

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA



TESIS DE GRADO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CAJA DE LA
BANCA PRIVADA

POR: HELEDYGABRIELA PERALTA MOYNA

TUTOR: LIC. BLANCA SILVIA REQUENA GONZALES

LA PAZ – BOLIVIA

MAYO, 2017

RESUMEN

La perspectiva que asume esta investigación, esta vinculada con el aspecto organizacional dentro de las instituciones que se dedican a la salud, aborda aspectos del Clima Organizacional y de la Satisfacción Laboral y se la realizo en el personal de enfermería de la Clínica Regional La Paz de la Caja de Salud de la Banca Privada.

Metodológicamente es una investigación cuantitativa, con tipo de estudio descriptivo y correlacional y con diseño no experimental. Los instrumentos de medición utilizados son el cuestionario de Análisis de Clima Organizacional del hospital Regional de Talca Chile y el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. La muestra utilizada es no probabilística y está conformado por 74 enfermeras y enfermeros.

Los resultados obtenidos indican la estrecha relación entre las dimensiones intervinientes del Clima Organizacional y los factores que componen la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería, lo que ha permitido cumplir con los objetivos planteados.

Respecto a la hipótesis se puede afirmar que fue aceptada ya que el coeficiente de correlación alcanzado fue de 0.766 lo cual nos indica que hay una relación positiva considerable entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

DEDICATORIA

A Dios por su fidelidad, su misericordia, por permitirme llegar al final de este camino aun con las pruebas, por hacerme a entender que sus tiempos son perfectos... por escuchar cada una de mis oraciones.

A mi pequeño André que a su corta edad supo apoyarme y motivarme incluso cuando tuvo que sacrificar su tiempo conmigo, gracias mi pedacito de cielo.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres...

A mi mamá por su apoyo incondicional, por su ejemplo, por su confianza y su amor, por enseñarme a seguir mis convicciones y luchar por ellas hasta el final.

A mi hermana por enseñarme a soñar en grande y apoyarme en este largo camino sin dejar de creer en mí y por su apoyo y amor inmenso.

A mi hermano por todas sus oraciones y por motivarme a seguir.

A la Lic. Silvia Requena quien supo guiarme en este proceso con paciencia otorgándome sus conocimientos y su tiempo.

Al Lic. Marcos Fernández Motiño, por su desempeño como Director de la carrera por su ayuda rápida y eficiente.

A Lic. Arturo Rico que me ayudó con la redacción y me brindó sus conocimientos.

A la Universidad por el apoyo brindado en todos los años de mi carrera.

A José por su ayuda desinteresada, por su paciencia y su buena predisposición.

A mis amigas y amigos que me acompañaron y me ayudaron en este proceso.

GRACIAS A TODOS !!!

ÍNDICE

Introducción	I
--------------------	---

PRIMER CAPÍTULO ASPECTOS GENERALES

1. Problema y Objetivos de Investigación	4
1.1. Área Problemática	4
1.2. Planteamiento del Problema	5
1.3. Delimitación	9
1.4. Objetivos.....	9
1.4.1. Objetivo general	10
1.4.2. Objetivos Específicos	10
1.5. Hipótesis	10
1.6. Justificación	11

SEGUNDO CAPÍTULO MARCO TEÓRICO

2.1. Psicología Organizacional	13
2.1.1. Comportamiento Organizacional.....	14
2.1.2. Cultura Organizacional.....	15
2.2. Clima Organizacional	16
2.2.1. Generalidades del Clima Organizacional	17
2.2.2. Elementos del Clima Organizacional	18
2.2.3. Factores del Clima Organizacional	19
2.2.4. Funciones del Clima Organizacional.....	21
2.2.5. Diferencia entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	25
2.2.6. Beneficios y consecuencias del Clima Organizacional	25
2.2.7. Beneficio de un Clima sano.....	25
2.2.8. Consecuencias negativas de Clima Organizacional	26
2.3. La Satisfacción Laboral	26
2.3.1. Teorías de la Satisfacción Laboral.....	30
2.3.2. La Teoría de los Factores de Herzberg	30
2.3.3. El modelo de las determinantes de la Satisfacción.....	30
2.3.4. Modelo dinámico de la satisfacción en el trabajo.....	31
2.3.5. Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	32
2.3.6. Fuentes de la Satisfacción Laboral	33
2.3.7. Consecuencias de la Satisfacción Laboral.....	35
2.4. Institución Objeto de Estudio	37
2.4.1. Historia	37
2.4.2. Misión.....	39
2.4.3. Visión	39
2.4.4. Valores Institucionales	39

2.4.5. Principios	40
-------------------------	----

TERCER CAPÍTULO MARCO METODOLOGICO

3.1. Enfoque, Tipo y Diseño de Investigación	40
3.1.1. Enfoque.....	41
3.1.2. Tipo de Estudio.....	41
3.1.3. Diseño de investigación.....	42
3.2. Variables	42
3.2.1. Conceptualización	42
3.2.2. Operacionalización de Variables	43
3.3. Población y muestra.....	48
3.3.1. Tipo de Muestra.....	48
3.3.2. Sujetos	49
3.4. Técnicas e Instrumentos de Investigación	50
3.4.1. Cuestionario Sociodemográfico	50
3.4.2. Cuestionario de Análisis del Clima Organizacional.....	51
3.4.3. Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.....	53
4. Procedimiento	56

CUARTO CAPÍTULO PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4. Presentación y Análisis de Resultados	57
4.1. Datos Sociodemográficos	57
4.2. Resultados del Cuestionario de Análisis de Clima Organizacional	69
4.3. Resultados del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23	84
4.4. Análisis de la Correlación de Pearson	90

QUINTO CAPÍTULO CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4. Conclusiones y Recomendaciones	109
4.1. Conclusiones.....	109
4.2. Recomendaciones	114

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	116
ANEXOS	121

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1: Porcentaje Total del Clima Organizacional	69
Gráfico No. 2: Porcentaje de la Dimensión Estructura	70
Gráfico No. 3: Porcentaje de la Dimensión Responsabilidad	71
Gráfico No. 4: Porcentaje de la Dimensión Recompensa	72
Gráfico No. 5: Porcentaje de la Dimensión Riesgo	73
Gráfico No. 6: Porcentaje de la Dimensión Calidez.....	74
Gráfico No. 7: Porcentaje de la Dimensión Apoyo.....	75
Gráfico No. 8: Porcentaje de la Dimensión Administración de Conflicto.....	76
Gráfico No. 9: Porcentaje de la Dimensión Identidad	77
Gráfico No. 10: Porcentaje de la Dimensión Estilo de Supervisión.....	78
Gráfico No. 11: Porcentaje de la Dimensión Motivación	79
Gráfico No. 12: Porcentaje de la Dimensión Estabilidad Laboral	80
Gráfico No. 13: Porcentaje de la Dimensión Oportunidad de Desarrollo	81
Gráfico No. 14: Porcentaje de la Dimensión de la Comunicación.....	82
Gráfico No. 15: Porcentaje de la Dimensión Equipos y Distribución	83
Gráfico No. 16: Porcentaje total de la Satisfacción Laboral	84
Gráfico No. 17: Porcentaje del Factor Satisfacción con el Trabajo	85
Gráfico No. 18: Porcentaje del Factor Satisfacción con los Superiores.....	86
Gráfico No. 19: Porcentaje del Factor Satisfacción con las Condiciones Físicas.....	87
Gráfico No. 20: Porcentaje del factor Satisfacción con la Participación	88
Gráfico No. 21: Porcentaje del Factor Satisfacción con el Reconocimiento	89

INDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1: Categoría Laboral.....	58
Cuadro No. 2: Genero.....	59
Cuadro No. 3: Edad	59
Cuadro No. 4: Estado Civil.....	60
Cuadro No. 5: Población e Hijos	60
Cuadro No. 6: Número de Hijos	61
Cuadro No. 7: Situación Laboral Actual	62
Cuadro No. 8: Tipo de Horario de Trabajo.....	63
Cuadro No. 9: Carga Horaria por Semana	64
Cuadro No. 10: Antigüedad en la Institución	65
Cuadro No. 11: Años de experiencia	66
Cuadro No. 12: Capacitación ultimo año.....	67
Cuadro No. 13: Donde se realizó la capacitación	68
Cuadro No. 14: Posgrado en los últimos años	68
Cuadro No. 15: El posgrado que realizo.....	68
Cuadro No. 16: Correlación Clima Organizacional – Satisfacción Laboral.....	91
Cuadro No. 17: Correlación Clima Organizacional – Satisfacción con sus superiores.....	93
Cuadro No. 18: Correlación Clima Organizacional – Satisfacción con las Condiciones Físicas	94
Cuadro No. 19: Correlación Clima Organizacional-Satisfacción con la Participación	95
Cuadro No. 20: Correlación Clima Organizacional – Satisfacción con el Trabajo	96
Cuadro No. 21: Correlación Clima Organizacional – Satisfacción con el Reconocimiento ...	97
Cuadro No. 22: Correlación Satisfacción Laboral – Estructura.....	99
Cuadro No. 23: Correlación Satisfacción Laboral – Responsabilidad.....	100

Cuadro No. 24: Correlación Satisfacción Laboral – Recompensa.....	101
Cuadro No. 27: Correlación Satisfacción Laboral – Apoyo	102
Cuadro No. 30: Correlación Satisfacción Laboral – Supervisión.....	103
Cuadro No. 31: Correlación Satisfacción Laboral – Motivación.....	104
Cuadro No. 32: Correlación Satisfacción Laboral – Estabilidad.....	105
Cuadro No. 33: Correlación Satisfacción Laboral – Oportunidad de desarrollo.....	106
Cuadro No. 35: Correlación Satisfacción Laboral – Equipos y Distribución.....	107

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de salud son todas aquellas organizaciones capaces de administrar empresas de salud, a través de la aplicación de los principios y métodos que permitan garantizar su permanencia y competitividad. (Duque, L. 2000: 31).

Es por eso que tienen mucha importancia ya que permiten reunir una cantidad de miembros encargados de llevar a cabo los esfuerzos necesarios para lograr los objetivos y metas propuestas por la organización. Asimismo las ¹instituciones de salud contrarias a ser instituciones estáticas, tienen un dinamismo propio que caracteriza sus realidades y particularidades, las cuales dependerán de la administración, las relaciones entre sus miembros, la satisfacción de las necesidades de los mismos y los objetivos que cumplen, es por ello que en base al clima organizacional que exista dentro de la institución dependerá la calidad en los cuidados proporcionados a los pacientes. (Aranque, M. y Blanco, G. 2009: 26).

El clima organizacional es un factor que influye dentro de una organización, promoviendo la motivación, y produciendo cierto comportamiento que determinará la producción efectiva de la misma. (Aranque, M y Blanco, G. 2008: 29). Así mismo para Chiavenato, I. (2009) un clima organizacional es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Por otra parte es importante que los empleados estén satisfechos en sus puestos de trabajo y más cuando se trata de profesionales en enfermería, ya que están en constante contacto con

¹ A lo largo del trabajo de investigación se maneja el término de institución, sin embargo a nivel teórico las instituciones bancarias y de salud son denominadas organizaciones.

personas que padecen alguna enfermedad, además hablar de satisfacción en el trabajo no sólo influye en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.

Así también la enfermera (o) como trabajadora (or) en salud tiene como objetivo, atender oportunamente las necesidades de los pacientes, a través de sus conocimientos con una práctica clínica segura para garantizar un ambiente saludable y promocionar la seguridad laboral, además la producción de conocimientos adquiridos en enfermería lograra cumplir objetivos de trabajo, para prestar un cuidado de calidad y libre de riesgos a beneficio de los pacientes.

La presente investigación tiene como objetivo medir la relación del Clima organizacional y sus dimensiones como ser: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, administración del conflicto, identidad, estilo de supervisión, motivación laboral, estabilidad laboral, oportunidad de desarrollo, comunicación y equipos de distribución; con la Satisfacción Laboral y sus factores que son: satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento, en el personal de enfermería de la Clínica regional de la Caja de Salud de la Banca Privada de la ciudad de La Paz.

Metodológicamente, es una investigación cuantitativa, con tipo de estudio descriptivo y correlacional y con diseño no experimental, cuya población está integrada por 74 profesionales de enfermería. La muestra fue seleccionada mediante el muestreo no probabilístico.

Este documento está integrado por cinco capítulos. El **primer capítulo**; examina el planteamiento del problema, el objetivo general y específicos, la hipótesis, y la justificación de la investigación.

El **segundo capítulo**; presenta el marco teórico que rige la investigación, enfatizando los elementos del clima organizacional y los factores que comprenden la satisfacción laboral en organizaciones de salud.

En el **tercer capítulo**; se presenta el marco metodológico, el tipo de estudio de la investigación, las variables, operacionalización de variables, asimismo, la población de estudio y muestra poblacional, las técnicas e instrumentos, y el procedimiento utilizado en el desarrollo de la investigación.

En el **cuarto capítulo**; se exponen los resultados e interpretaciones de la investigación acerca de las dimensiones del clima organizacional y los factores asociados a la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca privada.

En el **quinto capítulo**; se plasman las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado con la elaboración de la presente investigación.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de salud son todas aquellas organizaciones capaces de administrar empresas de salud, a través de la aplicación de los principios y métodos que permitan garantizar su permanencia y competitividad. (Duque, L. 2000: 31).

Es por eso que tienen mucha importancia ya que permiten reunir una cantidad de miembros encargados de llevar a cabo los esfuerzos necesarios para lograr los objetivos y metas propuestas por la organización. Asimismo las ¹instituciones de salud contrarias a ser instituciones estáticas, tienen un dinamismo propio que caracteriza sus realidades y particularidades, las cuales dependerán de la administración, las relaciones entre sus miembros, la satisfacción de las necesidades de los mismos y los objetivos que cumplen, es por ello que en base al clima organizacional que exista dentro de la institución dependerá la calidad en los cuidados proporcionados a los pacientes. (Aranque, M. y Blanco, G. 2009: 26).

El clima organizacional es un factor que influye dentro de una organización, promoviendo la motivación, y produciendo cierto comportamiento que determinará la producción efectiva de la misma. (Aranque, M y Blanco, G. 2008: 29). Así mismo para Chiavenato, I. (2009) un clima organizacional es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Por otra parte es importante que los empleados estén satisfechos en sus puestos de trabajo y más cuando se trata de profesionales en enfermería, ya que están en constante contacto con

¹ A lo largo del trabajo de investigación se maneja el término de institución, sin embargo a nivel teórico las instituciones bancarias y de salud son denominadas organizaciones.

personas que padecen alguna enfermedad, además hablar de satisfacción en el trabajo no sólo influye en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.

Así también la enfermera (o) como trabajadora (or) en salud tiene como objetivo, atender oportunamente las necesidades de los pacientes, a través de sus conocimientos con una práctica clínica segura para garantizar un ambiente saludable y promocionar la seguridad laboral, además la producción de conocimientos adquiridos en enfermería lograra cumplir objetivos de trabajo, para prestar un cuidado de calidad y libre de riesgos a beneficio de los pacientes.

La presente investigación tiene como objetivo medir la relación del Clima organizacional y sus dimensiones como ser: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, administración del conflicto, identidad, estilo de supervisión, motivación laboral, estabilidad laboral, oportunidad de desarrollo, comunicación y equipos de distribución; con la Satisfacción Laboral y sus factores que son: satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento, en el personal de enfermería de la Clínica regional de la Caja de Salud de la Banca Privada de la ciudad de La Paz.

Metodológicamente, es una investigación cuantitativa, con tipo de estudio descriptivo y correlacional y con diseño no experimental, cuya población está integrada por 74 profesionales de enfermería. La muestra fue seleccionada mediante el muestreo no probabilístico.

Este documento está integrado por cinco capítulos. El **primer capítulo**; examina el planteamiento del problema, el objetivo general y específicos, la hipótesis, y la justificación de la investigación.

El **segundo capítulo**; presenta el marco teórico que rige la investigación, enfatizando los elementos del clima organizacional y los factores que comprenden la satisfacción laboral en organizaciones de salud.

En el **tercer capítulo**; se presenta el marco metodológico, el tipo de estudio de la investigación, las variables, operacionalización de variables, asimismo, la población de estudio y muestra poblacional, las técnicas e instrumentos, y el procedimiento utilizado en el desarrollo de la investigación.

En el **cuarto capítulo**; se exponen los resultados e interpretaciones de la investigación acerca de las dimensiones del clima organizacional y los factores asociados a la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca privada.

En el **quinto capítulo**; se plasman las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado con la elaboración de la presente investigación.

CAPITULO I

1. PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.1. AREA PROBLEMÁTICA

Es importante que las instituciones de salud brinden un servicio de calidad y que cuenten con un personal capacitado, a fin de cumplir con los objetivos que tienen como institución, entre los cuales destaque la satisfacción de las necesidades del paciente.

Lamentablemente, las más recientes evaluaciones de la situación de la salud en Bolivia no son alentadoras. Dos son los parámetros que suelen utilizarse para evaluar la situación de la enfermería en un país: un criterio cuantitativo y uno cualitativo.

Cuantitativamente, según informe de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), Bolivia se encuentra entre los países con menor densidad poblacional de profesionales en enfermería, con un índice de 1,6 enfermeras por cada 10.000 habitantes, para el año 2000; ligeramente encima de Haití y Paraguay (Zambrana, E., 2005:90).

Cualitativamente, la OPS asume algunos criterios para realizar su evaluación. Entre ellos, el hecho de que en Bolivia solo se destina un 3.28% del PIB al área de la salud (Susana Ramírez Hita, 2010:45). Otro aspecto importante a resaltar es que “a diferencia de otros países latinoamericanos, el Estado boliviano no otorga gratuidad a la totalidad de sus servicios, solo son asumidos algunos programas (limitados) de acceso a una verdadera salud pública. Entre ellos se encuentran el Seguro Universal Materno Infantil (SUMI), el programa de Tuberculosis, el programa de Zoonosis, el de Salud Sexual y Reproductiva y, en las zonas de tierras bajas, el programa de Malaria y Chagas” (Ídem). Finalmente, Ramírez incluye la

percepción por parte de los propios pacientes, como una medida de la calidad de las prestaciones en salud en Bolivia. En esta percepción, según destaca Ramírez, aparece frecuentemente el término “mal trato” y la alusión de diferentes causas responsables de la mala calidad en el área; básicamente problemas infraestructurales, problemas de organización interna de los centros de salud y problemas relacionados con la población y la manera en que encara su relación con las instituciones y el personal de salud. (Ramírez Hita, 2010:25).

En definitiva, Bolivia se encuentra entre los países con menores índices cuantitativos y cualitativos de calidad en la atención en materia de salud.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La perspectiva que asume este trabajo de investigación está vinculada con el aspecto organizacional dentro de las instituciones que se dedican a la salud. Entre los muchos aspectos que involucra esta perspectiva, se eligieron la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Según (Chiavenato, I. 2002:52), una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla. Por su parte, las organizaciones de salud para (Duque, L. 2000: 31) son todas aquellas organizaciones capaces de administrar empresas de salud, a través de la aplicación de los principios y métodos que permitan garantizar su permanencia y competitividad, de igual forma que diseñar e implantar estrategias que permitan mejorar la eficiencia y calidad de los procesos y las funciones de las empresas de salud.

El clima organizacional y la satisfacción laboral son factores especialmente importantes en las organizaciones dedicadas a la salud, ya que en estas se da la interacción con personas que padecen alguna enfermedad. Por ello es importante mantener un clima organizacional que favorezca el alcance de objetivos de la institución y así poder brindar un servicio de calidad.

En toda institución, y aún más en las instituciones de salud, es importante hablar de calidad de vida laboral, la cual es definida por Bholander, George (2008) como una preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores. Esto es especialmente relevante a la hora de hablar de profesionales en enfermería, quienes tienen contacto directo con personas que padecen enfermedades y requieren una atención y un trato eficientes.

Al respecto, Morales C. R. (2002) plantea que “las condiciones laborales son esenciales para que no obstaculicen la entrega de cuidados y no incidan negativamente en la satisfacción del usuario y en la satisfacción laboral de los trabajadores en salud”. En otras palabras, dependiendo de las condiciones de trabajo existente, se logrará brindar un óptimo cuidado de salud a los pacientes, y, al mismo tiempo, se producirá un clima organizacional satisfactorio en los trabajadores, tales como médicos, enfermeras, etc.

La satisfacción laboral constituye un determinante del grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo (Boada y Tous, 1993), lo cual, a su vez, influye sobre el rendimiento y el cumplimiento de los objetivos de la organización. Resulta evidente que los trabajadores requieren estar satisfechos en sus puestos de trabajo para desempeñarse de forma que puedan contribuir al desarrollo de sus organizaciones. Esto es más importante aún en profesiones como la enfermería, ya que se cree que la satisfacción del profesional conlleva lograr el bienestar en los enfermos.

Por otra parte los profesionales en enfermería afrontan la realidad del dolor, sufrimiento y la muerte de los pacientes más que otros integrantes del equipo de salud. Además muchas de las tareas que deben realizar no son agradables y les producen sentimientos de rechazo hacia el paciente; este a su vez también puede experimentar rechazo hacia la enfermera, que por naturaleza de su trabajo, avasalla su intimidad provocándole sentimiento de vergüenza (Nightingale, F., 1986). El estrecho contacto físico que necesariamente se establece entre ambos puede provocar en el paciente actitudes agresivas.

Los pacientes se sienten muchas veces resentidos por su situación de dependencia y se muestran exigentes, posesivos y celosos. También los familiares de los pacientes experimentan sentimientos contradictorios: por un lado demuestran afecto, gratitud y alivio, y por el otro se sienten molestos y con culpa de no poder resolver la situación por sí mismos. Manual de enfermería Lexus (2003).

Así (Aranque, M y Blanco, G. 2008: 22) nos dice que la enfermería como profesión que otorga calidad de cuidados a los pacientes, debe mantener una actitud positiva dentro de las áreas clínicas de las instituciones de salud, para lograr un desempeño exitoso y alcanzar los objetivos de la organización y los personales como profesional, para ello es necesario que sus miembros trabajen en un ambiente armónico y tranquilo que logre favorecer la motivación del personal, con ello se lograra que el profesional realice sus actividades de la mejor manera posible, favorezca recompensas personales, mejore las relaciones interpersonales y cuenten con óptimas condiciones de trabajo; lo cual facilitara la satisfacción del profesional y esto conllevara a lograr el bienestar a los pacientes.

En una investigación realizada por Milena Arias Jiménez, en 2004, en Costa Rica, estudió cómo influye el Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de enfermería en una unidad de cuidados intensivos neonatales y observó que la comunicación y liderazgo influyen para mejorar los estímulos a la excelencia, trabajo en equipo y solución de conflictos; motivación por el trabajo resulta fuente de satisfacción y de realización. Lo más importante que aportó esta investigación es que los incentivos, reconocimientos y motivación del desempeño, así como la reciprocidad, son satisfactores que se deben aplicar en los centros de trabajo pues favorecen la equidad en la asignación a cursos y ascensos.

Tras la consideración de los aspectos organizacionales evocados y la necesidad de mejorar la atención en salud en nuestro país, la presente investigación pretende determinar si existe una relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de la Clínica Regional La Paz de la Caja de Salud de la Banca Privada.

1.3. DELIMITACIÓN

Delimitación Temática: La temática de la presente investigación está relacionada con el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeras y enfermeros de la Clínica Regional de la Caja de Salud de Banca Privada como objetivo de estudio.

Delimitación Espacial: Para recabar los datos pertinentes y correspondientes al análisis de los resultados de la investigación, se tomó en cuenta a 74 enfermeras y enfermeros de la Clínica Regional La Paz de la Caja de Salud de la Banca Privada.

Delimitación Temporal: El periodo en el cual se llevó a cabo la investigación desde su inicio de abril de 2015, llevando a cabo la aplicación de los instrumentos en los meses de abril a mayo de 2016, y concluyendo con su análisis e informe final.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la relación entre las dimensiones intervinientes del clima organizacional y los factores que componen la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica Regional de Caja de Salud de la Banca Privada en la ciudad de La Paz?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

- Relacionar las dimensiones intervinientes del clima organizacional y los factores que componen la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada en la ciudad de La Paz.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características sociodemográficas del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada en la ciudad de La Paz.
- Describir las dimensiones identificadas del clima organizacional en el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada en la ciudad de La Paz.
- Describir los factores intervinientes identificados de la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada en la ciudad de La Paz.

1.5. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

H₁ Las dimensiones del Clima Organizacional se relacionan significativamente con los factores de la Satisfacción Laboral del personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada en la ciudad de La Paz.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Los resultados de la investigación serán útiles para apreciar la percepción que los empleados tienen de la institución elegida y los diferentes aspectos que comprende el clima organizacional, respondiendo a inquietudes como si la estructura es adecuada, si existen recompensas, cuál es el grado de responsabilidad que cada uno percibe que tiene, el riesgo que les impone el trabajo que desempeñan, la calidez que perciben dentro su fuente laboral, el estilo de supervisión que tienen y si están de acuerdo con él. Asimismo, permitirá apreciar la motivación que el trabajo produce en el personal, cómo es el equipo de trabajo, si este se identifica no solo con la institución sino también con sus compañeros de trabajo, si su fuente de trabajo les proporciona estabilidad laboral para un futuro, si como institución les brindan oportunidades de desarrollo y, por último, si la comunicación es o no efectiva. Cada uno de estos aspectos tiene especial relevancia en la realización de labores en el área elegida.

En este contexto, resulta cada vez más necesario el desarrollo de procesos diagnósticos precisos que permitan identificar las condiciones del clima organizacional que influyen significativamente sobre el bienestar de los trabajadores.

Así también, la presente investigación permitirá observar aspectos vinculados con la satisfacción laboral, tales como satisfacción en la relación con los supervisores, satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con el trabajo realizado y satisfacción en relación con el reconocimiento recibido.

El conocimiento del clima organizacional y de la satisfacción laboral en la institución elegida proporcionará, además, información clave acerca de los procesos que determinan los

comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros como en la estructura organizacional o en uno más de los subsistemas que la componen (Goncalves, A.1997:43).

Por otra parte, los resultados de la investigación permitirán proponer cambios para desarrollar un clima positivo que propicie una mayor motivación y una productividad mayor por parte de los trabajadores (Goncalves, A. Op. Cit). Otra ventaja importante de un clima organizacional adecuado, según este autor, es el aumento del compromiso y de la lealtad. Es decir, cuando en una organización el clima vivenciado es satisfactorio se obtendrá mejor desempeño y mayor producción de cada uno de sus integrantes.

Finalmente, elaborar este tipo de investigaciones ayuda a nutrir más los conocimientos acerca del tema, ya que en Bolivia, si bien ya se cuenta con más bibliografía y estudios acerca de estos temas, estos aún son insuficientes. Y son conocimientos con los que todas las instituciones de salud deberían contar, ya que contribuyen no solo científicamente, si no que permiten la elaboración de programas y talleres que ayuden a superar las falencias identificadas y a solidificar el crecimiento de la institución.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

La psicología organizacional nace a partir del desarrollo de las relaciones humanas dentro de las empresas y busca entender y apoyar los procesos de las personas que laboran dentro de ellas, entendiendo el comportamiento general del individuo en los diferentes contextos, y el fortalecimiento de los mecanismos que generan bienestar y adaptación del individuo al medio empresarial. (Gómez, L. 2008: 27). Esta especialidad aborda temas como la motivación, mecanismos de retribución, niveles de desempeño, mecanismos para generar eficiencia y todos aquellos mecanismos que permiten a la persona cumplir los resultados que se esperan de ella dentro de un cargo determinado.

Edgar Schein (1982) afirma que el interés por la psicología organizacional creció a medida que las teorías y los métodos permitieron al psicólogo capacitarse gradualmente para analizar constructivamente los problemas del individuo en las organizaciones y poner a prueba sus ideas con la investigación empírica.

A medida que el siglo XX avanzaba y luego, durante el siglo XXI, la sociedad comenzó a darse cuenta gradualmente de que la psicología industrial podía resolver problemas prácticos. (Gómez, L. 2008)

La Segunda Guerra Mundial tuvo un efecto muy estimulante en el desarrollo del área de la psicología organizacional, cientos de psicólogos de todas las especialidades contribuyeron al esfuerzo de la guerra. Los psicólogos trabajaban con problemas que ampliaban la visión

general de ambos trabajos, incluyendo la selección de reclutas, su ubicación en diferentes puestos, capacitación, moral, evaluación de desempeño, trabajo en equipo y diseño de equipos de trabajo. (Spector, P. 2005: 17)

Como lo indica su nombre, el campo de la psicología industrial/organizacional contiene dos divisiones principales: la industrial (o de personal) y la organizacional. La psicología industrial, que era el nombre original del área, es la rama más antigua y tendía a tomar una perspectiva gerencial de eficiencia organizacional, a través del uso apropiado de los recursos humanos o personas. Tiene que ver con cuestiones referentes al diseño eficiente de empleos, selección de personal, capacitación y evaluación de desempeño. La psicología organizacional se desarrolló a partir del movimiento de las relaciones humanas en las organizaciones pone más interés en el empleado que la psicología industrial; se ocupa de entender el comportamiento y de fortalecer el bienestar de los empleados en su lugar de trabajo. Los temas organizacionales incluyen las actitudes de los empleados, el comportamiento, el estrés laboral y las técnicas de supervisión. (Spector, P. 2005: 23)

2.5.1. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Como parte de la concepción teórica de las organizaciones, el comportamiento organizacional estudia el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. Normalmente, se analizan tres variables del comportamiento de las organizaciones: individuos, grupos y estructura, con la finalidad de lograr un mejor funcionamiento dentro de los sistemas que se generan.

El comportamiento organizacional se interesa particularmente en las situaciones que atañen al empleo, por lo que se destaca el comportamiento en lo que se refiere al trabajo, puestos, ausentismo, rotación, productividad, desempeño humano y administración. De igual forma, el comportamiento organizacional facilita la comprensión de las relaciones interpersonales, que son aquéllas en las que interactúan dos personas (dos compañeros de trabajo o un par formado por un superior y un subordinado. (Gómez, L. 2008)

Fundamentalmente, el estudio del comportamiento organizacional se concentra en describir el modo en que se conducen las personas, comprender por qué se comportan de ese modo, qué conducta futura tendrán y buscar formas para controlar, al menos parcialmente, las actividades humanas en el contexto laboral.

2.1.2. CULTURA ORGANIZACIONAL

En cualquier empresa existe otra fuerza poderosa que determina el comportamiento individual y grupal: la cultura organizacional, que es el conjunto de supuestos, creencias, valores y normas que comparten los miembros de una empresa, en donde es factible que la haya creado conscientemente sus miembros clave o que tan sólo haya evolucionado con el paso del tiempo. Además, constituye un elemento clave del ambiente laboral donde los empleados realizan su trabajo (Davis y Newstrom, 2003:53).

De acuerdo con el psicólogo social Kurt Lewin, la cultura social es el contexto amplio en que funcionan las organizaciones. Constituye un sistema social complejo de leyes, valores y costumbres en que tiene lugar el comportamiento organizacional. El comportamiento de los empleados es una función de la interacción de las características personales con el ambiente que rodea a la persona. Una parte del ambiente es la cultura social en la que vive y trabaja el

individuo, la cual proporciona indicios generales en cuanto a la forma en que se comporta un individuo con determinados antecedentes.

2.6. CLIMA ORGANIZACIONAL

Para Goncalves, A. (2000). El Clima organizacional “es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)”.

Por su parte (Chiavenato, I. 2002:41) manifiesta que es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organizacional y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Además Jiménez, W. (2011) lo define como el ambiente que se vive en una empresa en un momento determinado, donde una persona desempeña su trabajo diariamente, y el trato que tiene el jefe con sus subordinados, donde el ambiente laboral puede ser agradable o desagradable; también se describe como la cualidad o las propiedades del ambiente en general que se perciben o experimentan los integrantes de la organización, que pueden ser de orden interno o externo y que influyen en su comportamiento.

Asimismo el Clima Organizacional nos brinda conocimiento acerca de los procesos que definen los comportamientos organizacionales, permitiendo realizar cambios planificados, en

las actitudes y conductas de sus miembros, también en la estructura organizacional o en los demás sistemas que la componen. Jiménez, W. (2011)

Como se puede apreciar, existen varias definiciones de clima organizacional, la mayoría de las cuales hacen referencia a un ambiente, atmosfera o percepción que influye en gran manera medida en los integrantes de la organización y es determinante en la forma que toma una organización, en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan y en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la misma.

2.2.1. GENERALIDADES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Se dice que los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional esto puede definirse como estado de adaptación, el cual se refiere no sólo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización. La imposibilidad de satisfacer estas necesidades superiores causa muchos problemas de adaptación, en especial de aquellas que tienen autoridad, es importante que la administración comprenda la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas. Katz, (1970)

“El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden constituir su personalidad. Es obvio que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección. Todos estos elementos suman

para conformar un clima en particular que afectara el comportamiento de lo demás. (Sallenave, 1994: 54).

Los efectos del clima organizacional pueden resumirse en dos grandes categorías, que son los efectos directos y los efectos de interacción. Los efectos directos se refieren a la influencia de las propiedades o atributos propios de una organización sobre el comportamiento de la mayoría o de una parte de sus miembros; según este tipo de efectos, los comportamientos de un individuo varían de un clima a otro, el efecto de interacción se refiere a la influencia de los atributos de la organización en personas diferentes, así como a todos aquellos apoyos que el ambiente de trabajo le ofrece al individuo”. Brunet, (1987)

2.2.2. ELEMENTOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Para Goncalves, A. (2000), los elementos del Clima Organizacional son:

- Las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- Las repercusiones en el comportamiento laboral.
- Las características de la organización que son relativamente permanentes en el tiempo.
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

2.2.3. FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Litwin y Stinger, (1968) establece nueve factores que repercuten en la generación del clima organizacional (estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad).

Estructura. Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento es la composición orgánica, plasmada en el organigrama de la institución. Dependiendo de cada organización, la estructura se optimiza mediante normas, reglas, políticas, procedimientos, etc., que facilitan o dificultan el buen desarrollo de las actividades en la organización.

Responsabilidad. Este aspecto va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre los trabajadores.

Recompensa. Este factor se refiere a lo que se recibe a cambio del esfuerzo y dedicación y ante todo de los buenos resultados obtenidos en la realización del trabajo. Básicamente, un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, y un plan de incentivos.

Desafío. En la medida en que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización.

Relaciones. Estas se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento y en base a la efectividad, productividad, utilidad, y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral (mobbing) y otros inconvenientes de este estilo.

Cooperación. Está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa.

Estándares. Hace referencia a un parámetro o patrón que indica su alcance o cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad.

Conflicto. El conflicto es generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.

Identidad. También denominado sentido de pertenencia, es el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización.

Cada uno de los aspectos mencionados produce en los colaboradores diferentes tipos de percepción que inciden de manera directa en la moral laboral individual y la suma de todas a nivel grupal, termina conformando el clima organizacional.

2.2.4. FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Goncalvez, A. (1997).

Nombre del objetivo	Descripción
1. Desvinculación	Lograr que el grupo actúe mecánicamente; el grupo que “no está vinculado “con la tarea que realiza, se comprometa
2.Obstaculizacion	Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de estar agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles y no está facilitando su trabajo, se vuelvan útiles.
3. Espirit	Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
4. Intimidad	Que los trabajadores gocen de las relaciones sociales amistosas. Esta es una función de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada la realización de la tarea.

5. Alejamiento	Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia emocional entre el jefe y sus colaboradores.
6. Enfoque en la producción	Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por la supervisión estrecha. La administración medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.
7. Empuje	Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para “hacer mover a la organización”, y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.
8. Consideración	Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.
9. Estructura	Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuantas reglas, reglamentos y procedimientos hay, ¿se insiste en el papeleo y el conducto regular, o hay una atmosfera abierta e informal?

10. Responsabilidad	El sentimiento de ser cada uno su propio jefe, no tener que estar consultando todas sus decisiones, cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.
11. Recompensa	El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo, énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.
12. Riesgo	El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?
13. Cordialidad	El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmosfera del grupo de trabajo, el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.
14. Apoyo	La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.
15. Normas	La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

16. Conflicto	El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.
17. Conflicto e inconsecuencia	El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.
18. Formalización	El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.
29. Adecuación de la planeación	El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.
20. Selección basada en capacidad y 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.
21. 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, punitiva o inclinada a culpar

2.2.5. DIFERENCIA ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

El concepto de satisfacción hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral. Representa el componente emocional de la

percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales. La satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio entre lo que una persona desea y lo que puede obtener. La consecuencia de esta evaluación genera un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción según el empleado encuentre en su trabajo condiciones que desea (o ausencia de realidades indeseadas) o discrepancias entre lo obtenido y lo deseado. Trujillo, M (2009).

En resumen, el grado de satisfacción se ve afectado por el Clima Organizacional. Por ello, a pesar de la relación entre ambos conceptos, es conveniente diferenciarlos; si bien por ejemplo una buena percepción del clima tiende a generar mayor satisfacción, los instrumentos que se usen para su medición deben diferenciarlos. Martínez, R. (2002).

2.2.6. BENEFICIOS Y CONSECUENCIAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Existen consecuencias que impactaran de manera positiva o negativa en el funcionamiento de una empresa y esto depende de un buen o mal clima organizacional. Jiménez, W. (2011).

2.2.7. BENEFICIOS DE UN CLIMA ORGANIZACIONAL SANO:

- Satisfacción
- Adaptación
- Afiliación
- Actitudes laborales positivas
- Conductas constructivas
- Ideas creativas para la mejora
- Alta productividad

- Logro de resultados
- Baja rotación

2.2.8. CONSECUENCIAS NEGATIVAS EN UN CLIMA ORGANIZACIONAL DEFICIENTE:

- Inadaptación
- Alta rotación
- Ausentismo
- Poca motivación
- Baja productividad
- Fraude o robos
- Sabotajes
- Tortuguismo
- Impuntualidad
- Actitudes negativas

2.3. LA SATISFACCIÓN LABORAL

Las investigaciones en torno al comportamiento organizacional se han interesado en tres actitudes de las personas: la satisfacción con el trabajo, la participación en el trabajo y el compromiso con la organización (Robbins, 2004).

Según (Hoppock, 1935, en Parra y Paravic, 2002) existen numerosos factores que podrían influenciar la satisfacción laboral, tales como la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y

supervisión. Herzberg, por su parte, planteó el concepto de “enriquecimiento del puesto”, implicando que los sujetos se sentirían satisfechos si se desempeñaban en trabajos que les permitieran desarrollarse mental y psicológicamente, así como experimentar mayor responsabilidad. Esta idea propició el diseño de métodos para mejorar del trabajo, a fin de mejorar tanto la moral como el desempeño de los individuos (Herzberg, 1959, en Parra y Paravic, 2002).

Para Peiro (1994), los eventos o las condiciones que originan la satisfacción en el trabajo se traducen en cinco factores: el carácter intrínseco del trabajo, la remuneración, la promoción, la seguridad del empleo y por ultimo las condiciones del trabajo.

En 1969, Locke postuló la satisfacción laboral como el “estado emocional agradable que resulta de la evaluación del propio trabajo como el logro de o un facilitador de los valores del trabajo” (Locke, 1969, en Weiss, 2002, p.174).

También será útil a los fines de la presente investigación la distinción que hace Peiró (1984) entre actitud y disposición para actuar de un modo determinado en relación a aspectos específicos del puesto de la organización, y la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores relacionados con él. En el caso de la satisfacción laboral, se trata de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del empleo y de la organización.

Así mismo Peiró y Prieto (1996) distinguen entre las características del contenido del puesto y las características del ambiente, así como de los aspectos personales del individuo como determinantes de la satisfacción laboral.

Ante los numerosos aspectos y criterios para clasificar los factores determinantes de la satisfacción laboral, se utilizarán los referentes al contenido y entorno laboral más habitualmente citados. Estos incluyen principalmente los aspectos nombrados por Locke (1976), Peiró y Prieto (1996) los cuales recogen las cuestiones relacionadas con la ejecución de la tarea directamente (características intrínsecas, muy cercano al modelo de Hackman y Oldham, 1976, 1980) y las cuestiones materiales y sociales relacionadas con el entorno en el que se desarrolla la tarea (características extrínsecas):

- ***Satisfacción con la retribución salarial y extra salarial*** en términos absolutos y la distribución de la misma en términos de equidad.
- ***Satisfacción con el ambiente de trabajo*** referente a las relaciones horizontales con otros departamentos y con los compañeros, derivadas de la competencia de los mismos, la comunicación, el apoyo y la amistad o el grado de comunicación organizacional.
- ***Satisfacción con la estabilidad*** en el empleo.
- ***Satisfacción con las condiciones*** de trabajo, referentes al ambiente ***físico*** y al espacio en el lugar de trabajo, limpieza, horarios, ruidos, temperatura, otros.
- ***Satisfacción con la disponibilidad de feedback*** y el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas, sus habilidades técnicas, otro, el ***estilo de dirección*** y liderazgo predominante en la empresa, liderazgo participativo y con las posibilidades de control, autonomía y ***participación*** del trabajador en la toma de decisiones en la organización sobre los procedimientos y las tareas.

- *Satisfacción con las oportunidades de ascenso* y promoción a partir de las posibilidades de formación u otros aspectos en los que se apoya la promoción.

- **Satisfacción con la información, la comunicación** y las relaciones humanas o administrativas con los superiores y el estilo de supervisión.

- *Satisfacción con los valores y estrategias* de la empresa en general, el modo de gestionar el cambio, el respeto y la mejora de la sociedad, el medio ambiente, etc., y con la pertenencia a una organización cooperativa.

Para Gibson y Otros (1996) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como:

“El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”. Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos:

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

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

2.3.1. TEORIAS DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Esta teoría trata sobre la conducta generada por los individuos como consecuencia de la satisfacción en el trabajo, se describirán dos teorías que han contribuido de manera más importante al desarrollo de los modelos de la satisfacción en el trabajo:

- a) “La teoría de los dos factores” de Herzberg (1967)
- b) “El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo”, propuesto por Lawler. (1973)
- c) “Modelo interactivo de la satisfacción en el trabajo, de Bruggemann y Ulich (1975)

2.3.2. LA TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

Establece que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional. Este modelo viene a decir que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: la satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción, involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo, así mismo la insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la

satisfacción a largo plazo. Se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo.

2.3.3. EL MODELO DE LAS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO”, PROPUESTO POR LAWLER

Remarca la relación “*expectativas-recompensas*”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

2.3.4. MODELO DINÁMICO DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

El modelo dinámico de la satisfacción en el trabajo (Bruggemann y Ulich, 1975) se caracteriza por la concepción dinámica de la satisfacción en el trabajo. Según este modelo, la satisfacción en el trabajo es un producto del proceso de interacción entre el individuo y su situación de trabajo; siendo la satisfacción mayor cuanto mayor poder tenga la persona para controlar su situación de trabajo.

Bruggemann et al (1975) introduce dos conceptos sobre los cuales se asienta su modelo. El primero es designado valor real de las características del trabajo: el segundo se denomina valor nominal de las características del trabajo.

El valor real de las características del trabajo representa el grado en que las características están presentes en el trabajo; a su vez, estas características vienen de los subsistemas social y tecnológico y, también de la propia estructura de la organización. En cuanto al valor nominal se refiere a lo que el individuo pretende obtener a través de las características de su trabajo. En este contexto, las expectativas del individuo resultan de los motivos, de las aspiraciones y ambiciones personales que a su vez son influenciados por variables socio-demográficas.

Bruggemann (1975) presenta tres variables en las cuales se desenvuelve el modelo: 1) la congruencia o discrepancia entre el valor real de la situación de trabajo y el valor nominal del individuo; 2) las alteraciones del nivel de las aspiraciones de la persona; 3) los comportamientos adoptados por el individuo para lidiar con las situaciones/problemas.

Como consecuencia de la congruencia o discrepancia verificada entre las necesidades, expectativas y motivos del individuo con la situación de trabajo de los niveles de aspiraciones del individuo y de las estrategias de comportamiento para administrar los problemas, resultaran formas diferenciadas de satisfacción en el trabajo.

2.3.5. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Existen dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral: unidimensional o global y multidimensional. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas. (Peiró y Prieto, 1996), la segunda defiende que la satisfacción laboral con aspectos

específicos del trabajo está determinada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de modo independiente.

Entre las dimensiones de la satisfacción laboral Peiró, Cook et al. (1981) mencionan los siguientes:

- Satisfacción con el jefe.
- Satisfacción con la organización.
- Satisfacción con los colegas de trabajo.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo.
- Satisfacción con las progresiones en la carrera.
- Satisfacción con las perspectivas de promoción.
- Satisfacción con las recompensas de los sueldos.
- Satisfacción con los subordinados.
- Satisfacción con la estabilidad en el empleo.
- Satisfacción con la cantidad de trabajo.
- Satisfacción con el desempeño personal.
- Satisfacción intrínseca en general.

2.3.6. FUENTES DE LA SATISFACCION LABORAL

La satisfacción laboral depende de ámbitos diferentes y tiene orígenes variados: el estilo de dirección, el comportamiento de grupos pequeños que funciona a modo de microclimas, el entorno profesional relacionado con la tarea y responsabilidades desempeñadas. Por otro lado

está el conocimiento del proyecto empresarial y su identificación con él. La política de recursos humano de la empresa es decisiva para la satisfacción laboral en múltiples facetas.

Distintos autores han identificado las fuentes de satisfacción laboral, que se pueden resumir en:

- Intrínsecas: tiene que ver con las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad para hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta, con la responsabilidad que requiere con la autonomía o independencia de la que se disfruta. La selección del personal suele tener en cuenta la adaptación probable del empleado a su puesto.
- Número de horas de trabajo y distribución de las mismas en la jornada.
- Retribución e incentivos económicos, como el sueldo, otras pagas, y no económicos, como el estatus social, la seguridad en el empleo y las posibilidades de formación profesional.
- Sociales, derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de permanencia a un grupo.
- Derivadas de la empresa, como la comunicación interna, las oportunidades de participación, sea bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas o de ser tenidos en cuenta en los procesos de toma de decisiones.

Adicionalmente, cabe considerar que el elemento más inmediato de la satisfacción laboral requiere de las condiciones externas de realización del mismo, comodidad, luminosidad, ausencia de ruidos y todo lo que hace el lugar agradable, estén resueltas. Incluye factores

como la seguridad laboral, evitación de accidentes y ergonomía en el puesto de trabajo, que disminuya la fatiga y mejore la concentración, el bienestar y el rendimiento. Una vez se han tenido en cuenta todos estos aspectos se debe procurar ajustar las condiciones del puesto de trabajo a las características antes descritas, incluyendo las preferencias de los trabajadores. El ambiente físico también tiene su importancia psicológica, ya que los elementos de una oficina o de un taller adquieren valor simbólico y pasan con rapidez a identificarse con aspectos de la personalidad. Los empleados añaden sus propios símbolos, “hacen suyo el territorio” y lo “marcan”, otros aspectos del entorno, como el color y la luminosidad, pueden afectar al tono emocional.

2.3.7. CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

En términos generales, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas de la satisfacción con el trabajo. Las evidencias indican que cuando la satisfacción laboral aumenta se desarrollan actitudes positivas tanto hacia la organización (mayor compromiso, menor ausentismo y rotación), como hacia uno mismo (más satisfacción con la vida personal).

A continuación se presentan los hallazgos más recientes sobre tales aspectos.

- Mayor compromiso con la organización. El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar (Ferreira et al., 2006)
- Disminución del ausentismo y de la rotación laboral. Se ha encontrado también una relación positiva entre la satisfacción laboral y la permanencia en el lugar de trabajo.

- Disminución de síntomas de estrés. La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento.
- Satisfacción con la vida. Las relaciones entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general no han sido claramente establecidas hasta el momento. Lee et al. (2004) y Martínez Selva (2004), sin embargo, postulan que la felicidad en el trabajo influiría positivamente en la satisfacción con la vida en general, conjugándose ambos aspectos.

2.3.8. FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL (PEIRO Y MELIA)

- **Satisfacción con la relación con sus superiores.-** Se refiere a la forma en los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia supervisión, el apoyo recibido de los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.
- **Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo.-** Relativo al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.
- **Satisfacción con la participación en las decisiones.-** Se refiere a la participación que los empleados tienen en la toma de decisiones y la comunicación de las mismas.
- **Satisfacción con su trabajo.-** Se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar.

- **Satisfacción con el reconocimiento.-** se refiere al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

2.4. INSTITUCION OBJETO DE ESTUDIO

2.4.1. HISTORIA

La Caja de Salud de la Banca Privada, Ente Gestor de Prestaciones de Salud en el Sistema de Seguridad Social Boliviano, tiene sus orígenes en los Fondos para Empleados Bancarios, que fueron creados por Ley del 7 de Diciembre de 1926, otorgándoseles institucionalidad mediante el Decreto Supremo N° 09543 de enero de 1971, que administraban los Seguros a Largo y Corto Plazo.

El Decreto Supremo N° 21637 de Junio de 1987, crea la Caja Bancaria de Salud, que dio origen a la Caja Bancaria Estatal y a la Caja de Salud de la Banca Privada, esta última para brindar atención en salud a los trabajadores del sector bancario y financiero privado.

En enero de 1988, se inicia la atención médica en la ciudad de La Paz y en las capitales de cada departamento excepto Pando, mediante la modalidad de compra de servicios médicos, auxiliares de diagnóstico y tratamiento, instaurando una novedosa forma de administración, que le dio mayor eficiencia y eficacia a la atención de nuestros asegurados.

La Caja de Salud de la Banca Privada, al inicio de sus actividades, contaba con una población afiliada de 10200 asegurados en todo el país, con un presupuesto de Bs. 148.259,00 de los cuales el 1% se destinaban al IBSS (Instituto Boliviano de Seguridad Social), el 10% a gastos de administración y una suma de Bs. 131.951,00 para los servicios de salud.

Conforme al Decreto Supremo 21637, el Directorio de la CSBP estuvo constituido por la representación laboral, patronal y estatal. Ante hechos reñidos con las normas, de parte de algunos representantes estatales que pusieron en peligro la CSBP, la Confederación Sindical de Trabajadores Bancarios y Ramas Afines (CONSTBRA), la Federación Nacional de Trabajadores Jubilados de la Banca Privada (FNJBP) y la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN) con la participación del Instituto Boliviano de Seguridad Social (IBSS) y el Ministerio de Previsión Social y Salud Pública, conforman una Comisión Interinstitucional y se firman los Convenios Interinstitucionales mediante los cuales modifican la composición del H. Directorio de la CSBP, excluyendo a la Representación Estatal y disponiendo que el H. Directorio de la CSBP esté conformado por cuatro Representantes Laborales (dos activos y dos pasivos) y cuatro Representantes de la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN); se otorga de esta manera representación a quienes tienen realmente interés y directa responsabilidad por ser aportantes y usuarios del servicio estableciendo también que la Presidencia del Directorio de la CSBP sea rotativa cada dos años, entre la Representación Laboral y Patronal. El Instituto Boliviano de Seguridad Social (IBSS) mediante Resolución N° 03-028-93 de agosto de 1993 homologa los Convenios Interinstitucionales. Esta Resolución fue homologada por Resolución Ministerial N° 735 de fecha 05 de agosto de 1993 del Ministerio de Previsión Social, Salud y Deportes y posteriormente por el Decreto Supremo N° 25289 de enero de 1999.

Este H. Directorio, con los legítimos Representantes del Sector Laboral y Patronal institucionalizó y consolidó el funcionamiento y organización de la CSBP, velando para que los recursos económicos aportados por nuestros afiliados sean administrados de la manera más transparente en la prestación de servicios de salud.

A través de una dirección y administración profesional e independiente se ha consolidado una base patrimonial estable, que ahora es capaz de proyectar a futuro la Excelencia en la Seguridad Social a Corto Plazo, para beneficio del trabajador del Sistema Bancario y Financiero. Estos logros se alcanzaron sin intervenciones estatales, ni en los aportes ni en la administración. Si gestión estuvo bajo la fiscalización del IBSS ahora INASES.

Actualmente, la Caja de Salud de la Banca Privada es una institución sólida que atiende a una población asegurada y beneficiaria de 65.406,00 afiliados a nivel nacional.

2.4.2. MISION

Proteger la salud de nuestra población asegurada con calidad humana, técnica y tecnológica, contribuyendo a mejorar su bienestar.

2.4.3. VISION

Ser una institución de excelencia en la prestación de servicios integrales de salud.

2.4.4. VALORES INSTITUCIONALES

Honestidad, por la que se actúa con rectitud y probidad en todo momento.

Conciencia Moral, por la que nuestra conducta se ciñe a principios éticos, la misma que debe ser intachable.

Respeto, por el que se brinda y se exige un trato digno, considerado y amable a todas las personas.

Empatía, por la que nos ponemos en el lugar de la otra persona en todo momento.

Solidaridad, por la que en la CSBP nos colaboramos mutuamente, trabajando por igual y fraternalmente.

Lealtad, por la que se observa fidelidad al trabajo, a la organización y a los compañeros de trabajo, en el marco de la legalidad.

2.4.5. PRINCIPIOS

- Profesionalismo, porque tenemos que generar capacidad efectiva de cumplir con las tareas al más alto nivel profesional.
- Oportunidad, porque nuestra atención debe responder en tiempo y espacio a las necesidades de los afiliados.
- Legalidad, porque trabajamos en cumplimiento de las leyes vigentes.
- Calidad del Servicio, porque brindamos servicios acordes a la necesidad de los afiliados, con profesionalidad, seguridad, racionalidad, oportunidad y calidez, ya que debemos tener presente en todo momento que tratamos con seres humanos.
- Sostenibilidad, porque aseguramos el equilibrio entre la calidad de la atención y el costo del servicio, propiciando así la estabilidad institucional en el tiempo.
- Equidad, porque otorgamos el servicio sin ningún tipo de discriminación y en igualdad de condiciones.
- Vocación de Servicio, porque comprendemos la principal actividad que realiza la institución, y por ello se tiene una actitud de entrega y dedicación en el trabajo.
- Transparencia, porque damos cumplimiento permanente a la aplicación de las políticas institucionales, de la normativa en vigencia y de los valores adoptados.
- Integridad, porque trabajamos en todo momento con la misma responsabilidad, rectitud y apego al deber y a los valores asumidos.

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

3.1.1. ENFOQUE

El presente estudio se realizó bajo el enfoque de la investigación **cuantitativa**, “este enfoque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar la hipótesis establecidas previamente, basa su análisis la medición numérica de los datos recabados y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”. (Hernández, Sampieri, 2010).

3.1.2. TIPO DE ESTUDIO

La investigación en un primer momento será Descriptiva, ya que en un comienzo se buscara describir las variables ya mencionadas, y en un segundo momento será correlacional puesto que la presente investigación trata de identificar si existe relación entre las dos variables ya mencionadas con anterioridad.

Se eligió este tipo de estudio porque “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”. Hernández Sampieri, 1998).

Y “Los estudios correlacionales son los que persiguen medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables. Es decir intentar predecir el valor aproximado que

tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas”. (Hernández Sampieri, 1998).

3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño que se utilizó en la presente investigación es **no experimental**, la cual se define como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de una investigación donde no se hace variar intencionalmente las variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos”. (Hernández, Sampieri, 2010).

3.2. VARIABLES

3.2.1. CONCEPTUALIZACIÓN

Variable 1: Clima Organizacional en el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Banca Privada

Definición Conceptual:

El concepto de clima (Rodríguez, 1992; 25), apunta a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

El Clima Organizacional en el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Banca Privada de la ciudad de La Paz. Sera entendido como "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que

trabajan en la organización y que influyen su motivación y su comportamiento” Litwin y Stringer (1968).

Variable 2: Satisfacción laboral en el personal de Enfermería de la Clínica Regional de la Banca Privada

Definición Conceptual:

La Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Banca Privada de la ciudad de La Paz. Será definida la satisfacción como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”. Peiro J. et al. (1996).

3.2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

V1: Clima Organizacional

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Clima organizacional	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabilidad y tareas ➤ Organización y planificación ➤ Asignación de trabajo ➤ Decisiones 	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Aplicación de pruebas cuantitativas con escala likert del cuestionario del análisis del clima organizacional del Hospital Regional de Talca.
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Confianza en las responsabilidades ➤ Resultados ➤ Capacidad de resolver problemas ➤ Criterio individual 		
	Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconocimientos de supervisores ➤ Castigos ➤ Críticas 		
	Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Iniciativa ➤ Acogimiento de ideas nuevas ➤ Oportunidad de progreso ➤ Pertenencia 		
	Calidez	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Confianza en los demás ➤ Ambiente de amistad ➤ Respeto por las personas 		
	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ayuda de compañeros (as) ➤ Trabajo en equipo ➤ Ayuda de los jefes 		

Administración del conflicto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos para soluciones ➤ Desacuerdos ➤ Discusiones 	<p>1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>Aplicación de pruebas cuantitativas con escala likert del cuestionario del análisis del clima organizacional del Hospital Regional de Talca.</p>
Identidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidades, aptitudes e intereses ➤ Pertenencia a la institución ➤ Sensación de crecimiento ➤ Lealtad a la institución 		
Estilo de supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Respeto a los subordinados ➤ Buenas relaciones humanas ➤ Toma de decisiones 		
Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compromiso ➤ Esfuerzo por su trabajo ➤ Interés por el trabajo 		
Estabilidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Preocupación por los cambios ➤ Preocupación por una reorganización ➤ Temor por perder el trabajo 		

	<p>Oportunidad de desarrollo</p> <p>Comunicación</p> <p>Equipos y distribución</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitación del personal ➤ Posibilidades de ascenso ➤ Desarrollo de habilidades y destrezas personales <ul style="list-style-type: none"> ➤ Información clara y constante ➤ Asertividad ➤ Buena comunicación entre la dirección y los trabajadores <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cantidad de trabajo ➤ Disponibilidad de material ➤ Distribución de persona 		
--	--	---	--	--

La operacionalización de la variable Clima Organizacional se la elaboro en base al instrumento del cuestionario que se utilizara para medir la misma.

V2: Satisfacción Laboral

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Satisfacción Laboral	Satisfacción con relación con sus supervisores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proximidad y frecuencia con que se es supervisado ➤ Relaciones personales con el supervisor. ➤ Apoyo de supervisores. 		Aplicación de pruebas cuantitativas con escala Likert del cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23
	Satisfacción con las condiciones físicas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Limpieza, higiene y salubridad. ➤ Espacio Disponible. ➤ Iluminación. ➤ Ventilación y temperatura. 	1.Muy insatisfecho 2.Bastante insatisfecho 3.Algo insatisfecho 4. Indiferente 5.Algo satisfecho 6.Bastante satisfecho 7.Muy satisfecho	
	Satisfacción con la participación en las decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad para decidir autónomamente. ➤ Participación en las decisiones de su sección. 		
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participación en las decisiones de grupo 		

Satisfacción Laboral	Satisfacción con su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oportunidades que se le ofrecen. ➤ Salario ➤ Objetivos, metas. ➤ Tasas de producción. 	1.Muy insatisfecho 2.Bastante insatisfecho 3.Algo insatisfecho 4. Indiferente 5.Algo satisfecho 6.Bastante satisfecho 7.Muy satisfecho	Aplicación de pruebas cuantitativas con escala Likert del cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.
	➤ Satisfacción con las prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de convenio. ➤ Negociación. ➤ Oportunidades de promoción y formación. 		

La operacionalización de la variable Satisfacción Laboral se la elaboro en base al instrumento del cuestionario que se utilizara para medir la misma

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio de la presente investigación estará representada por 74 enfermeras y enfermeros de la Caja de Salud de la Banca privada, pertenecientes a la Clínica Regional La Paz, la cual estará compuesta por el total de la población y no presentara rango de edad como un excluyente, el único requisito será que la antigüedad en el puesto de trabajo sea de 1 a 6 años o más.

3.3.1. TIPO DE MUESTRA

El tipo de muestra será no probabilística intencionada, ya que “En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas

relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador” Hernández Sampieri, 2010.

La muestra incluye a 74 sujetos que representan la totalidad de enfermeras y enfermeros los cuales comprenden edades entre 20 y 50 años.

3.3.2. SUJETOS

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra está conformada por 74 sujetos, y está construida a través de la técnica de la muestra definida por criterios del investigador, en este caso se tomó en cuenta a 74 enfermeras y enfermeros de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada. Donde 69 son del sexo femenino y 5 son del sexo masculino y comprenden edades de 20 a 50 años

SUJETOS	SEXO	EDAD	NUMERO
Enfermeras	69	20 a 30 años	27
Enfermeros	5	31 a 40 años	44
		41 a 50 años	3
TOTAL	74		74

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Instrumentos

Los instrumentos que se consideraron como pertinentes en la evaluación que se pretende realizar de acuerdo a los objetivos de investigación planteados, son los siguientes:

3.4.1. CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

Se elaboró un cuestionario sociodemográfico para poder conocer las principales características de la población de estudio, este cuestionario se elaboró en base a las preguntas sociodemográficas de los dos instrumentos usados para la medición de variables y comprende aspectos como:

- Genero
- Edad
- Estado civil
- Situación Laboral
- Tipo de Horario
- Carga Horaria
- Antigüedad en la institución
- Años de experiencia
- Capacitación en los últimos años
- Posgrados realizados

*** Ver en Anexo 1**

3.4.2. CUESTIONARIO DE ANÁLISIS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Para medir la variable Clima organizacional se utilizará el Cuestionario de análisis de clima organizacional del Hospital Regional de Talca, diseñado por Miguel A. Bustamante, Judith del Pilar Hernández y Loretto Alejandra Yáñez, de la Universidad de Talca, en Chile.

En la primera parte, este cuestionario contiene preguntas sociodemográficas, tales como: años de servicio, edad, estado civil, nivel educacional, rango, género, tipo de contrato. En la segunda sección, recoge datos de la percepción del clima organizacional a través 71 afirmaciones agrupadas en 14 dimensiones que fueron calificadas mediante una escala de Likert de 5 puntos.

Validez

Para la validez del presente instrumento se solicitó a dos jueces expertos en el tema, uno de la carrera de Administración de empresas y otro del departamento de Recursos humanos de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada, para lo cual la revisión estuvo orientada al contenido de las preguntas en lo que refiere a precisión, claridad, simplicidad, comprensión y especificidad de cada dimensión, cabe señalar que no hubieron muchos cambios solo algunas palabras que no estaban adaptadas al contexto.

Confiabilidad

En relación con la confiabilidad de este instrumento, se obtuvo el coeficiente de confiabilidad Alfa de Crombach para las 14 dimensiones involucradas, alcanzando en su conjunto un 75% de confiabilidad, índice calificado como adecuado, según Ruiz (Op. cit.), lo que representa que las dimensiones de Apoyo, Administración de Conflicto, Estilo de Supervisión,

Motivación, Estabilidad Laboral, Equipo y Distribución representan una buena fiabilidad del instrumento. En cambio, las dimensiones de Estructura, Responsabilidad, Riesgo, Oportunidad de Desarrollo presentan una moderada confiabilidad, en tanto que, las dimensiones Recompensa, Calidez, Identidad y Comunicación muestran los menores rangos.

Confiabilidad de las dimensiones

Nº	Dimensiones	Alfa de Crombach
1	Estructura	0,35
2	Responsabilidad	-0,04
3	Recompensa	-0,04
4	Riesgo	0,34
5	Calidez	-0,04
6	Apoyo	0,82
7	Administración del conflicto	0,78
8	Identidad	-0,62
9	Estilo de supervisión	0,62
10	Motivación	0,93
11	Estabilidad laboral	0,82
12	Oportunidad de desarrollo	0,48
13	Comunicación	-0,06
14	Equipo y distribución	0,88
Todas las variables		0,75

Este análisis permite afirmar que el cuestionario diseñado y aplicado posee las características suficientes como para garantizar la adecuada y suficientemente confiabilidad del instrumento aplicado para realizar el estudio del Clima Organizacional.

Asimismo señalar que fue construida con 71 afirmaciones, con opciones de respuesta tipo Likert, en el rango de frecuencia siguiente:

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

*** Ver en Anexo 2**

3.4.3. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

Para medir la segunda variable, Satisfacción laboral, se utiliza el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, elaborada por Meliá y Peiró, de la Universidad de Valencia. Este cuestionario tiene una estructura compuesta por cinco secciones: Satisfacción con la supervisión, con seis ítems (13, 14, 15, 16, 17 y 18), relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa; Satisfacción con el ambiente físico, con cinco ítems (6,7, 8, 9 y 10), relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación; Satisfacción con las prestaciones recibidas, con cinco ítems (4, 11, 12, 22, 23), referidos al grado en que la empresa cumple el

convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación; Satisfacción intrínseca del trabajo, con cuatro ítems (1, 2, 3, 5), y que se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar; y finalmente Satisfacción con la participación, con tres ítems (19, 20, 21), que se refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea. Total, 23 ítems. Los trabajadores responden utilizando un formato de respuesta de Likert de siete puntos (desde Muy satisfecho = 7 a Muy insatisfecho = 1).

Validez

Para la validez del presente instrumento se solicitó a dos jueces expertos en el tema, uno de la carrera de Administración de empresas y otro del departamento de Recursos humanos de la Clínica de la Caja Bancaria, para lo cual la revisión estuvo orientada al contenido de las preguntas en lo que refiere a precisión, claridad, simplicidad, comprensión y especificidad de cada factor, cabe señalar que no hubieron muchos cambios solo algunas palabras que no estaban adaptadas al contexto.

Confiabilidad de las secciones

Factores	Alfa de Crombach
1. Satisfacción con la relación con sus superiores	0,876
2. Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo	0,866
3. Satisfacción con la participación en las decisiones	0,878
4. Satisfacción con su trabajo	0,815
5. Satisfacción con el reconocimiento	0,737

La escala de satisfacción completa muestra un coeficiente Alfa alto, de 0,925, lo cual indica que el instrumento es muy confiable para realizar la medición de la Satisfacción Laboral requerida.

Asimismo señalar que fue construida con 23 afirmaciones, con opciones de respuesta tipo Likert, en el rango de frecuencia siguiente:

- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Bastante insatisfecho
- 3 = Algo insatisfecho
- 4 = Indiferente
- 5 = Algo satisfecho
- 6 = Bastante satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

*** Ver en Anexo 3**

4. PROCEDIMIENTO

Fase 1.

En la primera fase de la presente investigación se realizó un estudio piloto para proceder con la validación de los instrumentos ya mencionados, se consiguió tres jueces expertos de la carrera de Administración de empresas y se procedió con la validación.

Fase 2.

En esta fase se procedió a la aplicación del cuestionario de los datos sociodemográficos, se realizó en la misma institución la Clínica Regional La Paz de la Caja de Salud de la Banca Privada.

Fase 3.

En esta fase se procedió a la aplicación del cuestionario de Clima Organizacional, se realizó en la misma institución la Clínica Regional La Paz de la Caja de Salud de la Banca Privada.

Fase 4

En esta fase se procedió a la aplicación del cuestionario de Satisfacción Laboral, se realizó en la misma institución la Clínica Regional La Paz de la Caja de Salud de la Banca Privada.

CAPITULO IV

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados encontrados a través de la investigación sobre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de enfermería de la Clínica regional de la Caja de Salud de la Banca Privada.

Se efectuó en lo relacionado al tratamiento de los resultados, el tabulado, vaciado y análisis de la información de forma individual a cada instrumento aplicado en la población de estudio.

Posteriormente se realizó el análisis de los resultados obtenidos, utilizando el análisis estadístico para el tratamiento de los resultados, porcentajes, promedios y otros de estadística descriptiva que fueron necesarios para la investigación. Asimismo, para el análisis correlacional se utilizó el programa estadístico SPSS 18.0.

PRIMERA PARTE:

4.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

En primer lugar se muestran los datos obtenidos de la población de estudio, relacionados a la información sociodemográfica del personal de enfermería como la edad, estado civil, antigüedad laboral, número de hijos, situación laboral, antigüedad en la institución , antigüedad como enfermeras y enfermeros, horas de trabajo por semana entre otros. También se consideran para el estudio el cuestionario de análisis de clima organizacional del hospital Regional de Talca y el cuestionario de satisfacción Laboral S20/23.

En segundo lugar se analizan los datos considerando porcentajes obtenidos, realizando un análisis más exhaustivo y detallado de la investigación para finalmente presentar el análisis de correlación rectilínea de Pearson.

Cuadro No. 1: Población según Categoría Laboral

Frecuencia Categoría		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
Licenciadas (os)	41	55%
Auxiliares	33	45%
Total	74	100%

Fuente: Elaboración Propia

El primer cuadro se muestra en relación a la categoría laboral de la población de estudio, actualmente el 100% son enfermeras que trabajan en la Clínica regional de la Caja de Salud de la Banca Privada. Donde 55% enfermeros (as) pertenecen a la categoría laboral licenciados (as) y 45% enfermeros (as) a la categoría auxiliares. Por lo tanto se puede decir que hay más licenciados que auxiliares en la población de estudio.

Cuadro No. 2: Población según Género

Frecuencia Género		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
Femenino	69	93%
Masculino	5	7%
Total	74	100%

Fuente: Elaboración Propia

El cuadro muestra la relación de acuerdo al género de la población de estudio, actualmente el 100% son enfermeros y enfermeras que trabajan en la Clínica regional de la Caja de Salud de la Banca Privada, los resultados muestran que el 93% pertenecen al género femenino y el 5% pertenece al género masculino, haciendo un total de la muestra de 74 personas.

Cuadro No. 3: Población según Edad

Frecuencia Edad		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
De 20 a 30 años	27	37%
De 31 a 40 años	44	59%
De 41 a 50	3	4 %
Total	74	100%

Fuente: Elaboración Propia

En el siguiente cuadro se observa el promedio de edad de los enfermeros (as), donde la mayoría que es el 59 % de enfermeros (as) pertenece al rango de edad de 31 a 40 años, asimismo el 37% pertenecen al rango de 20 a 30 años y por último el 4% pertenecen al rango de 41 a 50 de la población total.

Cuadro No. 4: Población según Estado Civil

Frecuencia Estado Civil		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
Soltero/a	37	50%
Casado/a	27	36%
Conviviente	7	9%
Separado/a	2	3%
Viudo/a	1	1%
Otro	0	0%
Total	74	100%

Fuente: Elaboración Propia

En el presente cuadro se observa el estado civil de los enfermeros y enfermeras, donde la mitad de la población que es el 50% pertenecen a la categoría de solteros, el 36% a la categoría casados, el 9% que pertenecen a la de convivientes, el 3 % son separados, el 1 % viudo y ninguna persona a la categoría otro.

Cuadro No. 5: Población e hijos

Frecuencia Hijos		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
SI	42	57%
NO	32	43%
Total	74	100%

Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar en el presente cuadro respecto al número de hijos de los enfermeros y enfermeras, podemos señalar que 57 % si tienen hijos bajo su dependencia y 43 % no tienen hijos.

Cuadro No. 6: Número de hijos

Frecuencia Número de hijos		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
1 hijo	23	55%
2 hijos	13	30%
3 hijos	4	9%
4 hijos	1	2%
5 hijos	2	4%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración Propia

En el presente cuadro se puede observar el número hijos que cada enfermero o enfermera tiene, cabe señalar que la mayoría solo tiene un hijo en este caso 55 % enfermeros (as), el 30 % tiene 2 hijos, el 9 % cuenta con 3 hijos, 4 % con 5 hijos y finalmente el 1 % con 4 hijos.

Cuadro No. 7 **Situación laboral actual**

Frecuencia		
Situación laboral		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
Contrato indefinido	0	0%
Contrato seis meses	5	7%
Contrato hasta un año	56	76%
Eventual	6	8%
Ítem	7	9%
Total	74	100%

Fuente: Elaboración Propia

En este cuadro se puede observar la situación laboral de los enfermeros y las enfermeras, donde 76 % cuentan con un contrato hasta un año, solo 9 % con Ítem, 8 % con contrato eventual y 7 % con un contrato de seis meses o menos. Cabe recalcar que la mayoría cuenta con un contrato de hasta un año y ninguno con contrato indefinido.

Cuadro No. 8: Tipo de horario de trabajo

Frecuencia		
Tipo de horario		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
Horario continuo	5	7%
Horario discontinuo	7	9%
Turnos fijos	33	45%
Turnos rotativos	26	35%
Otro	3	4%
Total	74	100%

Fuente: Elaboración Propia

Se observa en el presente cuadro la relación del tipo de horario de trabajo que asumen los enfermeros y las enfermeras, donde 45 % pertenecen al horario de turnos fijos, 35 % a turnos rotativos, 9 % horario discontinuo, 7 % horario continuo y 4 % a la categoría otro. Como se puede observar hay varios horarios para cada enfermero (a), pero la mayoría se encuentra en turnos fijos y también en turnos rotativos lo cual nos indica que los horarios varían de acuerdo al contrato y la carga horaria de cada enfermera (o).

Cuadro No. 9: Carga horaria por semana

Frecuencia Carga horaria por semana		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
De 8 a 20 horas	6	9%
De 21 a 40 horas	56	76%
De 41 a 60 horas	2	2%
De 61 a 70 horas	2	2%
De 71 a 80 horas	2	2%
80 a adelante	6	9%
Total	74	100 %

Fuente: Elaboración Propia

Se observa en el presente cuadro la carga horaria por semana que corresponde a cada uno de los enfermeros y enfermeras, donde 76 % trabajan de 21 a 40 horas, 9 % de 8 a 20 horas, 2 % de 80 a adelante, 2 % de 41 a 60 horas, 2 % de 61 a 70 horas y 2 % de 71 a 80 horas. Como se puede observar la mayoría trabaja de 21 a 40 horas lo cual nos indica que no existe excesiva carga horaria o explotación en sus funciones. Por otra parte se puede decir que un porcentaje mínimo del personal de enfermería trabaja 80 o más horas, indicando una carga horaria excesiva en sus funciones de trabajo

Cuadro No. 10: Antigüedad en la institución

Frecuencia Antigüedad en la institución		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
De 1 a 5 meses	0	0%
De 6 a 10 meses	0	0%
De 11 a 15 meses	14	19%
De 16 a 20 meses	60	81%
Total	74	100%

Fuente: Elaboración Propia

En presente cuadro se observa la antigüedad de los enfermeros y enfermeras de la institución, donde 81 % tienen antigüedad de 16 a 20 meses, 19 % de 11 a 15 meses y no hay nadie que tenga antigüedad de 1 a 10 meses. Cabe aclarar que la institución tiene 1 año y 6 meses de antigüedad, por lo cual la mayoría tiene una antigüedad de 16 a 20 meses.

Cuadro No. 11: Años de experiencia como enfermero (a)

Frecuencia Años de experiencia		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
De 1 a 3 años	7	9%
De 4 a 6 años	30	41%
De 7 a 9 años	16	22%
De 10 a 12 años	12	16%
De 12 a adelante	9	12%
Total	74	100%

Fuente: Elaboración Propia

En este cuadro se observa los años de experiencia como enfermeros y enfermeras, donde 41% tienen experiencia de 4 a 6 años, 22 % tienen experiencia de 7 a 9 años, 16 % de 10 a 12 años, 12 % de 12 a adelante y por último el 9 % de 1 a 3 años lo cual nos indica que la experiencia mínima aceptada por la institución en el personal de enfermería es de 1 año.

Cuadro No. 12: Capacitación en el último año

Frecuencia Capacitación		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
SI	72	97%
NO	2	3%
Total	74	100%

Fuente: Elaboración Propia

En este cuadro se puede observar si los enfermeros y las enfermeras recibieron capacitación en el último año, los datos nos indican que 97 % si recibieron capacitación en el último año y solamente el 3% afirma no haber recibido ninguna capacitación. Lo cual nos indica que la mayoría se interesa por capacitarse constantemente, lo cual es muy positivo en la institución y más en el personal de enfermería ya que están en contacto con personas que padecen enfermedades y necesitan tener los conocimientos suficientes para poder cumplir los objetivos de la institución.

Cuadro No. 13: Donde se realizó la capacitación

Frecuencia		
Lugar de capacitación		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
En la institución que trabaja	36	49%
En instituciones privadas	11	15%
En instituciones publicas	15	20%
En el ministerio de salud	3	4%
Otro	9	12%
Total	74	100%

Fuente: Elaboración Propia

En este cuadro se puede observar donde se realizó la capacitación en el último año de los y las enfermeras, 49 % afirmaron recibir capacitación en la institución que trabajan, 20 % en instituciones públicas, 15 % en instituciones privadas, 12% en la categoría otro y por ultimo 4 % en el ministerio de salud. Como se puede observar la mayoría dijo capacitarse en la institución que trabaja lo cual indica que promueve una constante capacitación del personal de enfermería y resulta beneficioso para el personal de enfermería.

Cuadro No. 14: Posgrado realizado en los últimos años

Frecuencia Posgrado		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
SI	20	27%
NO	54	73%
Total	74	100%

Fuente: Elaboración Propia

En el presente cuadro se puede observar si realizaron o no algún posgrado en los últimos años, donde 73 % dicen no haber recibido ningún posgrado en los últimos años y 27 % si recibieron algún tipo de posgrado.

Cuadro No. 15: El posgrado que se realizo

Frecuencia Posgrado realizado		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
Especialidad	5	25%
Diplomado	11	55%
Maestría	4	20%
Doctorado	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia

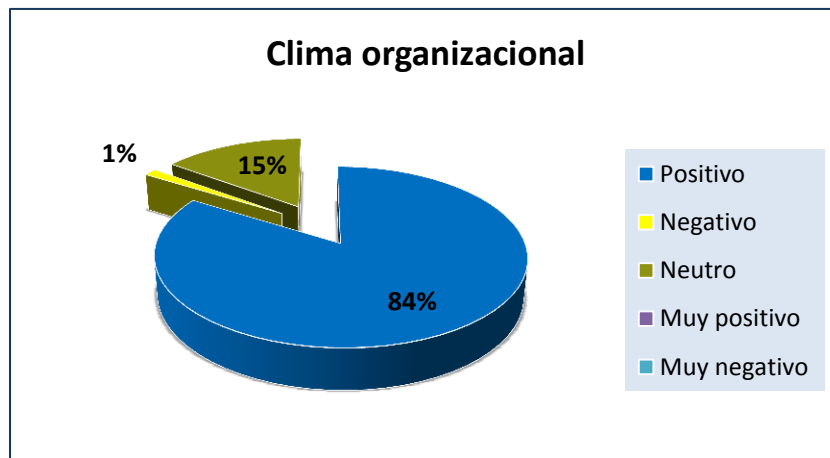
En el presente cuadro se puede observar el tipo de posgrado que realizaron en los últimos años los enfermeros y las enfermeras, donde 55 % personas realizaron el posgrado de diplomado, 25 % especialidad y 20 % maestría. Cabe señalar que ninguno (a) realizó el posgrado doctorado.

SEGUNDA PARTE:

4.2 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE ANALISIS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

A partir de esta página en adelante se analizarán los datos referentes a las dimensiones del Clima Organizacional. Comenzaremos por los totales y luego por dimensiones.

Gráfico N° 1: Porcentaje total del Clima Organizacional



Fuente: Elaboración Propia

En este gráfico se muestra la variable Clima Organizacional en general del personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de Banca Privada, el cual nos indica

que 62 enfermeros y enfermeras que representan el 84% afirman percibir un Clima organizacional Positivo, lo cual indica que en la institución presenta un contexto laboral satisfactorio además de las características presentes en la gran mayoría de la población de estudio las cuales son: estructura flexible, calidez, comunicación, identidad y estilos de supervisión que hace a la institución diferente de otras organizaciones. Asimismo 15 enfermeras y enfermeras que representan el 15% afirman un clima Organizacional neutro lo cual nos indica que no lo perciben ni como negativo ni como positivo. Por otro lado 1 persona que representa al 1% afirma percibir el clima Organizacional de la institución como negativo.

Gráfico N° 2: Porcentaje de la Dimensión Estructura



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico se puede observar que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 68 de ellos obtuvieron un puntaje de flexible, lo que demuestra que el 92% de la población total indica que la estructura es clara en cuanto claridad y limitaciones de las reglas, regulaciones, procedimientos y trámites que enfrentan en el desarrollo de su trabajo.

Asimismo, 6 profesionales en enfermería que representan el 8% obtuvieron un puntaje de estructura dura.

Gráfico N° 3: Porcentaje de la Dimensión Responsabilidad



Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en el gráfico de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 67 de ellos obtuvieron un puntaje de alta responsabilidad, lo que demuestra que el 91% de la población total presenta autonomía en toma de decisiones relacionadas a su trabajo y relacionado a supervisión que recibe como empleado. Cabe señalar también que 7 profesionales en enfermería que representan el 9% obtuvieron un puntaje de baja responsabilidad. Así mismo se pudo observar que la mayoría afirmó tener una responsabilidad alta respecto a su trabajo lo cual favorece al cumplimiento de los objetivos de la institución y promueve al crecimiento de la misma.

Gráfico N° 4: Porcentaje de la Dimensión Recompensa

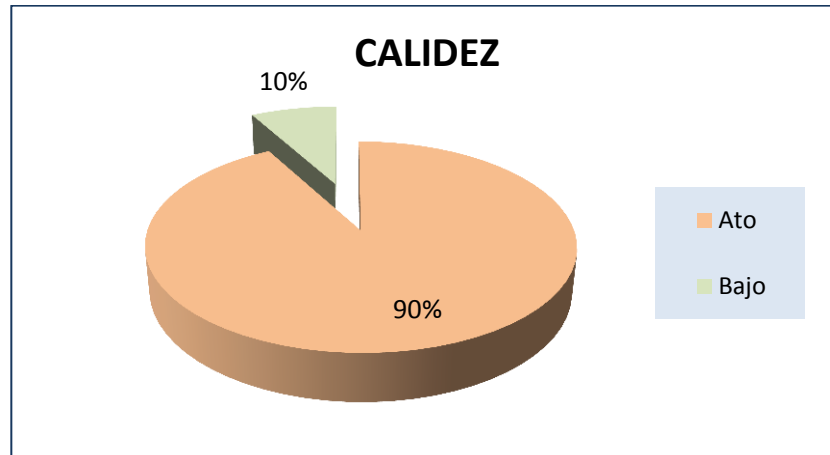
Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico se puede observar que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación, 67 de ellos obtuvieron un puntaje de alta recompensa, lo que demuestra que el 91% de la población total percibe adecuadas las recompensas recibidas respecto al trabajo que realizan por lo que se puede decir que la mayoría afirmó contar con un sistema de recompensas adecuadas por la institución. Sin embargo un 9 % percibe que la recompensa es baja considerando que la recompensa que reciben no es proporcional al trabajo que realizan, lo cual nos indica que no están de acuerdo con el sistema de recompensas de la institución y además que no les parece adecuada.

Gráfico N° 5: Porcentaje de la Dimensión Riesgo

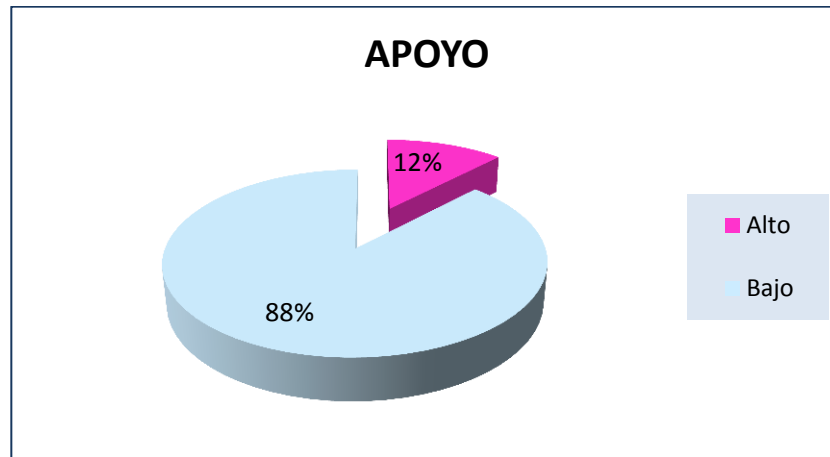
Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar en este gráfico que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 60 de ellos obtuvieron un puntaje bajo de riesgo, lo que demuestra que el 81% de la población total indica que existe una aceptación de los desafíos y riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. Asimismo 14 profesionales en enfermería que representan el 19% obtuvieron un puntaje de alto riesgo. Lo cual nos indica que la mayoría percibe los riesgos como algo positivo y fácil de enfrentar lo cual es beneficioso para la institución ya que no representa una amenaza y puede contribuir a que el personal de enfermería cumpla con los objetivos de la institución.

Gráfico N° 6: Porcentaje Dimensión Calidez

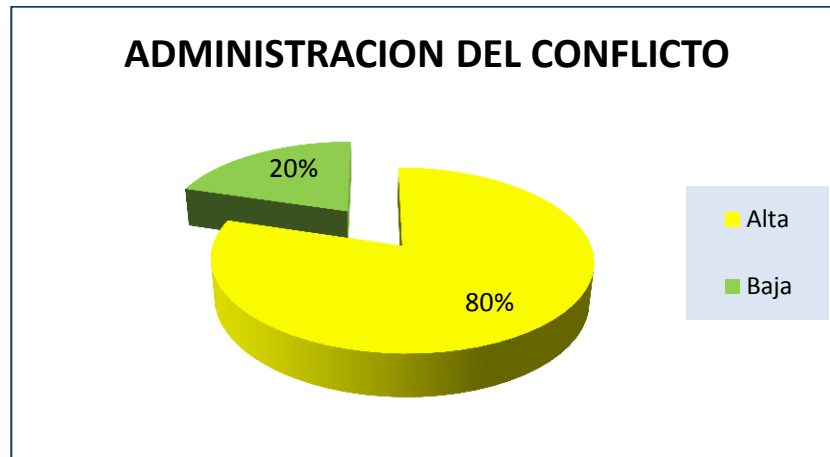
Fuente: Elaboración Propia

En el siguiente gráfico se puede observar que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 66 de ellos obtuvieron un puntaje alta calidez, lo que demuestra que el 90% de la población total indica que la percepción que tienen los y las enfermeras acerca del ambiente de trabajo es bueno y amistoso, puede ser que celebren festividades de aniversarios u otros. Asimismo 8 profesionales en enfermería que representan el 10% obtuvieron un puntaje de baja calidez. Lo cual indica que este bajo porcentaje no percibe el ambiente cálido ni amistoso.

Gráfico N° 7: Porcentaje de la Dimensión Apoyo

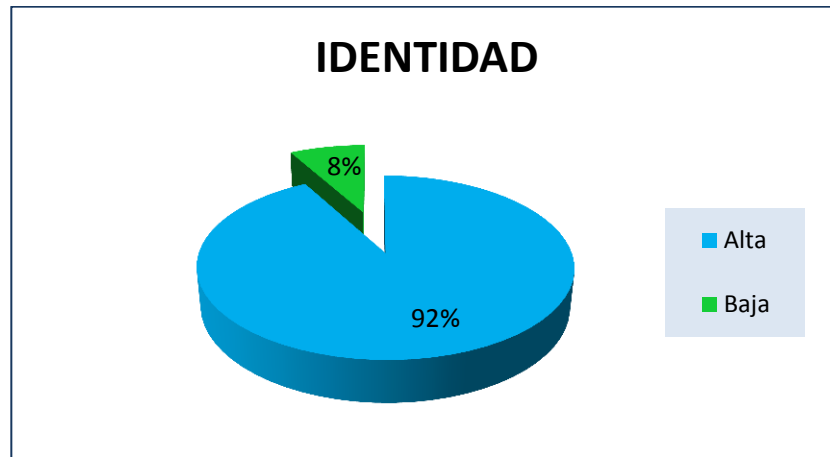
Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico se puede observar que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 65 % obtuvieron un puntaje bajo de apoyo, lo que demuestra que el 88% de la población total indica que la percepción de apoyo no se basa en una relación amistosa y de ayuda mutua en la organización lo cual indica que el personal de enfermería no percibe como un soporte positivo a la institución, puede ser que existan problemas internos con los inmediatos superiores, esto puede ser de impacto negativo para la institución ya que genera una amenaza para el clima organizacional. Asimismo 9 profesionales en enfermería que representan el 12% obtuvieron un puntaje de alto apoyo.

Gráfico N° 8: Porcentaje Dimensión Administración de Conflicto

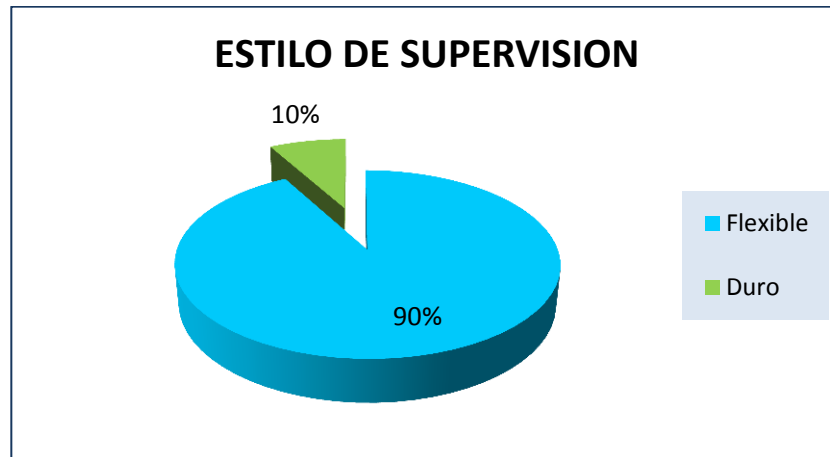
Fuente: Elaboración Propia

En el siguiente gráfico se puede observar que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 59 obtuvieron un puntaje alto en lo que se refiere administración de conflicto, lo que demuestra que el 80% de la población total indica que existe aceptación tanto del personal de enfermería como de los superiores de las opiniones discrepantes y no existe temor de enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. Por otra parte 15 profesionales en enfermería que representa 20% de la población sugieren que la administración del conflicto es baja.

Gráfico N° 9: Porcentaje de la Dimensión Identidad

Fuente: Elaboración Propia

En este gráfico se puede observar que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 68 obtuvieron un puntaje alto de identidad, lo que demuestra que el 92% de la población nos indica que se identifican con la institución y comparten objetivos personales con los de la organización, esta dimensión es muy importante a la hora de hablar de clima organizacional ya que identificarse con la institución que se trabaja traerá muchos beneficios y aportará al cumplimiento de los objetivos de la institución además representa para el trabajador una sensación de orgullo y pertenencia. Por otra parte 6 profesionales en enfermería que representan al 8% indican que la identidad es baja.

Gráfico N° 10: Porcentaje de la Dimensión Estilo de Supervisión

Fuente: Elaboración Propia

En este gráfico se puede observar que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 66 obtuvieron el puntaje flexible, lo que demuestra que el 90% de la población afirman que el estilo de supervisión es flexible lo cual nos indica que los factores que hacen posible la realización de los procesos de trabajo, intervienen positivamente en la consecución de objetivos en la institución. Cabe señalar también que 8 profesionales en enfermería que representan el 10% afirman que el estilo de supervisión duro.

Gráfico N° 11: DIMENSIÓN MOTIVACION LABORAL

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en gráfico que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 57 obtuvieron un puntaje bajo en motivación laboral, lo que demuestra que el 77% de la población afirma que en la institución hay una motivación laboral baja, lo cual nos indica que la población de estudio muestra poco interés y compromiso por su trabajo y por la organización, lo cual puede afectar al crecimiento de esta, también puede afectar a un clima organizacional positivo y a la consecución de objetivos. Por otra parte 17 profesionales en enfermería que representa al 23% de la población afirman que la motivación laboral es alta.

Gráfico N° 12: Porcentaje de la Dimensión Estabilidad Laboral

Fuente: Elaboración Propia

En este gráfico se puede observar que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 57 obtuvieron el puntaje de estabilidad laboral baja, lo que demuestra que el 77 % de la población afirman que en la institución existe un grado mínimo de seguridad en la permanencia laboral, esta dimensión también es muy importante ya que la mayoría de los trabajadores buscan estabilidad en sus puestos de trabajo, esto además puede afectar negativamente al desempeño laboral ya que puede generar estrés la incertidumbre y la presión lo cual es muy negativo para el clima organizacional y la consecución de objetivos para la institución. Asimismo, 7 profesionales en enfermería, que representan el 23% obtuvieron un puntaje que establece alta a la dimensión de estabilidad laboral.

Gráfico N° 13: Porcentaje de la Dimensión Oportunidad de Desarrollo

Fuente: Elaboración Propia

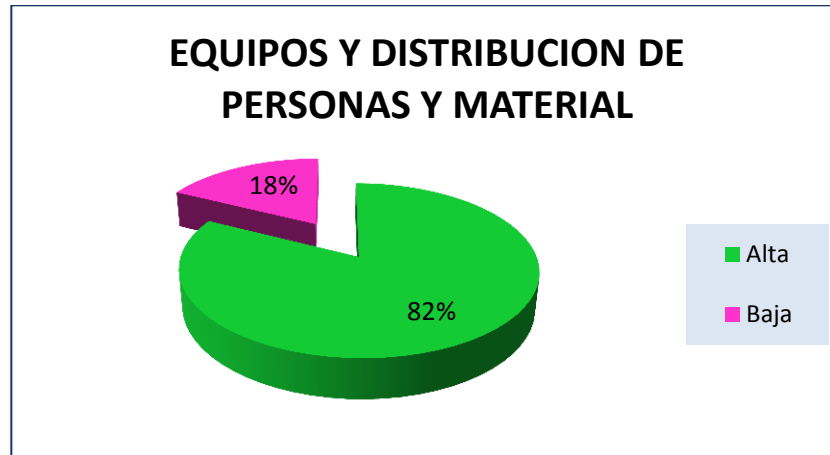
En este gráfico se puede observar que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 71 obtuvieron el puntaje de oportunidad de desarrollo bajo, lo que demuestra que el 96 % de la población afirman que en la institución sienten que no valoran su trabajo y que el mismo no puede ayudarles a su crecimiento personal en la institución, más al contrario pueden percibir sus funciones y tareas como no dignas de realizar, así mismo pueden percibir que no hay oportunidades de ascenso y de crecimiento laboral en la institución, lo cual puede afectar el clima organizacional de manera negativa. Cabe afirmar que 3 profesionales en enfermería, que representarían al 4 % afirmaron que hay un alto grado de oportunidad en el desarrollo.

Gráfico N° 14: Porcentaje de la Dimensión Comunicación

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede ver en el gráfico de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 67 obtuvieron un puntaje alto en comunicación lo que demuestra que el 91 % de la población afirman que el desempeño de población está siendo efectivamente fluido y el contacto es oportuno entre superiores y el personal de enfermería de la institución, lo cual es muy positivo ya que la dimensión de comunicación es muy importante ya que promueve buenas relaciones entre los trabajadores y evita malos entendidos poniendo en riesgo el clima organizacional de la institución. Por otra parte 7 profesionales en enfermería que representa al 9 % de la población afirman que la comunicación es baja.

Gráfico N° 15: Porcentaje de la Dimensión Equipos y Distribución de Personal y Material.



Fuente: Elaboración Propia

Como se puede ver en el gráfico de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 61 obtuvieron un puntaje alto en equipos y distribución de personas y material lo que demuestra que el 82 % de la población afirma que las operaciones están siendo eficientes con relación al stock de recursos personales e institucionales disponibles en la organización, lo cual favorece al desenvolvimiento y la atención a los pacientes ya que se cuenta con los recursos necesarios y ayuda a un clima organizacional positivo. Por otra parte 13 profesionales en enfermería que representa al 18 % de la población afirman que los equipos y distribución de personas y material son bajos.

4.3 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

Esta parte de la investigación se analizara los factores del cuestionario de satisfacción S20/23 del personal de enfermería de la Clínica regional de la Caja de Salud de la Banca Privada.

Gráfico N° 16: Porcentaje total de la Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración Propia

En relación a la variable Satisfacción Laboral se revelo que de la población de estudio, 53 enfermeras y enfermeros que representan el 72 %, mostraron Satisfacción Laboral en su puesto de trabajo lo cual nos indica que su trabajo les proporciona un sentimiento de bienestar, que cubre sus necesidades a través de los resultados obtenido en su desempeño laboral, además de estar satisfechos en los cinco factores que comprenden Satisfacción Laboral en su trabajo. Por otra parte 20 personas que representan el 27 % afirmaron estar indiferentes, lo cual nos indica que no están ni satisfechos ni insatisfechos. Por ultimo un 1% dijo no estar satisfecho en su puesto de trabajo lo cual nos indica que es una minoría.

Gráfico N° 17 Porcentaje del Factor Satisfacción con el Trabajo

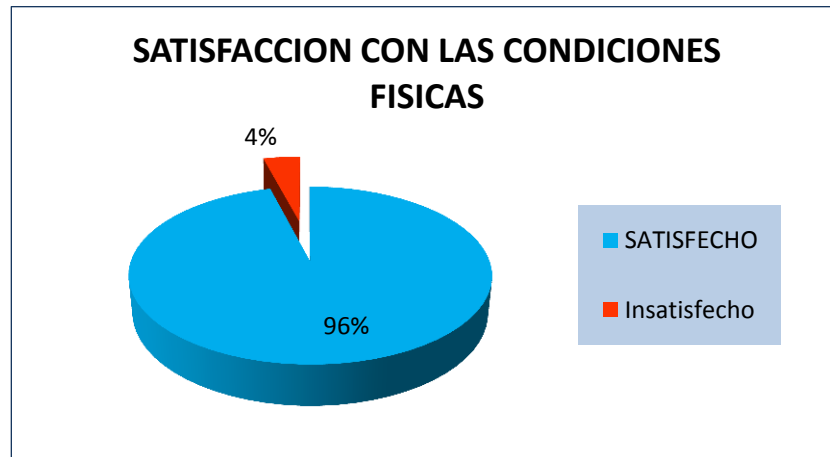
Fuente: Elaboración Propia

En relación al factor de satisfacción con el trabajo se puede observar en el gráfico que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 72 personas, que representan el 97% de la población de estudio están satisfechos con su trabajo lo cual nos indica que están conformes en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenecen, lo cual es positivo ya que la satisfacción en el trabajo puede influir en el desempeño ya sea de manera positiva o negativa. Asimismo, 2 profesionales en enfermería que representa al 3 % de la población afirmó no estar satisfecha con su trabajo, lo cual indica inconformidad con su trabajo y con el entorno laboral al que pertenecen.

Gráfico N° 18 Porcentaje Factor Satisfacción con los Superiores

Fuente: Elaboración Propia

En relación al factor satisfacción con los superiores se puede observar en el gráfico que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 67 personas, que representan el 91% de la población indican que existe un buen estilo de dirección y un liderazgo participativo, con posibilidades de control y autonomía y participación del trabajador, este factor es importante ya que influye a la relación entre superiores y promueve la confianza entre el personal lo cual ayuda a sentirse satisfecho y conlleva a un buen desempeño para el alcance de objetivos de la institución. Asimismo 7 profesionales en enfermería que representarían al 9% de la población de estudio afirmo que esta insatisfecha con los superiores.

Gráfico N° 19 Porcentaje del Factor Satisfacción con las Condiciones Físicas

Fuente: Elaboración Propia

En relación al factor satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo se puede observar en el gráfico que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 71 personas, que representan el 96% de la población afirmaron estar satisfechos con dicho factor, lo cual nos indica que el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, ruidos, temperatura, etc. Son apropiados para el desenvolvimiento de los y las enfermeras en la organización. Asimismo un 3 profesionales en enfermería que representan el 4% de la población de estudio afirmo que estar insatisfechos con las condiciones físicas que presenta la institución.

Gráfico N° 20 Porcentaje del Factor Satisfacción con la Participación

Fuente: Elaboración Propia

En relación al factor satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo se puede observar en el gráfico que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 65 personas, que representan el 88% de la población afirmaron estar satisfechos con dicho factor, lo cual nos indica que existe participación en la toma de decisiones en la organización sobre procedimientos y tareas por parte del personal de enfermería. Asimismo 9 profesionales en enfermería que representan el 12% de la población de estudio afirmo que esta insatisfecha con la participación en las decisiones de la institución.

Gráfico N° 21 Porcentaje del Factor Satisfacción con el Reconocimiento

Fuente: Elaboración Propia

En relación al factor satisfacción con el reconocimiento se puede observar en el gráfico que de los 74 profesionales en enfermería que participaron en la investigación 73 personas, que representan el 99% de la población afirmaron estar satisfechos con dicho factor, lo cual nos indica que existe un alto grado de reconocimiento hacia el desarrollo de tareas de sus habilidades e iniciativas en el personal de enfermería. Asimismo 1 profesional en enfermería, que representa al 1% de la población de estudio afirmó que esta insatisfecha con el reconocimiento por parte de la institución.

TERCERA PARTE:

4.4. ANÁLISIS DE CORRELACION DE PEARSON.

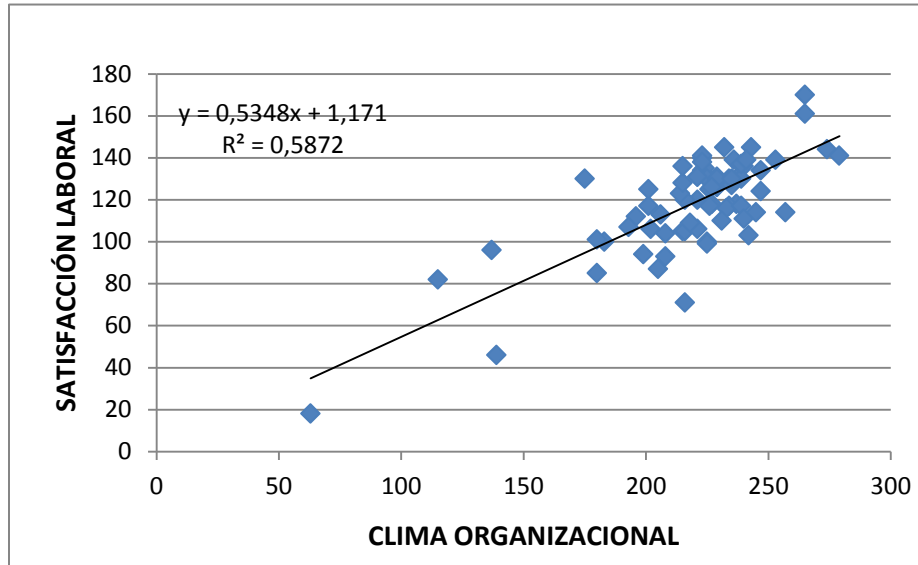
Para la correlación entre las variables de estudio de la presente investigación se utilizó el coeficiente de correlación simple de Pearson (Modelo Rectilíneo). El coeficiente de correlación es una medida de asociación entre dos variables y se simboliza con la letra r .

Los valores de la correlación van desde $+1$ a -1 , pasando por el valor numérico del cero que corresponde a una ausencia de correlación. Los valores positivos indican que existe una correlación positiva directamente proporcional, los valores negativos señalan que existe una correlación negativa inversamente proporcional, respectivamente.

A continuación se describirá la correlación que se pudo hallar entre la variable 1 (Clima Organizacional) y la variable 2 (Satisfacción Laboral).

Además se pretende mostrar la correlación entre las distintas dimensiones de la variable 1 relacionadas con la variable 2 y la correlación entre la variable 1 y los factores de la variable 2 para poder llevar a cabo una descripción de resultados más detallada. Toda esta información será presentada a continuación:

Cuadro N° 16: Diagrama de dispersión correlación Clima Organizacional – Satisfacción Laboral



El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral es:

0.766

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Pearson Correlation	1	,766**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	74	74
Satisfacción Laboral	Pearson Correlation	,766**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Los resultados presentan una correlación de 0.766 positiva considerable, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada presentan mayores niveles de Clima Organizacional y esta influye de forma significativa en su Satisfacción Laboral.

- ✓ Para mostrar resultados de las dimensiones de la Variable de Clima Organizacional correlacionados con los niveles de Satisfacción Laboral de la población de estudio, consideraremos los siguientes cuadros:



Cuadro N° 17: Correlación Clima Organizacional – Satisfacción con sus superiores

		ClimaOrg	SatSuperiores
ClimaOrg	Pearson Correlation	1	,501
	Sig. (1-tailed)		,043
	N	74	74
SatSuperiores	Pearson Correlation	,501	1
	Sig. (1-tailed)	,043	
	N	74	74

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de niveles de Clima y Satisfacción Laboral es:

0.501

Los resultados presentan una correlación de 0.501 positiva media, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada presentan mayores niveles de Satisfacción con sus superiores lo que significa que el buen estilo de dirección, el liderazgo positivo y la participación del trabajador influye medianamente en su Clima organizacional.

Cuadro N° 18 Correlación Clima Organizacional – Satisfacción con las condiciones físicas

		ClimaOrg	SatCondLab
ClimaOrg	Pearson Correlation	1	,556
	Sig. (1-tailed)		,092
	N	74	74
SatCondLab	Pearson Correlation	,556	1
	Sig. (1-tailed)	,092	
	N	74	74

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de niveles de Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral Actual es:

0.556

Los resultados presentan una correlación de 0.556 positiva media, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada presentan mayores niveles de Satisfacción con las condiciones físicas, lo que significa que el espacio en el lugar de trabajo, limpieza, ruidos, etc. Influye medianamente en su Clima Laboral actual.

Cuadro N° 19: Correlación Clima Organizacional – Satisfacción con la participación

		ClimaOrg	SatParticipacion
ClimaOrg	Pearson Correlation	1	,583
	Sig. (1-tailed)		,060
	N	74	74
SatParticipacion	Pearson Correlation	,583	1
	Sig. (1-tailed)	,060	
	N	74	74

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de niveles de Clima Organizacional y Satisfacción con la participación es:

0.583

Los resultados presentan una correlación de 0.583 positiva media, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada presentan mayores niveles de Satisfacción con la participación lo cual significa que la participación en las decisiones procedimientos y tareas influyen medianamente en el Clima Organizacional.

Cuadro N° 20: Correlación: Clima Organizacional – Satisfacción con su trabajo

		ClimaOrg	SatTrabajo
ClimaOrg	Pearson Correlation	1	,533 [*]
	Sig. (1-tailed)		,023
	N	74	74
SatTrabajo	Pearson Correlation	,533 [*]	1
	Sig. (1-tailed)	,023	
	N	74	74

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de niveles de Clima Organizacional y la Satisfacción con su trabajo es:

0.533

Los resultados presentan una correlación de 0.533 positiva media, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada que presentan mayores niveles de satisfacción con su trabajo lo cual significa que el entorno laboral al que pertenecen influye medianamente en su Clima Organizacional.

Cuadro: 21: Correlación Clima Organizacional – Satisfacción con el reconocimiento

		ClimaOrg	SatReconocimiento
ClimaOrg	Pearson Correlation	1	,568
	Sig. (1-tailed)		,076
	N	74	74
SatReconocimiento	Pearson Correlation	,568	1
	Sig. (1-tailed)	,076	
	N	74	74

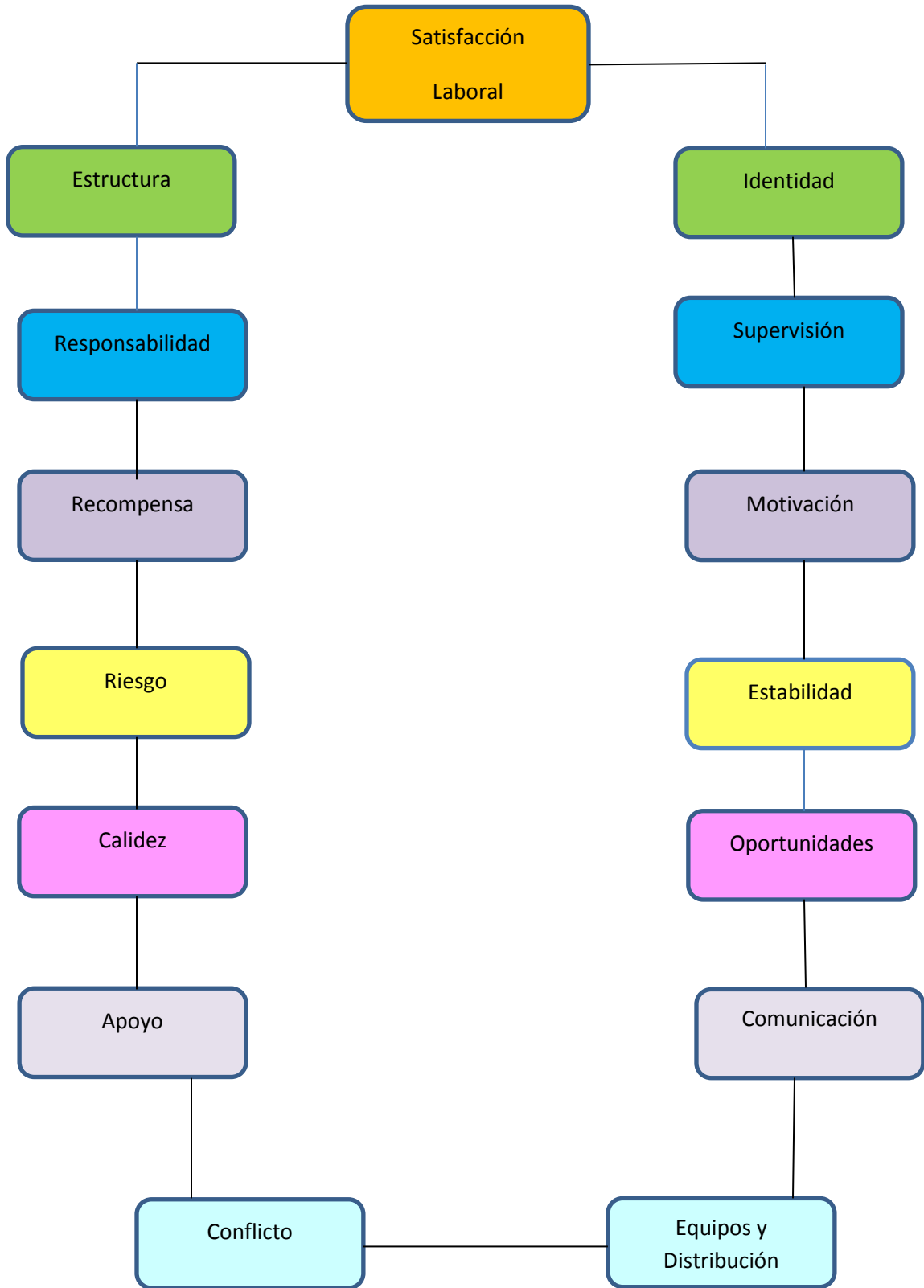
El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de niveles de Clima Organizacional y la Satisfacción con el reconocimiento es:

0.568

Los resultados presentan una correlación de 0.568 positiva media, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada que presentan mayores niveles de satisfacción con el reconocimiento lo cual nos indica que el reconocimiento del desarrollo de sus tareas habilidades e iniciativas influye medianamente en su Clima Organizacional.

Correlación: Dimensiones de Clima Organizacional – Satisfacción Laboral

- Para mostrar resultados de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral correlacionados con la variable Clima Organizacional de la población de estudio, consideraremos los siguientes cuadros de las correlaciones más significativas



Cuadro N° 22: Correlación Satisfacción Laboral – Estructura Organizacional

		SatLaboral	Estructura
SatLaboral	Pearson Correlation	1	,500
	Sig. (1-tailed)		,432
	N	74	74
Estructura	Pearson Correlation	,500	1
	Sig. (1-tailed)	,432	
	N	74	74

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de niveles de Satisfacción laboral y Estructura organizacional es:

0.500

Los resultados presentan una correlación de 0.500 positiva media, significativa a nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada que presentan mayores niveles de Estructura lo cual significa que la percepción de claridad de las limitaciones, reglas y procedimientos influyen medianamente en su Satisfacción Laboral.

Cuadro N° 23: Correlación: Satisfacción Laboral – Responsabilidad

		SatLaboral	Responsabilidad
SatLaboral	Pearson Correlation	1	,555
	Sig. (1-tailed)		,014
	N	74	74
Responsabilidad	Pearson Correlation	,555	1
	Sig. (1-tailed)	,014	
	N	74	74

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de niveles de Responsabilidad y Satisfacción Laboral es:

0.555

Los resultados presentan una correlación de 0.555 positiva media, significativa a nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada presentan mayores niveles de Responsabilidad lo cual nos indica que la percepción respecto a la autonomía en la toma de decisiones relacionadas al trabajo influye medianamente en su Satisfacción Laboral.

Cuadro N° 24: Correlación Satisfacción Laboral - Recompensa

		SatLaboral	Recompensa
SatLaboral	Pearson Correlation	1	,650
	Sig. (1-tailed)		,336
	N	74	74
Recompensa	Pearson Correlation	,650	1
	Sig. (1-tailed)	,336	
	N	74	74

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de niveles de Satisfacción Laboral y Recompensa es:

0.650

Los resultados presentan una correlación de 0.65 positiva media, significativa a nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada presentan mayores niveles de Recompensa lo cual indica que el sentimiento de ser recompensado por hacer bien su trabajo influye medianamente en su Satisfacción Laboral.

Cuadro N° 25: Correlación Satisfacción Laboral – Apoyo

		Sat Laboral	Apoyo
SatLaboral	Pearson Correlation	1	,445
	Sig. (1-tailed)		,108
	N	74	74
Apoyo	Pearson Correlation	,445	1
	Sig. (1-tailed)	,108	
	N	74	74

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de niveles de Satisfacción Laboral y Apoyo es:

0.445

Los resultados presentan una correlación de 0.445 positiva débil, no es significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada presentan mayores niveles de Apoyo, lo que quiere decir que la ayuda percibida de los superiores y otros miembros del grupo influye débilmente en su Satisfacción Laboral.

Cuadro N° 26: Correlación Satisfacción Laboral – Estilo de Supervisión

		SatLaboral	EstiloSupervision
SatLaboral	Pearson Correlation	1	,611
	Sig. (1-tailed)		,463
	N	74	74
EstiloSupervision	Pearson Correlation	,611	1
	Sig. (1-tailed)	,463	
	N	74	74

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de niveles de Satisfacción Laboral y Estilos de supervisión es:

0.611

Los resultados presentan una correlación de 0.611 positiva media, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada presentan mayores niveles de Estilos de supervisión lo que quiere decir que la aceptación de opiniones discrepantes y el no temer enfrentar problemas, influye medianamente en su Satisfacción Laboral.

Cuadro N° 27: Correlación Satisfacción Laboral – Motivación Laboral

		SatLaboral	MotivacionLab
SatLaboral	Pearson Correlation	1	,783
	Sig. (1-tailed)		,242
	N	74	74
MotivacionLab	Pearson Correlation	,783	1
	Sig. (1-tailed)	,242	
	N	74	74

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de niveles de Satisfacción Laboral y Motivación Laboral es:

0.783

Los resultados presentan una correlación de 0.783 positiva considerable, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada presentan mayores niveles de Motivación laboral lo que quiere decir que el revelan interés compromiso con su trabajo y con la organización como un todo, influyen considerablemente en su Satisfacción Laboral.

Cuadro N° 28: Correlación Satisfacción Laboral – Estabilidad Laboral

		SatLaboral	EstabilidadLab
SatLaboral	Pearson Correlation	1	,666
	Sig. (1-tailed)		,289
	N	74	74
EstabilidadLab	Pearson Correlation	,666	1
	Sig. (1-tailed)	,289	
	N	74	74

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de niveles de Satisfacción Laboral y Estabilidad laboral es:

0.666

Los resultados presentan una correlación de 0.666 positiva media, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada presentan mayores niveles de Estabilidad laboral lo cual indica que la seguridad en la permanencia laboral influyen medianamente en su Satisfacción Laboral.

Cuadro N° 29: Correlación Satisfacción Laboral – Oportunidad de Desarrollo

		SatLaboral	OportunidadDes
SatLaboral	Pearson Correlation	1	,510**
	Sig. (1-tailed)		,004
	N	74	74
OportunidadDes	Pearson Correlation	,510**	1
	Sig. (1-tailed)	,004	
	N	74	74

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de niveles de Satisfacción Laboral y Oportunidad de desarrollo es:

0.510

Los resultados presentan una correlación de 0.51 positiva débil, no es significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada presentan mayores niveles de Oportunidad de desarrollo y a su vez influyen débilmente en su Satisfacción Laboral.

Cuadro N° 30: Correlación Satisfacción Laboral – Equipos de Distribución

		SatLaboral	EquiposyMat
SatLaboral	Pearson Correlation	1	,756
	Sig. (1-tailed)		,079
	N	74	74
EquiposyMat	Pearson Correlation	,756	1
	Sig. (1-tailed)	,079	
	N	74	74

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de niveles de Satisfacción Laboral y Equipos de distribución es:

0.756

Los resultados presentan una correlación de 0.756 positiva considerable, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada presentan mayores niveles de Equipos de distribución lo cual indica que la distribución de personas y material permiten operaciones de trabajo eficientes con relación al recursos personales e institucionales y a su vez influyen considerablemente en su Satisfacción Laboral.

CUARTA PARTE

COMPROBACION DE LA HIPOTESIS

La presente investigación acepta la hipótesis, ya que el coeficiente de correlación de Pearson alcanzado fue de 0.766, lo cual nos indica que hay una relación positiva considerable, por lo cual se puede afirmar que las condiciones del Clima Organizacional se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de enfermería de la Clínica Regional La Paz de la Caja de Salud de la Banca Privada.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

A partir de todo el trabajo necesario realizado para poder concluir con la presente investigación, relacionada a la búsqueda de instrumentos para su aplicación, escoger la población de estudio, el trabajo de campo y el análisis estadístico respectivo, podemos decir que constituye un aporte importante para la Psicología Organizacional establecer la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada, ya que si bien se cuentan con varias investigaciones acerca de estos temas, es relevante seguir investigando en instituciones de salud, ya que la profesión de enfermería al ser una profesión que contribuye al bienestar humano, se le debe prestar la atención necesaria a fin de mejorar las condiciones, para que así estas no influyan en la prestación de servicios otorgados a la población.

La información del análisis estadístico efectuado y la correlación que se hizo con las variables de estudio permitieron alcanzar los objetivos planteados al inicio de la investigación. Después de haber analizado y procesado los datos obtenidos a partir los datos sociodemográficos de la población de estudio, de los instrumentos sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, la presente investigación expresa las siguientes conclusiones más importantes:

En cuanto al análisis de datos sociodemográficos se recolecto datos acerca del género, se pudo encontrar que existe una presencia del 7% del sexo masculino y 93% es de sexo

femenino, por lo tanto se puede decir que existen enfermeras tanto mujeres como varones, pero prevalece el género femenino.

En cuanto al rango de edad, la mayoría de las enfermeras y los enfermeros se encuentran en el rango de 31 a 40 años, acerca del estado civil una mayoría dijo ser soltero (as), así mismo la mayoría dijo tener hijos, respecto a su situación laboral se pudo constatar que un gran porcentaje tiene contrato solo hasta un año y que su carga horaria por semana del 76% es de 21 a 40 horas y un 15 % que afirma trabajar de 41 a 80 horas a la semana. Respecto a la antigüedad en la institución una gran mayoría dijo permanecer en la institución de 16 a 20 meses, esto debido a que la Clínica recién se fundó hace 1 año y 6 meses. Cabe señalar también que una mayoría dijo haber realizado alguna capacitación en el último año en la institución que trabaja. Respecto al posgrado la mayoría dijo no haber realizado posgrado en el último año, los que lo realizaron en su mayoría fue el posgrado diplomado.

En cuanto al Clima Organizacional, los datos nos dicen que se obtuvo un clima POSITIVO, lo cual quiere decir que el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada, percibe un contexto laboral apropiadamente satisfactorio en la institución que trabaja.

En relación a las dimensiones de Clima Organizacional las que obtuvieron mayor puntaje fueron **estructura** con 92 %, lo cual nos indica que los enfermeros y enfermeras tienen en claro lo que es limitaciones reglas, procedimientos y trámites acerca de la institución. Otra dimensión que obtuvo un alto puntaje es **calidez** con un 90 % lo cual nos dice que el personal de enfermería percibe un ambiente amistoso lo cual favorece al altamente al clima. Por otra parte la dimensión **identidad** con un 92 % también fue una de las más altas lo cual

nos indica que se sienten identificados (as) con la institución y por ende comparten sus objetivos con los de la organización, lo cual también favorece altamente al clima de la institución. Así también la dimensión **estilo de supervisión** con un 90 % fue positiva ya que el personal de enfermería percibe que es flexible y por ende hacen posible la consecución de objetivos en la institución. Y por último **Comunicación** también obtuvo un puntaje alto con un 91% lo cual indica que el contacto es oportuno y fluido entre el personal de enfermería y los superiores.

Por otra parte las dimensiones que obtuvieron puntajes menores y que pueden poner en riesgo el Clima Organizacional y el cumplimiento de los objetivos de la institución, son **apoyo** bajo con 88 %, lo cual nos indica que los y las enfermeras perciben que no hay una relación de ayuda mutua. Otra dimensión con puntaje bajo fue **motivación** lo cual nos indica que 77% de la población de estudio afirmó tener una motivación baja por lo cual se puede decir que no se muestra interés ni compromiso por su trabajo ni por la organización, lo cual puede afectar al crecimiento de esta y a la consecución de objetivos. Además, 77% de la población dijo tener una baja **estabilidad laboral** lo cual nos indica que no perciben que su trabajo les da permanencia laboral más al contrario les produce incertidumbre y preocupación. Por último otra dimensión con 96% afirmó tener baja **oportunidad de desarrollo** lo cual puede indicar que perciben que su trabajo no es valorado para su crecimiento personal en la institución.

Respecto a la estabilidad laboral se pudo observar que esta dimensión es la que más afecta al personal de enfermería ya que constantemente hay cambios de personal y solo existen 7 ítems como se pudo ver en los datos sociodemográficos, los demás son solo contratos de

hasta un año, provocando una inestabilidad en su trabajo lo cual puede afectar en su motivación, en su desempeño laboral y en sus oportunidades de desarrollo provocando estrés e incertidumbre y así verse afectado el clima organizacional

Respecto a las Satisfacción Laboral y sus factores se puede decir que el personal de enfermería se encuentra satisfecho en la institución que trabaja, lo cual nos indica que su trabajo les proporciona bienestar, cubre sus necesidades. Respecto a los factores se puede decir que todos obtuvieron puntajes altos entre los cuales el puntaje más alto fue el factor satisfacción con el trabajo con 97% y el puntaje menor fue el factor satisfacción con las decisiones con un 88%.

Asimismo según la bibliografía consultada se puede afirmar que un (a) enfermero (a) insatisfecho no solo cuesta a la institución en rendimiento, calidad y cantidad, sino que todo esto se traduce en factores económicos, pues existe mayor posibilidad de que si no se encuentra satisfecho (a) cometa errores, se accidente o se ausente de su trabajo, siendo la institución a quien deberá asumir el costo de la insatisfacción. De la misma forma, un empleado que no se encuentra satisfecho con su trabajo es más susceptible de abandonarlo, y dependiendo el nivel de su cargo, incluso puede llevarse a otros con él, perjudicando aún más a la institución.

Después del análisis de los resultados se logró establecer el grado de correlación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada, cumpliendo así el objetivo general de la investigación.

Respecto a los objetivos general y específicos planteados se logró identificar las características sociodemográficas de la población de estudio y se logró describir cuales eran las dimensiones y factores del Clima organizacional y la Satisfacción Laboral.

En cuanto a la Hipótesis planteada en la presente investigación se concluye que si existe la relación significativa entre las condiciones del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, teniendo una Correlación Positiva considerable (0.766), quedando así probado que a mayor nivel de condiciones de Clima Organizacional mayor Satisfacción Laboral presentan los enfermeros y enfermeras en la institución que trabajan.

En relación a las correlaciones más significativas entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral están la motivación, y la satisfacción laboral, lo que significa que a mayores niveles de satisfacción laboral mayor es la motivación de él o la enfermera, otra correlación importante que podemos mencionar es la satisfacción laboral con la estabilidad laboral la cual nos dice que mientras mayor sea la estabilidad laboral mayor será la satisfacción laboral y por último la correlación equipos y distribución de personas y material con la satisfacción laboral, lo cual nos dice que a mayor equipos y distribución de personas y material mayor será la satisfacción laboral

Y la correlación menos significativa fue satisfacción laboral y comunicación, la cual nos hace pensar que una mala comunicación dentro de la institución pueda influenciar de gran manera la satisfacción laboral que pueda presentar el personal de enfermería.

Finalmente podemos mencionar que el personal de enfermería, tiene un papel muy importante dentro de las instituciones de salud y es relevante medir constantemente el Clima Organizacional para observar falencias antes de que estas influyan de manera negativa, ya

que las condiciones del Clima Organizacional son esenciales para la satisfacción laboral del profesional en enfermería y repercuten en la calidad del servicio que ofrecen a la población.

5.2. RECOMENDACIONES

- A partir de los resultados presentados se puede recomendar realizar un estudio de análisis de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en todos los servicios y en todos los departamentos que ofrece la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada para así tener un análisis más completo y que permita visibilizar las falencias como institución en general así como también solidificar el crecimiento de la institución.
- Analizar las dimensiones que obtuvieron puntajes más bajos, ya que como pudimos ver anteriormente producen incertidumbre e inestabilidad en el personal de enfermería respecto al trabajo que desarrollan y pueden resultar altamente riesgosas para el Clima y la Satisfacción que presenta el personal de enfermería.
- Medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral periódicamente para analizar las dificultades o las oportunidades que presenta la institución y para que estas no dificulten la consecución de los objetivos organizacionales.
- A nivel académico es importante estimular la investigación de estas variables en *instituciones de salud*, ya que muchas instituciones no ponen mayor atención en estos temas que son relevantes y que influyen a la población que necesita recibir un

servicio de calidad y necesita contar con un personal capacitado que pueda proporcionar atención medica completa y buen trato.

- Se recomienda también la elaboración de programas de intervención que pueda contribuir a mejorar el Clima Organizacional en instituciones de salud y así poder mejorar la calidad y el trato del servicio médico.

- Realizar una investigación cualitativa, para tener un análisis más profundo y enriquecedor, donde se pueda estudiar más a fondo a la población, a las dimensiones del Clima Organizacional así como también a los factores de la Satisfacción Laboral.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA:

- Arana, J. (2011). Satisfacción laboral y la motivación de logro en funcionarios de la unidad del sistema de trámites. Universidad Mayor de San Andrés.
- Aranque, M. & Blanco, G. (2009). Clima organizacional en el área de hospitalización de la clínica popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008. Venezuela.
- Arias J. (2004). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de niños. Costa Rica. Recuperado de: <http://www.binass.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>.
- B. Von, G. (1976). Tratado de Psicología Empresarial. Barcelona. Editorial Martínez Roca.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Universidad de Granada, España.
- Chiang, M., Salazar, M. & Núñez, A.(2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. Redalyc.org. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>.
- Chiang, M., Salazar, M. & Núñez, A. (2008). Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: Adaptación y aplicación de un instrumento. Universidad de Bio-Bio. Chile.
- Chiavenato, I. (2010). Gestión de Talento Humano. McGraw- Hill.
- Brunet, L. (1997). Clima de trabajo en las organizaciones. Trillas. México.

- Bruggemann, A.; Groskurt, P. y Ulich, E. (1975). *Arveitzufriedenheit*, Huber, Berna.
- Bravo, M.; Peiro, J. y Rodríguez, I. (1996). *Tratado de psicología del trabajo: la actividad en su contexto*. Madrid. Síntesis.
- Exalto, E. (2014). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la carrera de psicología de la UMSA*. Universidad Mayor de San Andrés. Bolivia.
- Duque, L. (2000) “Evaluación del clima organizacional y propuesta de intervención en la distribuidora playa Armenia”.
- Fenoy, A. (2012). *Cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados*. Recuperado de: <http://www.ugr.es/local/miguelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.2-Fenoy-Dios-Banqueri.pdf>.
- Gallardo A. & Freundich F. (2008). *Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral*. Universidad de Zaragoza.
- García, I. (2006). *La formación del clima psicológico y su relación con los estilos de liderazgo*. Universidad de Granada. España.
- Guevara, M. (2010). *Clima social y laboral en relación a las estrategias de afrontamiento*. Universidad Mayor de San Andrés. Bolivia.
- Gómez, L. (2008). *Psicología organizacional*. Universidad Abierta y a Distancia. Colombia.

- Goncalves, A. (2000). “Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad Recuperado de: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

- Gorden, J. (2000) “Comportamiento organizacional”. México. Prentice Hall. México.

- Guillén Gestoso, C.; Gala León, F.; y Velásquez Martínez, R. (2000) “Clima Organizacional en psicología del trabajo para las relaciones laborales”. Editorial Mc Graw Hill. Madrid, España.

- Hampton, D. (1989).”Administración”. Editorial: Mc Graw Hill. México.

- Jiménez, W. (2011, 3 de junio). Clima organizacional y objetivos de la empresa.
[Web log post]. Recuperado de: http://accorh-consultor-wjlemus.blogspot.com/2011/06/clima-organizacional-y-objetivos-de-la_03.html.

- Katz, D. (1970). Psicología social de las organizaciones. México: Editorial McGraw Hill.

- Morales, R. (2000). “Conocimientos y prácticas de bioseguridad de Enfermeras estudiantes de licenciatura”.

- Ningtingale F. (1959). Notas sobre enfermería. Editorial Española.

- Peiro J & Melia J. (1989). El cuestionario de satisfacción S20/23: estructura factorial, fiabilidad y validez.

- Peiró J.M, Prieto F (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. La actividad laboral en su contexto. Editorial Síntesis Madrid.

- Pérez, A. (2010). Comportamiento Organizacional. Educación Superior y a Distancia. Argentina.

- Sánchez, F. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Universidad Interamericana Abierta, Argentina.

- Schein, E. (1982). Psicología de la Organización. México. Editorial Organizational Psychology.

- Spector, P. Psicología Industrial y Organizacional: Investigación y práctica. Distrito Federal. Editorial el Manual Moderno S.A.

- Stephen, R. (1999). Comportamiento organizacional. Edición: Prentice-Hall

- Trujillo, S. (2009). Medición de clima organizacional en COOMEVA EPS integrados IPS mediante el diseño, construcción y validación de un instrumento. Universidad de San Buenaventura. Colombia.

- Rocco, T. (2009). Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica. Universidad de Chile, Santiago.

- Rodríguez M., Rematal M., Linaza J. & Cornejo F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal Chilena. Universidad Andrés Bello.

- Villegas, A. (2005). Influencia de la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la urgencia de tiempo y variables sociodemográficas en la puntuación laboral. Universidad Católica Andrés Bello. Colombia.

- Zarate, A. (2008). Bornout y satisfacción laboral en médicos y enfermeras de la Caja de Salud de la Banca Privada. Universidad Mayor de San Andrés. Bolivia.

ANEXOS