



UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO”



ESCUELA DE POSTGRADO

**MAESTRIA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN GERENCIA
DE SERVICIOS DE SALUD**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA
DIVISIÓN MEDICO LEGAL II PIURA – 2014”**

TESIS

Para optar el grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR

QORY MARITZA CHAMÁN CABRERA

LAMBAYEQUE –PERÚ

2017

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIVISIÓN MEDICO LEGAL II PIURA – 2014”

Qory Maritza Chamán Cabrera

AUTOR

Dr. Jorge Luis Sosa Flores.

ASESOR

Presentada a la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado de MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

APROBADO POR:

Dr. Alfonso Heredia Delgado

Presidente

Dr. Juan Giles Añi

Secretario

Dr. Segundo Ulco Anhuaman

Vocal

DEDICATORIA

A Dios porque su amor y su bondad no tienen fin, por permitirme culminar este trabajo de tesis.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, César y Maritza, por su amor y su apoyo incondicional. Por haberme proporcionado la mejor educación y lecciones de vida, por haberme enseñado que siempre con dedicación y trabajo se logran nuestros sueños.

A mis amados hijos, Leonardo y Flavia Ximena, por su paciencia, por su comprensión, por ser mi fuente de motivación e inspiración de poder superarme cada día más.

A mi compañero de vida, José Luis, quien ha estado conmigo en todo momento, siempre brindándome su confianza y palabras de aliento para la culminación de este trabajo. Gracias porque esto es una muestra más de que juntos podemos lograr cosas maravillosas para el fortalecimiento de nuestro amor y de nuestro hogar.

Al Dr. Jorge Luis Sosa flores, por sus enseñanzas significativas y acertada asesoría en este trabajo de investigación.

A mi colega y amigo Mg. Giancarlo Jesús Rodríguez Velarde, por la asesoría en el trabajo de investigación y el apoyo estadístico respectivo.

INDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
I. INTRODUCCIÓN	3
1.1. ANTECEDENTES.....	3
1.1.1. ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL	3
1.1.2. ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL	7
1.2. BASES TEÓRICAS.....	12
1.3. HIPÓTESIS.....	26
II. METODOLOGÍA	27
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	27
2.2.1. POBLACIÓN:	27
2.2.2. MUESTRA:.....	27
2.2.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN:	27
2.2.4. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:.....	27
2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
2.3.1. TÉCNICAS	28
2.3.2. INSTRUMENTOS.....	28
2.3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29
2.4. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS.....	31
III. RESULTADOS.....	33
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA NRO. 1: MATRIZ DE OPCIONES DE RESPUESTA	29
TABLA NRO. 2: MÉTODO DE ESCALAMIENTO DE RENSIS LIKERT	30
TABLA NRO. 3: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN MÉDICO LEGAL DE PIURA	33
TABLA NRO. 4: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EDAD, TIEMPO DE SERVICIO, SEXO, TIPO DE RELACIÓN LABORAL, ESTAMENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN MÉDICO LEGAL DE PIURA	35
TABLA NRO. 5: SATISFACCIÓN LABORAL Y EDAD, TIEMPO DE SERVICIO, SEXO, TIPO DE RELACIÓN LABORAL, ESTAMENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN MÉDICO	37
TABLA NRO. 06: CORRELACIÓN PARAMÉTRICA ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN MÉDICO LEGAL DE PIURA	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO NRO. 1: CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN MÉDICO LEGAL DE PIURA.....	33
GRÁFICO NRO. 2: SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN MÉDICO LEGAL DE PIURA.....	34
GRÁFICO NRO. 03: CORRELACIÓN PARAMÉTRICA ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN MÉDICO LEGAL DE PIURA	39

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura.

Materiales y Métodos: Diseño y tipo de investigación: tipo cuantitativo, correlacional de corte transversal. Método hipotético deductivo. Muestra todos los trabajadores de la División Médico Legal. Criterios de inclusión: Trabajadores de la División Médico Legal II Piura que acepten participar en dicho estudio y que tengan una experiencia laboral de 6 meses a más en la Institución. Criterios de exclusión: trabajadores que se encuentren de Vacaciones y/o licencias y que no completen la totalidad de los cuestionarios. Instrumentos: Cuestionario de Opinión Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Resultados: El clima organizacional de la División Médico Legal II Piura es intermedio en el 68.8%. Los niveles de satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura, son alto medio y bajo, en el 25.7%, 37.1% y 37.1% respectivamente. Existe una correlación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura, del 82.8%.

Conclusiones: Existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura.

Palabras Claves: Clima Organizacional. Satisfacción Laboral. Trabajadores. Forenses.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship of organizational climate with job satisfaction of staff of the Legal Medical Division II Piura.

Materials and Methods: design and type of research: quantitative, correlational cross-section hypothetical deductive method. Displays all workers medicolegal Division. Inclusion criteria: Workers Legal Medical Division II Piura who agree to participate in this study and have a work experience of 6 months more in the institution. Exclusion criteria: workers who are on vacation and / or licenses and who do not complete all the questionnaires. Instruments: Opinion Questionnaire Organizational Climate and Job Satisfaction.

Results: The organizational climate of the Legal Medical Division II Piura is intermediate in 68.8%. Job satisfaction levels of staff legal Medical Division II Piura are medium high and low, 25.7%, 37.1% and 37.1% respectively. There is a correlation of organizational climate with job satisfaction of staff of the Legal Medical Division II Piura, of 82.8%.

Conclusions: The relationship between organizational climates with job satisfaction of staff of the Legal Medical Division II Piura.

Keywords: Organizational Climate. Work satisfaction. Workers. Forense.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

A continuación, se exponen en forma sintética los estudios realizados en torno a las variables de investigación: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, tanto en el ámbito Internacional y Nacional.

1.1.1. ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL

Garza Puente D.G. (1) en su tesis “El Clima Organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas”. Realizado en la Universidad Autónoma de Tamaulipas ubicado en México, año 2010, en el análisis del mismo indica que para llevar a cabo el estudio se diseñó un cuestionario para medir el Clima Organizacional, el tamaño de muestra fue de 93 (noventa y tres) trabajadores encuestados. En base a los resultados obtenidos se llega a la conclusión de que el Clima Organizacional o ambiente de trabajo que se experimenta en la unidad de análisis en términos generales es nivel medio que se podría calificar como intermedia, ya que el 62,5% (sesenta y dos punto cinco) de la media percibida en las dimensiones evaluadas se encuentran en esta escala: autonomía, Trabajo en Equipo, Apoyo, Comunicación, Reconocimiento, Equidad, Innovación, Promoción y Carrera, Sueldos y Salarios, Capacitación y Desarrollo); así mismo, la puntuación de la media general de 3,3 (tres punto tres) lo corrobora.

Juárez Adauta S. (2) En el artículo “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Instituto Mexicano de Seguro Social”. Realizado en México, año 2010, el estudio fue de tipo observacional, transversal, descriptivo, analítico, en asistentes médicos, personal médico, de enfermería, administrativo y de

servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General regional 72, Instituto Mexicano de Seguro Social. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas. La evaluación se efectuó con una escala mixta Likert - Thurstone. Entre los resultados finales se concluye que ambos índices presentaron alta correlación positiva entre Satisfacción Laboral y Clima Organizacional. En la evaluación general se determinó un promedio de satisfacción laboral de 56,4 (cincuenta y seis punto cuatro) puntos, con desviación estándar de 9 puntos, que correspondió al nivel medio de su escala. Para Clima Organizacional su promedio general fue de 143,8 (ciento cuarenta y tres puntos ocho) puntos, con desviación estándar de 24,4 puntos, que también correspondió al nivel medio de su escala.

Dávila Jennifer E. y Romero M. Paola C (3) en la tesis “Relación entre el Síndrome de Burnout (desgaste profesional) y la Percepción sobre el Clima Organizacional en Médicos del área de Emergencia”. Realizado en la Universidad Católica Andrés Bello en Caracas – Venezuela, año 2010, en el trabajo, entre otras conclusiones, encontró que la percepción del Clima Organizacional en los médicos de emergencia de las Clínicas y Hospitales del Área Metropolitana de Caracas, participantes del estudio perciben el Clima Institucional como Medio, por lo que, la investigación recomienda que resultaría importante evaluar con mayor profundidad los casos que se presentan para poder evaluar que origina tal problemática.

Cortés Jiménez N.M. (4) en el artículo “Diagnóstico del Clima Organizacional en el Hospital “Dr. Luís F. Nachón”. Realizado en Xalapa – Veracruz. Año 2009, en la parte que corresponde a los resultados relaciona sus conclusiones con la investigación aplicada al Hospital de Valdivia – Chile en el que se resalta que los empleados calificaron al Clima Organizacional como regular,

lo que si bien no es bueno, se ubica en una condición intermedia o media a diferencia de este que se ubica en la categoría más baja.

Chiang Vega M, Salazar Botello C.M y Núñez Partido A. (5) en el artículo “Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal”. Realizado en Santiago de Chile, año 2007, considerando un universo de 725 trabajadores. Las conclusiones del mencionado trabajo indican que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se presenta en casi todas las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral.

Artacho Ruiz C, Fuentes García FJ, Sánchez Cañizares (6) en el artículo “Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo” (ECVT). Realizado en Córdoba - España, año 2005, realizaron un trabajo de investigación basado en la “ejecutado por la Subdirección General de Estadísticas Sociales y Laborales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España que entre otras labores, proporciona información estadística sobre el nivel de satisfacción laboral, de su entorno y de datos socio laborales de los trabajadores españoles. Encontraron que de los datos analizados del período comprendido entre 2001 y 2004, muestran cómo, con ligeras oscilaciones, un nivel medio de satisfacción de los trabajadores españoles, conforme señalan los ratios que se sitúan entre 6, 5 y 7 (seis, cinco y siete) en una escala de 10 (diez puntos) puntos.

Parra y Paravic (7) en el artículo “Satisfacción Laboral en Enfermeros/as que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU)”. Realizado en Concepción – Chile, año 2002, la información fue recopilada mediante el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) y un instrumento creado por la autora de este estudio para la recolección de datos socio –

demográficos. El análisis de los datos muestra que existe tendencia a la satisfacción laboral y que la variable actividades del trabajo es aquella con la que se encuentran más satisfechas/os las/os enfermeras/os. Las variables promociones y remuneraciones son predictores de una gran insatisfacción en las/os enfermeras/os. Se encontró que no existen diferencias entre el grado de satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os que postularon en primera opción a enfermería a su ingreso a la universidad de aquellas que optaron por otra carrera como primera opción. Existió una correlación positiva entre la satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os y la satisfacción en el trabajo y con su vida personal.

Castillo Ramírez (8) en XIV Jornadas de Medicina Legal. Realizado en Costa Rica, año 2000, se llevó a cabo un estudio sobre el síndrome de agotamiento profesional, el cual ha sido conceptualizado como cansancio emocional, que lleva a una pérdida de motivación que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Se manifiesta por tres síntomas: 1- Agotamiento emocional, 2- Despersonalización, 3-Sentimiento de Realización Personal. Es un proceso continuo, de comienzo insidioso, paulatino que ocurre en el contexto laboral. Las causas son múltiples como múltiples son las fuentes de estrés en el trabajo. Las profesiones asistenciales son las más afectadas, inicialmente en los trabajadores de los servicios socio-sanitarios, pero también ocurre en cualquier ocupación que trate con personas. El síndrome tiene manifestaciones conductuales, actitudinales y psicosomáticas.

1.1.2. ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL

Hernández Sánchez M.T (9), en la tesis “Diagnóstico de Satisfacción Laboral en una Empresa Textil Peruana”. Realizado en la Pontificia Universidad Católica del Perú en Lima, año 2011, planteó como objetivo general, realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción laboral de una empresa dedicada a la exportación de prendas de vestir en Lima Metropolitana, teniendo en consideración las variables categoría ocupacional, con la finalidad de aportar conclusiones y recomendaciones a una realidad específica, para lo cual partió de una muestra que estuvo conformada por 139 trabajadores (93 obreros, 46 empleados). Utilizando Escala estandarizada en Lima Metropolitana de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo. Encontrando que los trabajadores obreros y empleados de la empresa textil presentan actitudes similares de satisfacción laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel medio.

Molocho Becerra (10) en la tesis “Influencia del Clima organizacional en la Gestión Institucional de la Sede Administrativa UGEL N° 01 - Lima Sur – 2009”. Realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en Lima, año 2009, realizó un estudio, los resultados indicaron que el Clima Institucional, expresado en el potencial humano, en el diseño organizacional y cultura de la organización influye en un 43,8% (cuarenta y tres punto ocho) calificado como de nivel medio sobre la Gestión Institucional de la Sede Administrativa de la UGEL N° 01 Lima Sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación al 95,0% (noventa y cinco) de confianza.

Huamán Loayza (11) en la tesis “Relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud San Francisco del distrito de Coronel Gregorio Albarracín – Tacna 2009”. Realizado en la Universidad Privada Antenor Orrego en Trujillo - Perú, año 2009, presentando como resultados que el clima organizacional que caracteriza a los trabajadores del Centro de Salud San Francisco es de tipo participativo consultivo (42,2%) (cuarenta y dos punto dos) porque existe confianza condescendiente, se halló que el factor de satisfacción laboral que prevalece en los trabajadores del Centro de Salud; es el factor de reto de trabajo (28,9%) (veinte y ocho punto nueve), lo que significa que tienen libertad y dependencia para realizar sus labores. Se ha determinado que existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la Entidad, hallando la dependencia entre las dos variables con un nivel de confianza del 95,0%.

Flores Córdova V, y Saavedra Nizama (12) en el artículo “Relación entre Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Computer Phone Center SRL “. Realizado en Piura, año 2008, cuyo grupo de estudio estuvo conformado por 25 trabajadores de ambos sexos. La investigación describe y relaciona las dos variables de estudio: clima y satisfacción laboral. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima Laboral CL-SP de Sonia Palma C. y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma C. En esta investigación se llegó a concluir que: la variable Satisfacción Laboral en general, obtiene un 52,0% (cincuenta y dos) que se califica como de nivel medio o regular. En el factor denominado “significación de la tarea” fue del 47,0% (cuarenta y siete), ubicándose en un nivel medio de satisfacción Laboral. Así mismo, en lo que respecta al factor “condiciones de trabajo” alcanzó el 60,0% (sesenta) que se califica como un nivel medio de satisfacción Laboral.

Rodríguez R. (13) en la tesis “Influencia de las relaciones Interpersonales de los trabajadores en el clima organizacional de la Caja Trujillo S.A.”, realizado en la Universidad Nacional de Trujillo - Perú, 2006, en Trujillo, para optar el título de Licenciada en trabajo social expresa lo siguiente: que, la influencia de las relaciones interpersonales de los trabajadores en el clima organizacional de la Caja de Trujillo S.A. es significativa. Se ha encontrado que su clima organizacional es percibido por sus trabajadores de forma regular o media demostrando que los aspectos para mejorar la estabilidad, satisfacciones seguridad y compatibilidad entre compañeros forman parte del desarrollo de la masa laboral.

Alquizar C. y Ruiz A. (14) en su estudio “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de Agua Potable y alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A.”. Realizado en la Universidad César Vallejo en Trujillo, año 2005, llegaron a la conclusión que, los trabajadores de la empresa SEDALIB S.A. se caracterizan por tener un nivel medio de clima organizacional; por otro lado los trabajadores según el sexo, condición laboral, jerarquía y edad, muestran percepciones similares de clima organizacional y de acuerdo a las categorías diagnósticas presentan un nivel medio de clima organizacional. Asimismo existe correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa, así como son cada uno de los factores de la escala de clima (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con la satisfacción laboral).

Cabrejo Paredes JE (15) en la tesis “Influencia Del Tipo De Cultura Organizacional en los Resultados del Programa De Mejora Continua de Calidad establecimientos Max Salud,

Lambayeque 2003”. Realizado en la Universidad Nacional de Trujillo en Perú, año 2004, cuya finalidad fue establecer la existencia de diferencias en la cultura organizacional de las clínicas y si ésta influye sobre el grado de avance en el programa de mejora de la calidad, aplicado en el área materno-perinatal. En esta investigación el tipo de cultura organizacional ha sido clasificada según los criterios de Harrison y Stokes. Los resultados, demuestran que existe una relación entre el tipo de cultura organizacional y el proceso de mejora continua de la calidad.

Valverde Álvarez S. (16) en la tesis “Cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del en el Instituto Nacional de Oftalmología (INO)”. Realizado en la Universidad Nacional de San Marcos en Lima, año 2001, encontró como resultados que el 67,6% de los encuestados consideran que la política administrativa de la institución es poco resaltante y se halla debilitada, teniendo como causa principal la falta de comunicación oportuna (81,8%) (Ochenta y uno punto ocho) y la desatención que se ha tenido en los últimos años con los recursos humanos que forman parte de la institución (57,3%) (cincuenta y siete punto tres), por lo que se calificó al clima organizacional como inapropiado, así mismo, se identificó que 64 de los 137 encuestados (46,7%) (cuarenta y seis punto siete) se consideraban con mayor estabilidad laboral, por otro lado, 35 empleados (25,5%) (veinte y cinco punto cinco) afirmaron percibir poca colaboración entre departamentos y 58 de los mismos (42,3 %) (cuarenta y dos punto tres) aseguran que la falta de colaboración entre ellos es por el poco compañerismo que existe.

Por otra parte, los empleados afirmaron que, aparte de una remuneración económica, lo que los une al Instituto Nacional de Oftalmología es atender al paciente, el querer aprender más y

que el Instituto Nacional de Oftalmología les da la oportunidad de ser útiles para el trabajo.

1.2. BASES TEÓRICAS

En el año 1990, Brow y Moberg (17), realizó una investigación en la Definición de Clima Organizacional, manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Por otro lado, Chiavenato (18), plantea que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

En el caso de Morales G (19), cita que el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

“Se entiende como clima organizacional al conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta. El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus trabajadores, la relación entre el personal de la organización e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto; en suma, es la expresión personal de la percepción que los trabajadores

y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización” (20).

El clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo (21).

El clima organizacional es un fenómeno producido por la interrelación de los factores del sistema organizacional, entre ellos el sector salud y las tendencias motivacionales de los trabajadores de salud que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a la productividad, satisfacción, rotación, etc. Es decir, que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el usuario interno tiene de la estructura y procesos que ocurren en la institución. El comportamiento del usuario interno no es una resultante de los factores organizativos, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador. Estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la institución (22).

Para Crespo Córdova (23) mencionan que la base para la formación del clima está dentro del individuo. Reconoce que los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado desde un punto de vista psicológico. El clima es una descripción individual psicológicamente procesada, de las características y condiciones organizacionales.

Vázquez Martínez R. y Guadarrama Granados (24) mencionan la interacción de los individuos al responder a una situación, aporta el

acuerdo compartido que es la base del clima organizacional. Mencionan que el clima organizacional se crea por un grupo de individuos que actúan recíprocamente y comparten una estructura común, abstracta (cultura de la organización).

La teoría de clima Organizacional de Likert (25) , establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita: a las Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes. También menciona a las Variables Intermedias, este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización. Y finalmente, a las Variables finales, estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Para resumir, se pudiera decir que los factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la

organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

De acuerdo al Tipos de Clima Organizacional, según la propuesta de Likert los tipos de Clima Organizacional son: Clima autoritario y clima participativo.

Con respecto al Clima Autoritario: encontramos que Valverde Álvarez (26) menciona que: el Sistema I Autoritario explotador, se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes. El Sistema II Autoritarismo paternalista, se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

Con respecto al Clima Participativo encontramos que: el Sistema III Consultivo se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación. Y el Sistema IV Participación en grupo: en este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente.

Para Peláez León (27), dentro de las características del clima Organizacional, el clima organizacional puede construirse como un autor, en la reflexión de la organización acerca de su devenir. La

experiencia organizacional que tienen los miembros es auto observada por éstos, que la evalúan colectivamente significando que el clima organizacional es una autorreflexión de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y con la organización.

Para Torrecilla (28), el clima organizacional tiene las siguientes características: Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización, tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta, es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicaciones de un mal clima laboral, en estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible.

Dentro de las dimensiones del clima Organizacional, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Según Litwin y Stringer (29), menciona que el clima organizacional depende de seis dimensiones: 1. Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización. 2. Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón. 3. Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho. 4. Riesgos y toma

de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo. 5. Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo. 6. Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

Bowers y Taylor (30), mencionan que estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional, a saber. 1. Apertura a los cambios tecnológicos. Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados. 2. Recursos Humanos. Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo. 3. Comunicación. Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección. 4. Motivación. Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. 5. Toma de decisiones. Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

Se ha encontrado varios conceptos respecto a satisfacción laboral, abordaremos las más importantes:

Chiang y Locke (5), han definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. La

satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la Satisfacción Laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que se desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo. Además es la actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Robbins y Judge (31), definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

En el año 2013, Chávez Sánchez y Ríos Lozano (32), mencionan que con respecto a la teoría de la aproximación bi-factorial, esta teoría también es conocida como “teoría dual” o “teoría de la motivación-higiene”. Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta: “¿Que quiere la gente de sus trabajos?”.

Los factores motivacionales o intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el

reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo psicológico”. De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción”.

Por otro lado los factores higiénicos o extrínsecos están asociados a la insatisfacción laboral (política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo). El deterioro de estos factores por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral (33). Lo interesante es que, para motivar al individuo, “se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos”.

Por otro lado, Maslow (34), quien identificó las siguientes necesidades, y los esquematizo en una pirámide que menciona: A. Las necesidades fisiológicas: son la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción clínica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo B. Las necesidades de seguridad: son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo C. Las necesidades sociales: son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto D. Las necesidades de estima: son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa. E.

Las necesidades de autorrealización: son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

En el caso de los factores determinantes para la satisfacción laboral, de acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados se considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son: el Reto del trabajo, el Sistema de recompensas justas, las Condiciones favorables de trabajo, los Colegas que brinden apoyo, y adicionalmente, Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo.

A continuación, se amplía información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral.

En el año 2013, Fuentes Navarro (35), con respecto al Reto en los centros laborales, y la satisfacción del trabajo en sí, encontramos que dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado.

En el año 2013, Márquez (36), menciona que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que

el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

En los Sistemas de recompensas existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados apercibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Para la Satisfacción con el salario, tenemos que los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

En el caso de la Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos, las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

En el caso de las condiciones favorables de trabajo A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son

opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

Para los colegas que brinden apoyo y la Satisfacción con la supervisión, tenemos que el trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes.

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo, cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

En el año 2017, Márquez Pérez (36), en el caso de la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo, quien refiere que ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

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

En el caso de los Agentes de satisfacción, que hacen posible la ocurrencia de estos eventos encontramos a la Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas. La Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad. La Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

Variedad de habilidades es el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado. También tenemos que tomar en cuenta la identidad de la tarea: el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible. La Significación de la tarea es el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo. La Autonomía: el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación del trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello. La Retroalimentación del puesto: el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Por ello, es que, se realiza el presente estudio formulando el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la División Médico Legal II de Piura?.

1.3. HIPÓTESIS

Existe una relación directamente proporcional entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la División Médico Legal II Piura.

II. METODOLOGÍA

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación, es una investigación no experimental – Transeccional, según los conceptos planteados por Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (37).

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.2.1. POBLACIÓN:

La población motivo de ésta investigación está conformado por los trabajadores de la División Médico Legal II Piura sumando un total de 36 trabajadores, en el período de Abril – Julio del 2014.

2.2.2. MUESTRA:

El tipo de muestreo empleado será el no probabilístico, incluyendo la totalidad de la población laboral ($n= 36$), teniendo en consideración los criterios de tendencia normal y la formación de la Campana de Gauss.

2.2.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Trabajadores de la División Médico Legal II Piura que acepten participar en dicho estudio.
- Trabajadores de la División Médico Legal II Piura con experiencia laboral de 6 meses a más.

2.2.4. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Trabajadores de la División Médico Legal II Piura que se encuentren de Vacaciones y/o licencias.

- Trabajadores que una vez seleccionado, no completen la totalidad de los cuestionarios.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.3.1. TÉCNICAS

Con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos se ha utilizado como técnica: la encuesta, en el entendido que constituye un diseño observacional.

La encuesta se clasifica como directa, dado que los datos obtenidos de la “unidad de análisis” (trabajadores de la División Médico Legal II Piura) corresponden a los objetivos del presente trabajo.

La encuesta es una aplicación específica del método cuantitativo porque ha permitido proveer datos numéricos para los exámenes estadísticos, evaluar y determinar las relaciones entre las variables independiente y dependiente.

2.3.2. INSTRUMENTOS

Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: el Cuestionario, que en éste casos son dos: uno para la variable independiente y otro cuestionario para la variable dependiente. Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio. El instrumento presenta las siguientes dimensiones: Relaciones con la Jefatura, Relaciones interpersonales, Reconocimiento del Trabajo, Autonomía en la ejecución del Trabajo.

Los instrumentos de recolección de datos, contienen preguntas “cerradas”, mediante interrogantes con alternativas u opciones de respuesta que han sido delimitadas previamente, es decir, se ha presentado a los encuestados las posibilidades de respuesta y ellos, se ha circunscrito a éstas.

Los cuestionarios han permitido estandarizar y uniformizar la información.

Para el trabajo, se han tomado instrumentos que han sido validados en su oportunidad por expertos en los temas de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

2.3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A. Denominación del Instrumento para la Variable Independiente: Cuestionario de Clima Organizacional.

Para el análisis de las respuestas se ha tomado en cuenta el Formato de respuesta o Método de Escalamiento de Rensis Likert.

Tabla Nro. 1: Matriz de Opciones de respuesta

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

Fiabilidad y Validez Escalas de Medición Clima Organizacional

Para utilizar el presente instrumento se ha tomado como constructo la investigación: “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en las Organizaciones del Sector Público Estatal” realizada por María Chiang Vega, Mauricio Salazar Botello, Patricia Huerta Rivera de la Universidad del Bio – Bio, en Chillan - Chile, que validaron el instrumento de Koy y Decottis para el Clima Organizacional (38).

Los coeficientes de fiabilidad o confiabilidad según referencias de la investigación, presentan coeficientes con valores cercanos a 0,8 o mayores de Alpha de Cronbach que pueden considerarse altos, también es necesario referir como habitual la consideración de un valor de 0,7 de Alpha de Cronbach como aceptable. Por lo tanto, son susceptibles de aplicación.

En la investigación se ha utilizado el presente instrumento, por lo que, previamente se realizó una encuesta piloto para examinar la aplicabilidad del Cuestionario de Medición de Clima Organizacional, llegando a la conclusión que las preguntas realizadas fueron entendidas por los encuestados.

El formato de respuesta se correlaciona con los resultados esperados, considerando los niveles:

Bajo: 1, Totalmente en desacuerdo y 2, En desacuerdo;

Medio: 3, No estoy seguro;

Alto: 4, De acuerdo y 5, Muy de acuerdo.

B. Denominación del Instrumento para la Variable Dependiente: Cuestionario de Satisfacción Laboral

Para el análisis de las respuestas se ha tomado en cuenta al Formato de respuesta o Método de Escalamiento de Rensis Likert.

Tabla Nro. 2: Método de Escalamiento de Rensis Likert

1	2	3	4	5	6	7
Muy insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho

Fiabilidad y Validez Escalas de Satisfacción Laboral

Para utilizar este segundo instrumento, se ha tomado como constructo la investigación: “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud Estatal” realizada por María Chiang Vega, Mauricio Salazar Botello de la Universidad del Bio - Bio en Chillan – Chile y Antonio Núñez Partido de la Universidad Pontificia de Madrid en España quienes después de los análisis respectivos validaron el instrumento S20/23 de los investigadores J.L. Meliá y J.M. Peiró referido al Cuestionario de Satisfacción Laboral (38).

Similar a las conclusiones de la anterior investigación referida a los coeficientes de fiabilidad o confiabilidad alcanzados después de los análisis respectivos, se tiene conocimiento que el instrumento S20/23 de los investigadores J.L. Meliá y J.M. Peiró referido al Cuestionario de Satisfacción Laboral fue validado, alcanzando coeficientes con valores cercanos y mayores a 0,8 de Alpha de Cronbach, los que pueden considerarse altos y los valores cercanos o mayores a un valor de 0,7 de Alpha de Cronbach que pueden considerarse como aceptables (38) .

Por lo tanto, han sido aplicados en la investigación, y similar al anterior caso, para examinar el presente instrumento también se ha realizado una encuesta piloto para determinar la aplicabilidad del Cuestionario de Medición de Satisfacción Laboral, llegando a la conclusión que las preguntas realizadas fueron entendidas por los encuestados.

2.4. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS

Para el procedimiento de datos y cuadros estadísticos se utilizara el programa SPSS versión 19.

Teniendo en cuenta el contraste de hipótesis estadística de normalidad, y la homogeneidad de las variables, se realizarán con las pruebas de Kolmogorov-Smirnov modificado por Lilliefors, y Shapiro-Wilk, para determinar si las variables presentan una distribución aproximada a la curva normal, estableciendo el tipo de distribución en las variables cuantitativas (si cumplen o no con los criterios de tendencia central y simetría de la campana de Gauss), motivo por el cual se ha planteado el uso de Pruebas paramétricas, o en su defecto las pruebas no paramétricas para el estudio de las variables cualitativas y cuantitativas mencionadas, como: Correlación de Pearson [Correlación Paramétrica], Rho Spearman y Tau b de Kendall [Correlaciones no paramétricas]; así mismo para estimar los promedios de la concentración de datos en las curvas no paramétricas se utilizarán los Estimadores Robustos de Huber's, Tukey's, Hampel's y Andrew's Wave, con el promedio de sus valores. También, se asociará las variables cualitativas con la Prueba Chi cuadrada, Corrección de continuidad de Yates, Razón de Verosimilitud, Estadístico de Fisher (en caso de que los valores esperados sean menores a 5) , y sus indicadores de direccionalidad de las variables (Prueba Goodman y Kruskal Tau, Coeficiente de incertidumbre, Prueba de Lambda y Prueba Nominal-Nominal).

III. RESULTADOS

Tabla Nro. 3: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la División Médico Legal de Piura

		Nivel de Satisfacción Laboral			Total %
		Bajo %	Medio %	Alto %	
Nivel de Clima organizacional	Bajo	20,0	5,7	0,0	25,7
	Medio	17,1	31,4	20,0	68,6
	Alto	0,0	0,0	5,7	5,7
	Total	37,1	37,1	25,7	100,0

Gráfico Nro. 1: Clima Organizacional en trabajadores de la División Médico Legal de Piura.

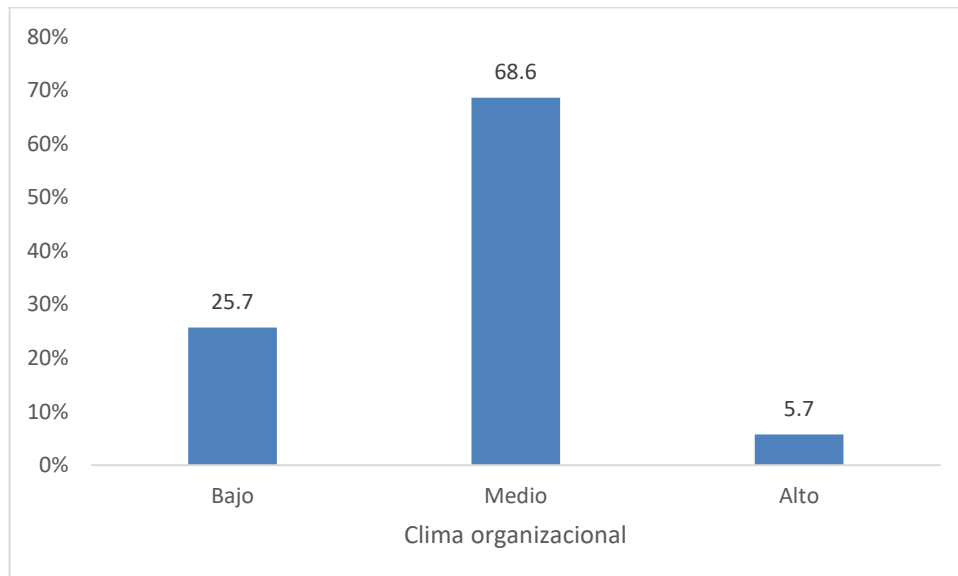


Gráfico Nro. 2: Satisfacción Laboral en trabajadores de la División Médico Legal de Piura

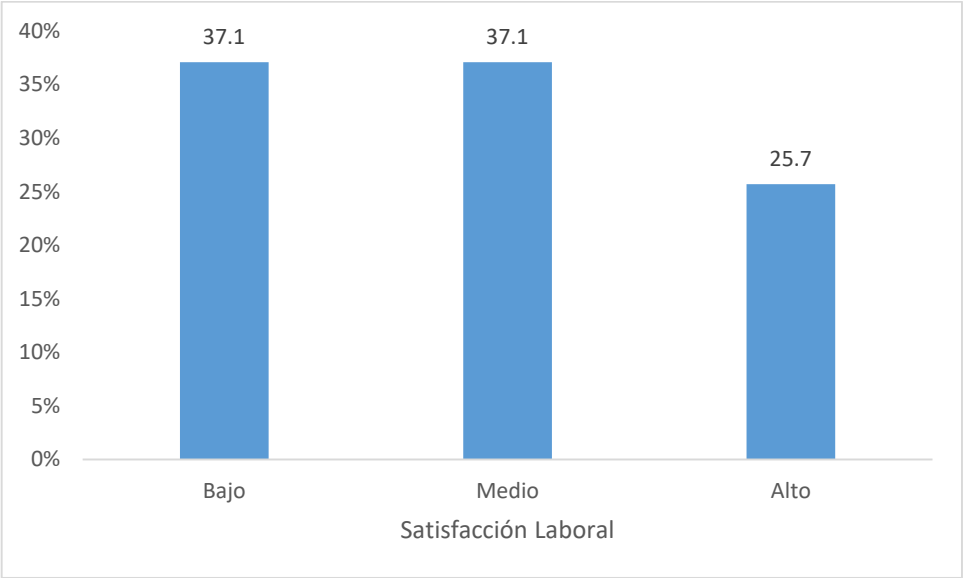


Tabla Nro. 4: Clima organizacional y Edad, Tiempo de servicio, Sexo, Tipo de relación laboral, Estamento laboral de los trabajadores de la División Médico Legal de Piura

	Clima organizacional			
	Bajo	Medio	Alto	Total
	%	%	%	%
Edad				
< 36 años	11,4	22,9	2,9	37,1
36-50 años	14,3	42,9	2,9	60,0
> 50 años	0,0	2,9	0,0	2,9
Total	25,7	68,6	5,7	100,0
Tiempo de servicio				
De 1 a 5	8,6	28,6		37,1
De 5 a 10	14,3	34,3	5,7	54,3
> 10	2,9	5,7		8,6
Total	25,7	68,6	5,7	100,0
Sexo				
Masculino	14,3	45,7		60,0
Femenino	11,4	22,9	5,7	40,0
Total	25,7	68,6	5,7	100,0
Tipo de relación laboral				
Nombrado	8,6	34,3		42,9
Contratado	17,1	34,3	5,7	57,1
Total	25,7	68,6	5,7	100,0
Estamento laboral				
Médico	8,6	28,6		37,1
Técnico	2,9	22,9		25,7
Otros	14,3	17,1	5,7	37,1
Total	25,7	68,6	5,7	100,0

En la Tabla N° 04, se describe los niveles de clima organizacional respecto de las variables Edad, Tiempo de servicio, Sexo, Tipo de relación laboral y Estamento laboral. Como ya habíamos visto inicialmente el clima organizacional estratificado se encuentra en nivel intermedio en el 68.6% de

este grupo que es el que predomina encontramos que en la edad agrupada de los trabajadores se encuentra en 42.9% entre los 36 y 50 años de edad, con menor proporción se encuentran los trabajadores menores de 36 años en el 22.9% y finalmente trabajadores con 50 años en el 2.9%.

Con respecto a al clima organizacional y el tiempo de servicio, encontramos la siguiente distribución el tiempo de servicio agrupado de 1 a 5 años se encuentra en el 37.1% de los trabajadores y el de 5 a 10 años en el 54.3% de los trabajadores y finalmente a que ellos colaboradores de la institución que se encuentran por más de 10 años, ellos están en torno a los 8.6% de la muestra total, de ellos hay que aclarar que la mayor parte tiene un nivel medio de clima organizacional siendo en su mayor parte los de 5 a 10 años con 34.3%.

Con respecto al clima organizacional y el sexo de los trabajadores de la morgue de Piura encontramos los siguientes: la mayor parte son hombres en el 60% y el sexo femenino en el 40% ambos grupos presentan mayor concentración de datos a nivel del clima organizacional intermedio con 45.7% y 22.9% para cada estrato de acuerdo con el sexo.

En el caso del clima organizacional estratificado y tipo de relación laboral la mayor parte de los trabajadores de la morgue presenta un nivel de relación laboral de contratados en el 57.1% y los nombrados están en el 42.9% Cómo sabemos si en esta Tabla la mayor parte presenta una evaluación de clima organizacional intermedio de los cuales destaca el nivel contratado en el 34.3% y los nombrados de igual manera.

Para el caso del clima organizacional y el estamento laboral encontramos que de los trabajadores médicos representan el 37.1% de la fuerza laboral siendo seguido por los técnicos necropsiadores en el 25.7% y otros en el que se agrupan los biólogos antropólogos y otros profesionales de la salud incluido

los psicólogos en el 37.1% de ellos los médicos presentan un nivel medio de clima organizacional en el 28.6% en nivel de los técnicos necropsiadores se presentan el 22.9 %y los otros en el 17.1% respectivamente de la fuerza laboral que se localiza a nivel de la morgue de Piura.

Tabla Nro. 5: Satisfacción laboral y Edad, Tiempo de servicio, Sexo, Tipo de relación laboral, Estamento laboral de los trabajadores de la División Médico Legal de Piura

	Satisfacción Laboral			
	Bajo	Medio	Alto	Total
	%	%	%	%
Edad				
< 36 años	14,3	17,1	5,7	37,1
36-50 años	22,9	20,0	17,1	60,0
> 50 años			2,9	2,9
Total	37,1	37,1	25,7	100,0
Tiempo de servicio				
De 1 a 5	5,7	20,0	11,4	37,1
De 5 a 10	28,6	17,1	8,6	54,3
> 10	2,9		5,7	8,6
Total	37,1	37,1	25,7	100,0
Sexo				
Masculino	20,0	25,7	14,3	60,0
Femenino	17,1	11,4	11,4	40,0
Total	37,1	37,1	25,7	100,0
Tipo de relación laboral				
Nombrado	14,3	17,1	11,4	42,9
Contratado	22,9	20,0	14,3	57,1
Total	37,1	37,1	25,7	100,0
Estamento laboral				
Medico	11,4	14,3	11,4	37,1
Técnico	8,6	11,4	5,7	25,7
Otros	17,1	11,4	8,6	37,1
Total	37,1	37,1	25,7	100,0

En la Tabla N°05 sobre la satisfacción laboral encontramos de que la mayor parte presenta un nivel intermedio en el 37.1% y bajo con los mismos valores, pero el nivel alto sólo se encuentra en el 25.7%. Como sabemos la fuerza laboral radica entre los 36 y 50 años los trabajadores los cuales presentan un nivel bajo y medio en el 22.9% y 20% de los trabajadores antes mencionados.

Se menciona que para el caso del tiempo de servicio grupal de la satisfacción laboral encontramos que el tiempo de servicio agrupado varía en el 37.1 % de <5 años, 54.3% de 5 a 10 años y en el 8.6% mayores de 10 años de estos encontramos que la satisfacción laboral es baja en el 28.6% del personal que cumplen de 5 a 10 años y presenta un nivel intermedio en el 17.1% de los trabajadores de este Rango de servicio.

Con respecto al sexo y la satisfacción laboral encontramos que el sexo masculino está en el 60% la mayoría de ellos. El 25.7% presentó su nivel de satisfacción intermedia y 20% presenta un nivel bajo de satisfacción laboral, por otro lado las mujeres presentan una menor carga de satisfacción laboral en el 17.1% y el resto se encuentra en el nivel intermedio y alto en el 11.4% respectivamente para cada estrato.

Con respecto al tipo de relación laboral y satisfacción laboral encontramos que la mayoría es contratada en el 57.1% de los cuales los máximos porcentajes presenta alguna satisfacción laboral estratificada ubicada en Baja con el 22.9% de los casos y hay diferencia con los nombrados que representa el 42.9% con una satisfacción laboral media en el 17.1% y baja en el 14.3% de los trabajadores encuestados.

Sobre el estamento laboral y satisfacción laboral encontramos que el área médica se ubica en el 37.1% de ellos y una satisfacción laboral estratificada media a nivel de las 5 personas en el 14.3% y bajas en el 11.4% .Para el nivel del estamento laboral técnico necropsiadores encontramos que ellos se

localizan en el 11.4% con un nivel de satisfacción laboral intermedio y 8.6% por el nivel bajo, el caso de los otros trabajadores presenta un nivel intermedio en el 11.4% y un nivel bajo en el 17.1% del estrato señalado.

Gráfico Nro. 03: Correlación paramétrica entre la Satisfacción Laboral y Clima Organizacional de los trabajadores de la División Médico Legal de Piura

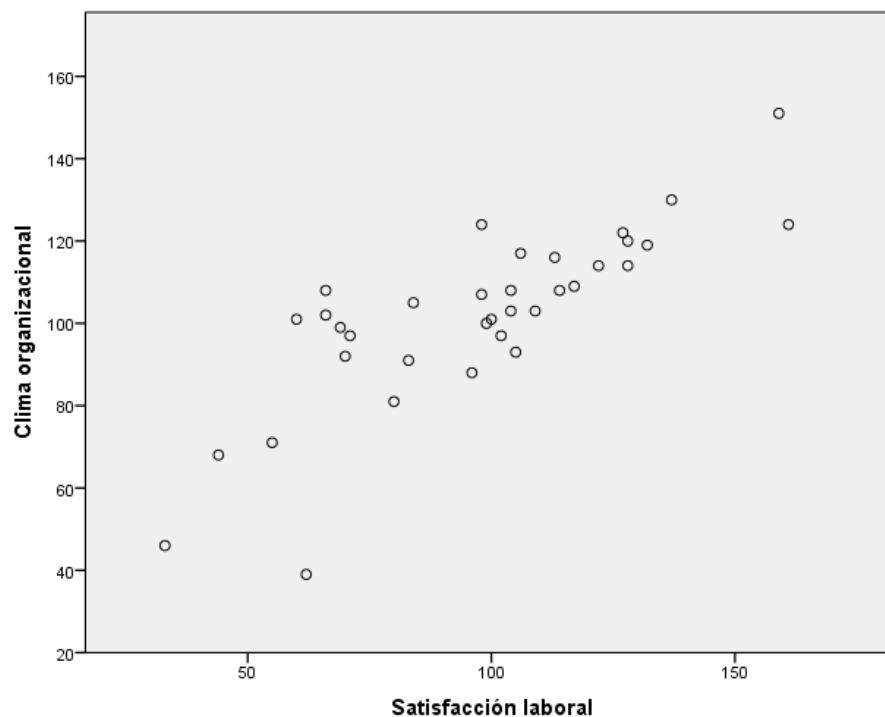


Diagrama de dispersión

Variable dependiente: Clima Organizacional*Clima Organizacional

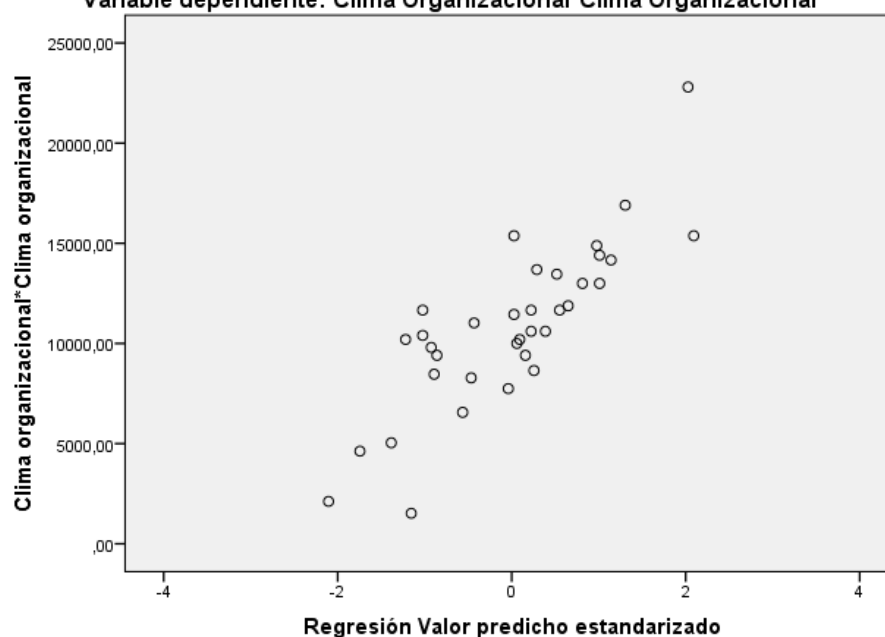


Tabla Nro. 06: Correlación paramétrica entre la Satisfacción Laboral y Clima Organizacional de los trabajadores de la División Médico Legal de Piura

Relación	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral) p	n
Clima organizacional ² – Satisfacción laboral	0.828	8.505 x 10 ⁻¹⁰	36

Para establecer el nivel de asociación (Tabla N° 06 y Gráfica N°03) observamos que la distribución de la satisfacción laboral y el clima organizacional presentan la primera una distribución normal y la segunda una distribución no normal es decir que una de las variables no cumplen el criterios de gauss. ¿Qué pasa cuando las variables no tienen una distribución normal bivariada? Eso ocurre, por ejemplo, cuando una o ambas variables se miden en una escala ordinal o de intervalo. Una forma de desarrollar la correlación es sometiendo la variable no Gaussiana (Clima Organizacional) a una transformación de datos para asegurarse que estos tienen una distribución normal; puesto que el tamaño de la muestra es pequeño (menor de 50) y los datos están sesgados hacia una distribución no normal hacemos la transformación de la variable clima organizacional al cuadrado. Ahora si es posible calcular el coeficiente de correlación de Pearson, puesto que las variables siguen la curva normal, se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0.828 ($p < 0.05$) en consecuencia aceptamos que ambas variables tanto satisfacción laboral como clima organizacional tienen una correlación aceptable para los trabajadores de la morgue.

El cambio de variable utilizado no desvirtúa los datos obtenidos mediante la encuesta de Clima Organizacional, en la medida que la muestra evidencia un puntaje promedio similar al calculado por el cambio de variable ($p = 0.679$), ver apéndice.

IV. DISCUSIÓN

Dentro de la discusión de todo trabajo de investigación simple hay que tener el contraste de las opiniones de los trabajos evaluados con referente a las variables que investigamos, es por eso que nosotros coincidimos con la vertido por Garza (1) en el 2010 en su realidad mexicana menciona de que los resultados obtenidos sobre el clima organizacional presenta un nivel medio en el 62.5 de su muestra, lo cual es coincidente con nuestro trabajo, enfocándonos en que la satisfacción laboral también es intermedia y más del 50 de los datos y la percepción de clima organizacional se encuentra en el 68.6 en un nivel intermedio lo que es coincidente debido a que ambas realidades son muy parecidas, tanto en la perspectiva Mexicana de Garza y la Piurana.

Del mismo modo coincidimos con el trabajo de Dávila y Romero (3), en el 2010 a nivel de Venezuela, en donde ellos perciben que el clima institucional presenta un nivel intermedio, siendo coincidente con el nuestro, en vista que ambas realizadas presentan matices similares. Por otro lado, hay que tener en cuenta que el trabajo de Dávila y Romero, relaciona la variable síndrome de burnout o de desgaste profesional y la percepción del clima laboral, por tanto nuestro nivel intermedio, con respecto al clima laboral, ha sido rescatado en anteriores párrafos, lo que deja entrever de que las instituciones no invierten de manera adecuada los recursos, para mejorar las condiciones laborales y más aún el clima organizacional en áreas biomédica, cómo es el caso de los trabajos presentados por Dávila y Romero a nivel de las clínicas y hospitales del área metropolitana de Caracas.

En la perspectiva de Cortes (4) en el 2009, a nivel de la realidad mexicana encontramos que el clima organizacional en el hospital de Veracruz encontraron en este caso que el clima organizacional es intermedio lo que coincide además con la nuestro trabajo de investigación, previamente

mencionado en el acápite resultados, todo lo cual nos deja entrever definitivamente que el clima organizacional es intermedio, pero lo que llama la atención es el trabajo de Cortez, es que existe un gran grupo de fuerza laboral que marca indicadores de un clima organizacional bajo, para lo cual es Ministerio Público debe agotar todos los recursos para mejorar las condiciones en la organización de la institución de Medicina legal y ciencias forenses que está adscrita al Ministerio, en las jurisdicción de Piura.

Del mismo modo Chiang et al (38) en Chile evaluaron en este caso el clima organizacional y satisfacción laboral en el estudio dentro del área de la salud Estatal de su localidad, teniendo una muestra más abundante y con 725 trabajadores; entre las conclusiones del trabajo se menciona que existe una relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral. Aunque si bien es cierto el trabajo de investigación, no menciona las pruebas estadísticas, hay que contar que en el nuestro tiene la riqueza de correlaciones no paramétricas, con respecto a la relación de las variables, encontrando una correlación en el 80 de los casos, lo cual es alto y estableciendo que existe una relación directa entre el clima organizacional y satisfacción laboral instituto de Medicina legal adscrito para Piura.

Por otra parte, el trabajo de los autores Artacho et al (6), en el 2005 muestra en su investigación que los análisis reportados desde el 2001 hasta 2004, presentan un nivel intermedio satisfacción en los trabajadores españoles referente a la encuesta de calidad de vida en el trabajo, lo cual en este caso es coincidente con nuestras investigaciones, en el sentido de la satisfacción laboral, ya que nuestra realidad se basa en un nivel intermedio y bajo dentro de las división médico legal de Piura.

Para el caso de Parra y Paravic (7), en el 2002 en el trabajo realizado en Concepción Chile, encuentra que existe diferencia de la satisfacción laboral en los trabajadores de enfermería, postulando como primera opción a la

universidad, que aquellos que optaron por otra carrera; todo esto tiene relación en el sentido de la vocación profesional y en comparación a nuestro estudio, que si bien es cierto no fue dirigido a valorar la vocación laboral, pero el estudio enfoca la satisfacción en los diferentes profesionales, de acuerdo a sus ramas de estudio, en nuestro caso, el área forense, encontramos que las personas que se dedican al área médica, presentan un mejor nivel de satisfacción laboral, a diferencia en este caso de las personas que se dedican a las funciones de técnico necropsiadores y otras especialidades, donde predomina el nivel intermedio y bajo respectivamente, por lo que los resultados de Parra y Paravic (7), se diferenciarían en los valores obtenidos.

En la investigación de Castillo Ramírez (8) en el año 2000 menciona que los profesionales asistenciales son las personas más afectadas de los servicios sociosanitarios, pero ocurre en cualquier ocupación que traten con personas, lo cual nosotros coincidimos en este caso con la versión de la autora y debemos de mencionar de qué el clima organizacional y la satisfacción laboral afectan todos los estratos de todos los trabajadores independientemente de su profesión.

En el caso de Castillo Ramírez (8) en el año 2000 menciona que los profesionales asistenciales son las personas más afectadas de los servicios sociosanitarios, pero ocurre en cualquier ocupación que traten con personas, lo cual nosotros coincidimos en este caso con la versión de la autora y debemos de mencionar de qué el clima organizacional y la satisfacción laboral afectan todos los estratos de todos los trabajadores independientemente de su profesión.

Para Molocho y Becerra (10) en Lima sobre su estudio de influencia en clima organizacional en la gestión institucional de Lima Sur encontramos de que el potencial humano influye en la cultura de la organización en el 43.8 lo cual ha calificado el clima institucional como intermedio, para la gestión institucional

de la sede administrativa de La UGEL Lima Sur, por lo que es importante recalcar, que sí nuestro trabajo, no ve la influencia del clima sobre la gestión, pero son herramientas gerenciales importantes que debe tener en cuenta los administradores de Justicia al momento de evaluar las características laborales de los trabajadores de la Morgue de Piura siendo importante resaltar que es una herramienta de gestión que no debe dejar desapercibido por parte del gerente de nuestra institución (Ministerio Público). Por otro lado, la satisfacción es intermedia, con nuestro trabajo, por tanto sería coincidente, las realidades de Lima (Ugel) y Piura (División médico legal), aunque claro, son menesteres y actividades totalmente diferentes.

Con respecto a lo que menciona Huamán (11) en el 2009 un trabajo del Sur del Perú ellos mencionan que el 42.2 existe una confianza sobre el factor satisfacción y existe un factor de Reto de trabajo en el 28.9, si bien es cierto son dimensiones de una misma variable, estas hay que tenerlas en consideración para poder medir el nivel de satisfacción y clima laboral en donde el trabajo difiere ya que son labores de función forense y no necesariamente es asistencial, y se divide en dos partes, una primera parte que enfoca la parte clínica en la evaluación de todas las personas que denuncian violencia física o psicológica y un área tanatología, donde se da las evaluaciones postmortem, todo lo cual es un factor estresante a pesar de que nosotros como médicos, tenemos mucha interacción con la parte de los cadáveres, empero es un factor estresante que ningún trabajo de los antes mencionados se ha podido evaluar, por lo cual resulta innovador de las condiciones laborales con quién se desempeña.

V. CONCLUSIONES

- Existe relación estadísticamente significativa, con una correlación del 82.8 % entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura.
- El clima organizacional de la División Médico Legal II Piura se ubica entre los valores bajo y alto, tipificando un valor medio.
- Los niveles de satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura, se establecen como medio y bajo.

VI. RECOMENDACIONES

- Implementar una política de puertas abiertas para mejorar la comunicación interpersonal, lo cual se reflejará en el estado del clima laboral en la organización.
- Capacitar a los trabajadores en los programas de empoderamiento y liderazgo para apoyar de esta forma la relación jefe – trabajador, reforzando la confianza y apertura a la comunicación por parte del empleador público, al mismo tiempo que la jefatura logra mejorar el rendimiento profesional del personal.
- Mejorar las políticas institucionales con el objetivo de que el desempeño laboral, coadyuve a que el usuario externo se sienta plenamente satisfecho.
- Mejorar la política de remuneraciones justas, lo que redundará en una mayor productividad y mejor servicio al usuario externo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Puente G. El Clima Organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas. Tesis de Grado de Maestría. México: Universidad Autónoma de Tamaulipas, Unidad Académica Multidisciplinaria de Comercio y Administración; 2010.
2. Adauta J. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral Instituto Mexicano de Seguro Social. México. Revista Médica del Instituto Mexicano de Seguro Social. 2012 Junio; L(3).
3. Dávila J E RMPC. Relación entre el Síndrome de Burnout (desgaste profesional) y la Percepción sobre el Clima Organizacional en Médicos del área de Emergencia. Tesis. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello, Escuela de Ciencias Económicas y Sociales; 2010.
4. Jiménez C. Diagnóstico del Clima Organizacional en el Hospital Dr. Luís F. Nachón. Colección Educativa en Salud Pública. 2009 Febrero.
5. Chiang Vega M SBCMyNP. Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal. Theoria. 2007 Noviembre; XVI(2).
6. Artacho Ruiz C FGFSCS. Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo(ECVT). Subdirección General de Estadísticas Sociales y Laborales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. 2005.
7. Parra P. Satisfacción Laboral en Enfermeros/as que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU). SCielo. 2003 Diciembre; IX(2).
8. Castillo Ramírez S.. XIV Jornadas de Medicina Legal. SCielo. 2001 Marzo; XVII(2).
9. Hernández Sánchez M. Diagnóstico de Satisfacción Laboral en una Empresa Textil Peruana. Tesis. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Administración Estratégica de Empresas; 2011.
10. Molocho Becerra N. Influencia del Clima organizacional en la Gestión Institucional de la Sede Administrativa UGEL N° 01- Lima. Tesis de Maestría. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación; 2010.
11. Loayza H. Relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud San Francisco del distrito de Coronel Gregorio Albarracín. Tesis. Tacna: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias de la Salud; 2009.
12. Flores Córdova V SN. Relación entre Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Computer Phone Center SRL. Entrepreneur & Business Joomla. 2008 Diciembre.

13. Rodríguez. Influencia de las relaciones Interpersonales de los trabajadores en el clima organizacional de la Caja Trujillo S.A. Tesis. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Sociales; 2006.
14. Ruiz A. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de Agua Potable y alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A. Tesis. Trujillo: Universidad César Vallejo, Facultad de Psicología; 2005.
15. Paredes C. Influencia Del Tipo De Cultura Organizacional En Los Resultados Del Programa De Mejora Continua De Calidad establecimientos max salud, Lambayeque 2003. Tesis de Maestría. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Faculta de Ciencias de la Salud; 2004.
16. Álvarez V. Cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del en el Instituto Nacional de Oftalmología (INO). Tesis de Grado. Lima: Univerisdad Nacional de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas; 2001.
17. Brow M. Teoría de la Organización y la Administración: Enfoque Integral México: Limusa; 1990.
18. Chiavenato. Introducción a la teoría General de la Administración. Séptima ed. Editores I, editor. México: MCGraw Hill; 2007.
19. Morales. Talento humano "el mejor activo". [Online].; 2013 [cited 2017 Marzo 17]. Available from: <http://talentohumanoindustrialb.blogspot.com/2013/09/clima-organizacional-anzola-olga-2003.html>.
20. Irondo. Psicología del TRabajo y la empresa. Periódicos Electrónicos em Psicología. 2008 Julio.
21. Cabrera Días GOCONEC. Clima Organizacional Nas Empresas Chilenas. [Online].; 1999 [cited 2016 Diciembre 8]. Available from: <http://www.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm>.
22. Lumaga M. Monografías Clima organizacional. [Online].; 2016 [cited 2016 Diciembre 8]. Available from: <http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>.
23. Crespo Córdova AB.. Investigación Y Análisis Del Clima Organizacional Y La Motivación De Los Empleados En La Clínica Santa Ana En El Año 2013. Tesis de Maestría. Ecuador: Universidad de Cuenca, Maestría En Gestión Y Dirección De Empresas Cuenca Ecuador.; 2014.
24. Granados VMRYG. El Clima Organizacional En Una Institución Tecnológica De Educación Superior. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe,

- España y Portugal. [Online].; 2001 [cited 2017 Marzo 12. Available from: <http://www.redalyc.org/html/311/31103505/>.
25. Editor. Teoría del Clima Organizacional de Likert. [Online]. México: Trillas; 2015 [cited 2017 Marzo 14. Available from: <http://www.conocimientosweb.net/zip/article1578.html>.
 26. Álvarez V. Cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del en el Instituto Nacional de Oftalmología (INO). Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor de san Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Sociales; 2001.
 27. León P. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. [Online].; 2010 [cited 2017 Marzo 12. Available from: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf).
 28. Torrecilla. Clima Organizacional Y Su Relación Con La Productividad Laboral. Argentina. [Online].; 2013 [cited 2017 Marzo 12. Available from: <https://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>.
 29. Stringer L. Clima organizacional según la teoría de Litwin y Stringer. [Online].; 2014 [cited 2017 Octubre 24. Available from: <http://climaorganizacionalyulaimaduque.blogspot.pe/2014/04/el-concepto-de-clima-organizacional.html>.
 30. Taylor By. Concepto y dimensiones del clima organizacional. 2004. Ensayo.
 31. Judge Ry. Comportamiento organizacional. Decimoquinta ed. México: Pearson; 2013.
 32. Chávez Sánchez DYRLK. Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego. [Online].; 2016 [cited 2017 Marzo 28. Available from: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1670/1/RE_ENFER_CLIMA-ORGANI-SATIISFA-LABO-ENFERME_TESIS.pdf.
 33. Pisco A. Satisfacción Laboral Y Productividad. Universidad Mayor de San Marcos. [Online].; 2013 [cited 2017 Marzo 24. Available from: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm.
 34. Maslow. Psicopedagogíaaprendizajeuc. [Online]. méxico; 1943 [cited 2017 Mayo 11. Available from: <https://psicopedagogiaaprendizajeuc.wordpress.com/2012/06/29/abraham-maslow-y-su-teoria-de-la-motivacion-humana/>.
 35. Silvia FN. Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Tesis. Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades; 2012.

36. Pérez M. Satisfacción Laboral. boletín electrónico AEG – Pontificia Universidad Católica del Perú. [Online].; 2013 [cited 2017 Enero 20. Available from: http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deintereses/boletin11/general_marquez.pdf.
37. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C & Baptista Lucio M.P. Metodología de la Investigación Quinta Edición. México: Editorial. Año 2010. Quinta ed. S.A IE, editor. México: Mc Graw Hill; 2010.
38. Chiang Vega MSBC, HRMPCYNPA. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. [Online].; 2008 [cited 2016 Noviembre 15. Available from: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>.

ANEXOS

CUESTIONARIO DE OPINION CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado Servidor (a): Le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que realizamos. Por nuestra parte, le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración

Edad: Sexo: Masculino ☐ Femenino ☐ Tiempo de Servicio (años):

Nivel Ocupacional: Profesional ☐ No Profesional ☐

Estamento Laboral: Médico ☐ Técnico Administrativo ☐ Otros ☐

Tipo de Relación Laboral: Nombrado ☐ Contratado ☐

CLIMA ORGANIZACIONAL

MARQUE CON UNA "X" LA CALIFICACION QUE A SU CRITERIO LE MERECE LOS SIGUIENTES ITEMS

N°	ITEMS	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 No estoy seguro	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
1	Mi jefe es una persona de principios definidos					
2	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente					
3	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo					
4	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial					
5	Mi jefe me respalda 100					
6	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito					
7	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo					
8	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente en esta Institución					
9	Mi jefe es rápido para reconocer un buen trabajo					
10	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe					
11	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables					
12	Mi jefe no tiene trabajadores favoritos					
13	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas					
14	Mi jefe me anima a mejorar las formas de hacer las cosas					
15	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas					
16	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas					
17	Las personas que trabajan en mi Oficina se llevan bien entre si					

- 18 En las personas que trabajan en mi Oficina existe una preocupación y cuidado por el otro
- 19 Las personas que trabajan en mi Oficina se ayudan los unos a los otros
- 20 Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi Oficina
- 21 Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi Oficina
- 22 Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores
- 23 Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer
- 24 Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar
- 25 Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo
- 26 Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas
- 27 Yo propongo mis propias actividades de trabajo
- 28 Determino los estándares de ejecución de mi trabajo
- 29 Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo
- 30 Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo
- 31 Organizo mi trabajo como mejor me parece

CUESTIONARIO DE OPINION CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

MARQUE CON UNA "X" LA CALIFICACION QUE A SU CRITERIO LE MERECE LOS SIGUIENTES ITEMS

N°	ITEMS	1 Muy insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	3 Algo insatisfecho	4 Indiferente	5 Algo satisfecho	6 Bastante satisfecho	7 Muy satisfecho
1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
2	La supervisión que ejercen sobre usted							
3	Las relaciones personales con sus superiores							
4	La forma en que sus superiores juzgan su tarea							
5	El apoyo que recibe de sus superiores							
6	La ventilación de su lugar de trabajo							
7	La iluminación de su lugar de trabajo							
8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
10	La temperatura de su local de trabajo							
11	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales							
13	Su participación en las decisiones de su Oficina							
14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución							
15	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución							
16	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo							
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
19	La satisfacción que le produce su trabajo por si mismo							
20	Los objetivos y metas que debe alcanzar							
21	Las oportunidades de ascenso que tiene							
22	Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución							
23	El salario que usted recibe							

Carta de Solicitud Institucional para Autorizar el estudio

Piura, 24 de Julio 2014

Dr. Oscar Alejandro Huamán Julón

Médico Responsable de la División Médico Legal II – Piura

Presente:

De mi mayor consideración:

Lo saludo cordialmente, y por este medio le comunico que mi persona se encuentra trabajando en la ejecución de una Tesis para optar el Grado de Magister en Gerencia de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIVISION MEDICO LEGAL II PIURA – 2014", por lo que solicito a usted, su autorización para la aplicación de una encuesta a los trabajadores de la División Médico Legal II Piura.

Con la seguridad de contar con vuestro apoyo le reitero a usted mi estima personal y mayor consideración.

Atentamente.

Bach. Qory Maritza Chamán Cabrera

DNI: 40343023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIVISIÓN MEDICO LEGAL II PIURA – 2014”

El presente trabajo es un estudio que se realiza con la finalidad de conocer si se manifiesta alguna relación del clima organizacional con respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de la División Médico Legal II de Piura, por lo que le solicitamos a Usted, participar voluntariamente en el presente trabajo de investigación.

Antes de tomar una decisión de su participación lea con atención lo siguiente:

1. Se aplicara unos cuestionarios de opinión acerca del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral.
2. Las preguntas son previamente elaboradas solicitándole su participación y contribuir con veracidad al momento de responderlas.
3. Toda la Información que Usted nos ofrezca es considerada CONFIDENCIAL y solo será utilizada por la investigadora con fines de la investigación.

4. En caso de no desear participar en el estudio, Ud. Puede hacerlo así como retirase sin que esto implique ningún prejuicio actual ni futuro para su persona o el servicio que les brindamos.

En conocimiento y en plena función de mis facultades físicas, mentales y civiles, YO....., con DNI, domiciliado en:, ACCEDO A PARTICIPAR en el presente estudio y me someto a las exigencias que este supone y de las cuales he tenido conocimiento mediante el presente documento.

Fecha.....

Firma de participante: _____

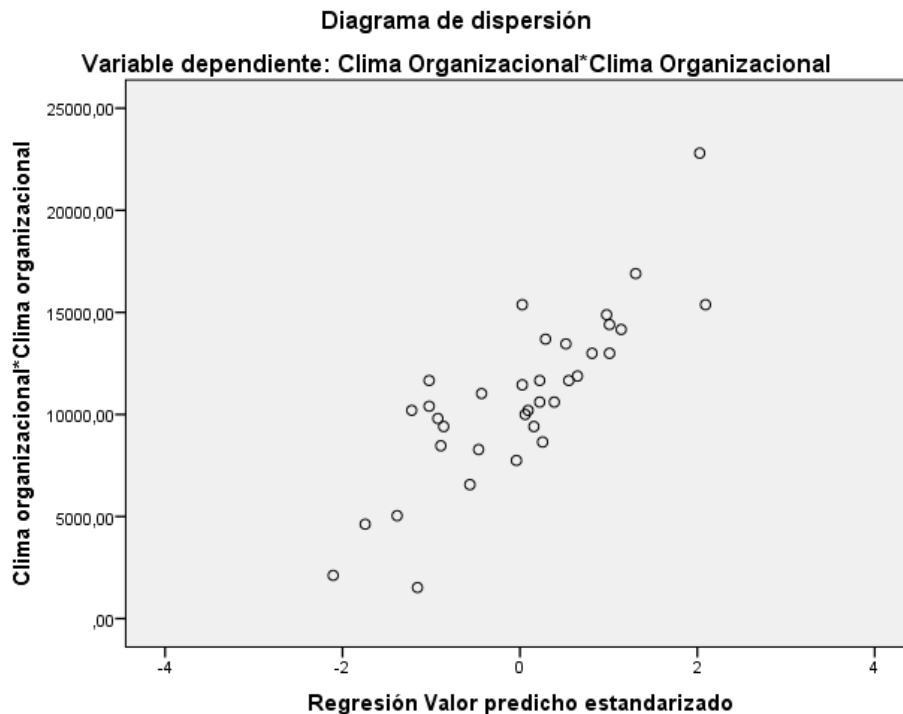
Firma del investigador: _____

RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL

El coeficiente de correlación de Pearson entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral es de 0.828 ($p = 0.0000000008505$, $p < 0.05$), tomando en cuenta que se ha desarrollado un cambio de variable en Clima Organizacional para convertirla en Clima Organizacional al cuadrado. Procedimiento habitual cuando una de las variables (o las dos) no siguen una distribución gaussiana. Si aceptamos una relación lineal entre el Clima Organizacional al cuadrado y la satisfacción laboral, obtenemos la siguiente relación

$$\text{Clima Organizacional}^2 = -3,035 + 111,738 \text{Satisfacción laboral}$$

$$\text{Clima organizacional} = \sqrt{-3,035 + 111,738 \text{Satisfacción laboral}}$$



Satisfacción Laboral	Clima Organizacional medido	Clima Organizacional estimado
100	101	105.69
70	92	88.42
71	97	89.05
137	130	123.71
104	108	107.79
60	101	81.86
84	105	96.87
102	97	106.74
127	122	119.11
105	93	108.30
55	71	78.37
69	99	87.79
122	114	116.74
104	103	107.79
132	119	121.43
96	88	103.56
161	124	134.11
113	116	112.35
98	124	104.63
109	103	110.35
33	46	60.70
114	108	112.85
99	100	105.16
83	91	96.29
128	120	119.58
80	81	94.53
128	114	119.58
106	117	108.82
66	102	85.86
98	107	104.63
66	108	85.86
117	109	114.33
159	151	133.28
62	39	83.21
44	68	70.10

El promedio del Clima Organizacional medido es de $101,94 \pm 21,89$ y el promedio estimado es $102,84 \pm 17,02$. Aplicamos la prueba t de Student para muestras relacionadas y se obtiene $t = -0,417$, 34 gl, $p = 0,679$. En consecuencia podemos afirmar que no existe diferencia significativa entre los promedios.