.689	1	5.689	16.048	,000 ^b
	Residuo	24.460	69	.354		
	Total	30.149	70			

a. Variable dependiente: Promedio Satisfacción Laboral.

b. Predictores: (Constante), Promedio Clima Organizacional.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 15, se observa que para el sigma bilateral de ANOVA, el resultado indica la validez del modelo al encontrarse por debajo del 0.05 (5%). Por lo tanto la variable predictora (clima organizacional) en su conjunto explica su influencia sobre la variable dependiente (satisfacción laboral).

Tabla N°16: *Influencia de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	2.255	.584		3.861	.000
	Clima Organizacional	.509	.127	.434	4.006	.000

a. Variable dependiente: Promedio Satisfacción Laboral

Fuente: Elaboración propia

$$\text{Modelo General: } Y = 2.255 + 0.509X$$

En la Tabla N° 16 se pudo observar claramente que el sigma de la variable predictora clima organizacional es menor a 0.05, por lo tanto se afirma la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral que es la variable dependiente.

Tabla N°17: *Resumen de las dimensiones del Clima Organizacional, y de la Satisfacción Laboral.*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,479 ^a	.229	.195	.58889

a. Predictores: (Constante), Relaciones, Autorrealización, Estabilidad / Cambio.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 17 se observa que el R cuadrado indica que las variables predictoras (dimensiones del clima organizacional) explican en un 22,9% a la variable dependiente de la satisfacción laboral.

Tabla N°18: *Influencia general de las dimensiones del Clima Organizacional, y de la Satisfacción Laboral.*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	6.914	3	2.305	6.645	,001 ^b
	Residuo	23.235	67	.347		
	Total	30.149	70			

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral.

b. Predictores: (Constante), Relaciones, Autorrealización, Estabilidad / Cambio.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N°18 se puede observar que el sigma bilateral de ANOVA señala la validez del modelo al estar por debajo de 0.05 (5%). Las variables predictoras en su conjunto influyen sobre la variable dependiente (satisfacción laboral).

Tabla N°19: *Influencia general de las dimensiones del Clima Organizacional, y de la Satisfacción Laboral.*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	2.781	.658		4.228	.000
	Relaciones	.255	.126	.306	2.022	.047
	Autorrealización	-.155	.178	-.123	-.870	.387
	Estabilidad / Cambio	.309	.158	.297	1.958	.054

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral.

Fuente: Elaboración propia

$$\text{Modelo de las dimensiones: } Y = 2.781 + 0.255X_1 - 0.155 X_2 + 0.309X_3$$

En la Tabla N° 19 se observa que los resultados del análisis por variable, las dimensión relaciones es la que presentan influencia sobre la variable dependiente (satisfacción laboral), al tener su sigma menor a 0.05 y los betas con valores mayores en comparación con las otras dimensiones.

4.2. Discusión

Hesse (2010) definió al clima organizacional como las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral y que influyen en su comportamiento. Los resultados de la presente investigación demostraron, que el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque y los hallazgos en la tabla 06, muestran que el 84.5% de los trabajadores tienen un clima organizacional indiferente, mientras que el 15.5% de los trabajadores presentaron un clima organizacional participativo, en esta investigación no se evidenció un clima organizacional no participativo, el mayor porcentaje (84.5%) se debe a que los trabajadores pueden estar nombrados y no tienen temor a perder su puesto de trabajo; y los trabajadores contratados por su misma condición inestable en su puesto laboral y permanencia temporal dentro de la institución, no se esfuerzan para mejorar su entorno laboral. La situación encontrada contrasta lo advertido en la literatura, donde finalmente se aprecia falta de compromiso institucional.

El 15.5% de los trabajadores, el cual es un porcentaje bajo, presentaron un clima organizacional participativo, esto quiere decir que aún existen trabajadores comprometidos con la institución ya que los trabajadores están motivados por la participación y la implicación, mantienen una relación de confianza con sus superiores, quienes tratan de satisfacer las necesidades de sus subordinados de prestigio y de estima. Con lo que se afirma que es una organización pública en donde algunos trabajadores aun muestran interés en alcanzar los objetivos, metas institucionales y participan de los compromisos institucionales.

Rice (2010), definió a la satisfacción laboral como un sentimiento placentero derivado de la percepción que tiene el individuo de la situación laboral en relación con los propios valores. Los resultados de la presente investigación demostraron que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, se obtuvo como resultado lo que se puede apreciar en la tabla 07, que el 70.4% de los trabajadores mostraron una satisfacción media, el 28.2% de los trabajadores tiene una satisfacción alta, mientras

que solamente el 1.4% de los trabajadores presentaron un nivel de satisfacción baja. El mayor porcentaje (70.4%) se debe a que los trabajadores no estarían satisfechos con su salario, sus beneficios, las condiciones de trabajo en las que se encuentran, etc. El 28.2% de los trabajadores muestran una satisfacción alta esto quiere decir que los trabajadores se encuentran satisfechos con sus beneficios laborales, condiciones de trabajo, salario, promociones, etc.

Pérez y Rivera (2013) concluyen que existe un nivel medio o moderado tanto como para clima organizacional y satisfacción laboral, por los resultados obtenidos en el presente estudio se puede concluir que la mayoría de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, expresan un clima organizacional indiferente y una satisfacción laboral media. Esto se da porque los trabajadores muestran un desinterés en los objetivos, metas y desertan de cualquier compromiso institucional menos del que tienen consigo mismo, ya que no se encuentran satisfechos con su salario, condiciones en las que trabajan y beneficios que a veces la institución no les entrega.

Ramírez (2015), Chávez y Ríos (2015), García (2015); concluyen que existe relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral, los resultados de la presente investigación dieron como resultado que existe una relación positiva moderada, por lo que se puede afirmar que existe una correlación entre las variables indicando que el 18.83% ($r^2=0.188356$) de la satisfacción laboral es explicado por la variabilidad del clima organizacional.

Monteza (2010), concluye que existe relación y por lo tanto influencia entre el clima laboral y la satisfacción laboral, los resultados del presente estudio de investigación mostraron que existe una correlación moderada ($R=0.434$), además que la variable predictora (clima organizacional) en su conjunto explica su influencia sobre la variable dependiente (satisfacción laboral).

Revisando la literatura de diversos autores, no se ha podido evidenciar hasta el momento investigaciones con información sobre la correlación de las diferentes dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral, de acuerdo a esta investigación se encontró que existe una relación positiva moderada, por lo que se puede afirmar que existe una correlación indicando que el 18.49% ($r^2=0.1849$) entre

la dimensión relaciones que está compuesta por las subdimensiones implicación, cohesión y apoyo de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral, como se puede observar en la tabla N°11.

Se encontró que existe un relación débil, por lo que se puede afirmar que existe una correlación indicando que el 5.52% ($r^2=0.055225$) entre la dimensión autorrealización, la cual está conformada por las subdimensiones autonomía, organización y presión de la variable clima organizacional con la satisfacción laboral, tal como lo muestra la tabla N°12.

Se encontró que existe una relación moderada, por lo que se puede afirmar que existe una correlación indicando que el 18.14% ($r^2=0.181476$) entre la dimensión estabilidad/cambio, la cual está conformada por las subdimensiones claridad, control, innovación y desarrollo de la variable clima organizacional con la satisfacción laboral, tal como lo muestra la tabla N°13.

Del análisis exploratorio de datos para las tres dimensiones se pudo observar que en todas ellas existe una correlación positiva entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo que se puede decir que a mayor implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, presión, claridad, control, innovación y desarrollo habrá una mayor satisfacción laboral.

Para la influencia entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral, se observó que existen dos dimensiones que influyen sobre la satisfacción laboral, porque el análisis de varianza para la regresión lineal de estas dimensiones nos dio un sigma límite de 0.05, siendo la dimensión de relaciones y la dimensión de estabilidad/cambio, determinándose para esto el modelo lineal de las dimensiones por:

$$Y= 2.781 + 0.255X1 - 0.155 X2 + 0.309X3$$

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En relación al clima organizacional, los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque muestran que del total, el 84.5% perciben un clima organizacional indiferente y solamente un 15.5% percibe un clima organizacional participativo. Esto se dio porque la institución está limitando a los trabajadores mediante reglas, reglamentos, prácticas de rutina e instrucciones, restringiendo su libertad y alternativas de acción, mostrándose desinteresados por cualquier cuestión trascendente. Evidenciándose que no existe un buen estilo de liderazgo, que sancione y promueva distintas prácticas que determinen el modo en que se hacen las cosas, habiéndose perdido de vista el objetivo organizacional, el espíritu de equipo, la integración y cohesión de los trabajadores.

En relación a la satisfacción laboral, los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque manifiestan tener un nivel de satisfacción media con 70.4%, satisfacción alta con un 28.2% y satisfacción baja con solamente un 1.4%. Esto se debió porque los trabajadores evidencian falta de fortalecimiento de sus beneficios sociales y/o remunerativos, así como la falta de mejoramiento y mantenimiento de las infraestructuras de los ambientes laborales, así mismo insuficiencia de recursos humanos y materiales, además hay debilitadas relaciones interpersonales y las políticas administrativas son inestables para los trabajadores de la institución.

Se evidenció la existencia de una correlación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Y en lo que corresponde en la correlación de sus dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral se obtuvo que, las dimensiones del clima organizacional con una correlación moderada fueron la dimensión relaciones y la dimensión estabilidad / cambio, mientras que por otro lado se encontró una correlación débil para la dimensión autorrealización.

Se comprobó que existe influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, con lo que se demostró que la variable clima organizacional se comporta como predictora de la variable satisfacción laboral. Los predictores en su conjunto (dimensiones del clima organizacional) explican en un 22.9% a la satisfacción laboral. Para una mejor explicación de la influencia entre ambas variables se analizó un modelo de regresión lineal por dimensiones, en el cual los resultados obtenidos señalan que la única dimensión que tiene influencia sobre la satisfacción laboral es la dimensión relaciones.

5.2. Recomendaciones

El Gerente y su equipo de gestión de la sede administrativa de la gerencia regional de Salud Lambayeque realicen coordinaciones con la Oficina del Potencial Humano de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque para que desarrollen un diagnóstico situacional, a fin de desarrollar un Plan de Acción (Plan de Capacitación y Plan de Mejora Continua) orientado a mejorar las condiciones laborales que favorezcan al clima organizacional y a la satisfacción laboral de los trabajadores.

La Gerencia Regional de Salud Lambayeque a través de su equipo de gestión, debería realizar reuniones trimestrales, para que los trabajadores participen en la planificación y los avances de las metas institucionales por áreas u oficinas.

El Gerente considere evaluaciones periódicas y en base a estos establecer un plan de incentivos para los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque a través de reconocimientos y felicitaciones.

El Gerente y su Equipo de Gestión, deben tomar la decisión de mejorar el clima organizacional lo que le permitirá introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los trabajadores, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Motivar a otros investigadores a seguir realizando investigaciones de tipo cualitativo sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral para profundizar en la subjetividad del trabajador y complementar estos estudios de investigación.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apuy, L. (2008). *Factores del Clima Organizacional que influyen en la satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008* (tesis de maestría). Universidad Estatal a Distancia Vicerrectoría Académica, San José, Costa Rica.
- Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012* (tesis de maestría). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Chávez, D., & Ríos, K. (2015). *Clima organizacional y Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echeagaray-Trujillo, 2015* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá, Colombia, Lunwerg.
- García, N (2015). *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en empleados de una institución pública* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México.
- Monteza, N. (2010). *Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Pérez, N., & Rivera, P. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.

Ramírez, I. (2015). *El clima organizacional la relación y efecto en la satisfacción laboral en trabajadores de una institución del sector público* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México.

Vargas, L. (2015). *Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. "Sara Antonieta Bullón" – Lambayeque* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Vázquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

VII. ANEXOS

Anexo 1

CODIGO: _____

Gerencia Regional de Salud – Lambayeque

FICHA DE EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque 2016.

Buenos días. Estoy haciendo una encuesta con la finalidad de obtener un diagnostico tanto del clima organizacional como la satisfacción laboral en la sede administrativa de Gerencia Regional de Salud 2016. Para ello, pedimos su colaboración contestando con SINCERIDAD las preguntas que le haremos a continuación.

RECOMENDACIONES:

- Teniendo en cuenta la gran responsabilidad de que se califique, es necesario leer las instrucciones antes de llenar el formulario.
- No se deje influenciar por sentimientos de inferioridad, superioridad o de rechazo. Sea **JUSTO** y **OBJETIVO** con usted mismo.
- No se precipite, califíquese con **TRANQUILIDAD**. Recuerde que es **ANÓNIMO** y que usted se está autoevaluando.

INSTRUCCIONES: Marcar con una X en el recuadro correspondiente.

Fecha: _____

RUBRO I: DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO.

1. **SEXO:** 1.- Masculino () 2.- Femenino ()

2. **EDAD:** Años Cumplidos ()

3. ESTADO CIVIL:

1.- Soltero () 2.- Casado/Conviviente ()

3.- Separado/Divorciado () 4.- Viudo (a) ()

4. GRUPO OCUPACIONAL:

1.- Directivo () 2.- Profesional () 3.- Técnico () 4.- Auxiliar ()

5. CONDICIONES DEL TRABAJADOR:

1.- Nombrado () 2.- Destacado ()

3.- SNP () 4.- Contratado ()

6. TIEMPO DE SERVICIO:

1.- En la Gerencia Regional de Salud: _____

Anexo 2: Encuesta del Clima Organizacional

BUENOS DÍAS. Estamos haciendo una encuesta con el objetivo de Identificar los tipos de Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque.

Para ello, pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) el recuadro correspondiente de acuerdo al nivel de importancia que le atribuye a cada ítems.

ENUNCIADOS	Nunca	Muy pocas veces	Pocas Veces	A Veces	Muchas Veces	Casi Siempre	Siempre
1. Siento inseguridad cuando enfrento un problema laboral y estoy sólo.							
2. Se trabaja sin innovar las normas y protocolos establecidos por la GERESA.							
3. Tengo dificultades para estudiar y asistir a cursos de capacitación.							
4. Pierdo mucho tiempo en el trabajo por falta de planificación.							
5. En la GERESA se cumplen con las sanciones si el caso lo requiere.							
6. Realizo mis actividades laborales con serenidad y tranquilidad.							
7. En la GERESA se puede faltar a las normas y disciplinas establecidas.							
8. Se trabaja de la misma forma todos los años.							
9. Demuestro puntualidad en mi trabajo.							
10. Los trabajadores desconocen la misión y visión de la GERESA.							
11. Siento presión laboral para realizar mis actividades.							
12. Me es indiferente laborar en la GERESA.							
13. Los trabajadores tienen libertad de hacer reclamos cuando lo consideren necesario.							
14. Los trabajadores desconocen sus derechos laborales.							
15. Los jefes recompensan e incentivan al trabajador que realiza bien sus labores.							
16. En mi trabajo siento que puedo actuar y tomar decisiones por mí mismo.							
17. Para trabajar se cambian las normas y protocolos establecidos por la GERESA adaptándolas a nuestra realidad local.							
18. En la GERESA los trabajadores aíslan y rechazan a los recién contratados o nombrados.							
19. Siento temor para iniciar algo nuevo en mis actividades laborales.							

20. Siento dudas y confusión al realizar alguna actividad encomendada.							
21. Mi desempeño laboral es el mismo aunque me supervisen los jefes.							
22. Los trabajadores tienen iniciativas para realizar sus actividades laborales.							
23. Me siento orgulloso de laborar en la GERESA.							
24. En el trabajo existe flexibilidad en algunas normas.							
25. Los trabajadores se esfuerzan en lograr los objetivos y metas de la GERESA.							
26. En el trabajo se mantienen ideas antiguas y negativas.							
27. En el trabajo prevalece la desunión y el egoísmo.							
28. Las actividades laborales se trabajan en forma individual.							
29. Llego tarde a mi trabajo.							
30. Los trabajadores están impedidos de hacer reclamos por temor a represalias o venganzas.							
31. Tengo interés en capacitarme para mejorar mi desempeño laboral.							
32. Puedo solucionar un problema laboral cuando mi jefe está ausente.							
33. Siento dependencia para actuar y tomar decisiones en mis actividades laborales.							
34. En la GERESA se respetan las normas y disciplinas establecidas.							
35. Los Trabajadores conocen la misión y visión dela GERESA.							
36. Se brinda apoyo a los trabajadores recién contratados o nombrados para que se sientan aceptados en la GERESA.							
37. Siento desinterés en capacitarse para mejorar mi desempeño laboral.							
38. Los objetivos y metas dela GERESA es responsabilidad de los jefes.							
39. Los trabajadores conocen sus derechos laborales.							
40. Los jefes se muestran indiferentes a las ideas propuestas por los trabajadores.							
41. Tengo facilidades para estudiar y asistir a cursos de capacitación.							
42. Los jefes escuchan los problemas personales de los trabajadores.							
43. Se planifican las actividades laborales para obtener un desempeño eficiente.							

44. Los jefes desconocen las capacidades de los trabajadores.							
45. Las responsabilidades de los trabajadores están claramente definidas.							
46. Los jefes valoran las ideas que proponen los trabajadores.							
47. En el trabajo existe severidad en algunas normas establecidas.							
48. Las actividades laborales se trabajan en equipo.							
49. En la GERESA se trabaja con ideas nuevas y positivas.							
50. La supervisión que realizan los jefes mejora el desempeño laboral de los trabajadores.							
51. La sobrecarga de actividades laborales produce estrés a los trabajadores.							
52. Las actividades laborales se realizan de manera desorganizada.							
53. Los jefes consideran las capacidades de los trabajadores.							
54. Las actividades que realizan los trabajadores están bien definidas.							
55. En la GERESA existe incumplimiento de las sanciones establecidas.							
56. En el trabajo se practica el compañerismo y solidaridad.							
57. El trabajo produce satisfacción laboral en los trabajadores.							
58. El trabajador que realiza bien sus labores no tiene incentivos y recompensas.							
59. El jefe desconoce los problemas personales de los trabajadores.							
60. Los trabajadores proponen cambios en el trabajo.							

Anexo 3: Encuesta de la Satisfacción Laboral

BUENOS DÍAS. Estamos haciendo una encuesta con el objetivo de Identificar los tipos de Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque.

Para ello, pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) el recuadro correspondiente de acuerdo al nivel de importancia que le atribuye a cada ítems, considerando lo siguiente simbología.

TD: Totalmente en desacuerdo, **MD:** Muy en desacuerdo, **D:** Desacuerdo, **I:** Indeciso, **DA:** De acuerdo, **MA:** Muy de acuerdo, **TA:** Totalmente de acuerdo

Nº	ENUNCIADOS	TD	MD	D	I	DA	MA	TA
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.							
2	Su sueldo es bajo en relación a la labor que realiza.							
3	El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones.							
4	Siente que el trabajo que realiza es justos para su manera de ser.							
5	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra.							
6	Su jefatura es comprensiva							
7	Se siente mal con lo que gana.							
8	Siente que da más de lo que recibe de su institución.							
9	Le agrada trabajar con sus compañeros.							
10	Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.							
11	Se siente realmente útil con la labor que realiza.							
12	El ambiente donde trabaja es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)							
13	Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.							
14	La sensación que tiene de su trabajo es que lo están explotando.							
15	Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja.							
16	Le disgusta su horario.							
17	Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo.							
18	Las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.							
19	Llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad del trabajo.							
20	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable							
21	Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas							

22	El horario de su trabajo le resulta incomodo							
23	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo							
24	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo							
25	Su trabajo lo aburre.							
26	La relación que tiene con sus superiores es cordial.							
27	En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.							
28	Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente.							
29	Le gusta el trabajo que realiza.							
30	No se siente a gusto con la jefatura.							
31	Existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias (materiales y/O inmuebles).							
32	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido							
33	Haciendo su trabajo, se siente bien conmigo mismo.							
34	Se siente complacido con la actividad que realiza							
35	La jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo.							