

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



*Una Institución Adventista*

**Clima organizacional como factor pronóstico de la satisfacción  
laboral del personal de centro quirúrgico de una clínica privada de  
Lima, 2019**

Por:

Roger Albornoz Esteban

Asesor:

Dr. Guillermo Mamani Apaza

Lima, enero de 2020

## ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Dr. Guillermo Mamani Apaza, de la Escuela de Posgrado, Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "***Clima organizacional como factor pronóstico de la satisfacción laboral del personal de centro quirúrgico de una clínica privada de Lima, 2019***" constituye la memoria que presenta **Roger Albornoz Esteban** para aspirar al Grado académico de Maestro en Administración de Negocios con Mención en Gestión Empresarial Administración de Negocios con mención en Administración de Recursos Humanos, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en *Lima*, a los *15 días* del año 2020.



---


Dr. Guillermo Mamani Apaza  
Asesor

*Clima organizacional como factor pronóstico de la satisfacción  
laboral del personal del centro quirúrgico de una clínica privada  
de Lima, 2019*


TESIS

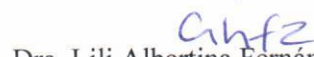
Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Administración  
de Negocios con Mención en Administración de Recursos Humanos

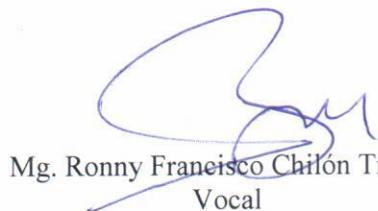
JURADO DE SUSTENTACIÓN

  
Dr. Julio César Rengifo Peña  
Presidente

  
Dr. Guillermo Mamani Apaza  
Asesor

  
Mg. Karina Elizabeth Paredes Abanto  
Secretaria

  
Dra. Lili Albertina Fernández Molocho  
Vocal

  
Mg. Ronny Francisco Chifón Troncos  
Vocal

Lima, 15 de enero de 2020

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por ser el único que merece el verdadero agradecimiento, por sustentarnos y por su promesa de una eternidad a su lado.

### **A mis padres Eladio y Laura**

Que ahora descansan en el Señor, pero quienes supieron inculcarme esfuerzo constante, dedicación, fortaleza espiritual y valores, por su desprendimiento y por su gran amor hacia sus hijos.

### **A mi Esposa Gladys**

Por su paciencia y su apoyo constante. Por saber motivarme día a día, por su constancia en seguir superándose y no ponerse límites en el largo camino del conocimiento.

### **A mis hijos Roger Hiroshi y Silvana Naomi**

Por ser la fuente de toda mi inspiración, por perdonarme las horas no dedicadas a su lado, por continuar el camino y la pasión en el servicio a los demás.

## **Agradecimientos**

A Dios por mantenerme con salud y crear las condiciones para mi constante superación.

A mis maestros del MBA, quienes con cada clase y aporte supieron moldear el motivo de investigación.

A mis compañeros de clase, dignos colegas de aventura, con quienes a través de estas largas jornadas supimos compartir nuestro interés y nuestra amistad.

Al Dr. Guillermo Mamani por su brillante asesoría y su empuje constante para lograr la culminación de la tesis.

## Tabla de contenido

Dedicatoria .....	iv
Agradecimientos .....	v
Tabla de contenido.....	vi
Índice de tablas .....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Capítulo I.....	12
El problema .....	12
1. Planteamiento del problema .....	12
2. Formulación del problema .....	14
2.1. Problema general .....	14
2.2. Problemas específicos .....	14
3. Justificación .....	15
4. Objetivos de la Investigación .....	17
4.1. Objetivo general .....	17
4.2. Objetivos específicos .....	17
5. Hipótesis de la investigación.....	18
5.1. Hipótesis general.....	18
5.2. Hipótesis específicas.....	19
Capítulo II.....	20
Fundamentos teórico.....	20
1. Antecedentes de la investigación.....	20
2. Marco teórico .....	24
2.1. Clima organizacional .....	24
2.2. Satisfacción laboral .....	37

3.	Definición de términos .....	42
Capítulo III.....		44
Metodología de la investigación .....		44
1.	Tipo de investigación .....	44
2.	Diseño de la investigación .....	44
3.	Operacionalización de las variables de estudio .....	45
3.1.	Operacionalización de las variables .....	45
4.	Población y muestra .....	47
4.1.	Criterios de inclusión y exclusión .....	48
5.	Instrumentos y técnicas de recolección de datos .....	48
5.1.	Escala Clima Organizacional.....	48
5.2.	Escala de Satisfacción Laboral .....	49
6.	Análisis e interpretación de las variables .....	50
Capítulo IV .....		51
Resultados y discusión.....		51
1.	Resultados .....	51
1.1.	Descripción de las características de la muestra .....	51
1.2.	Análisis e interpretación de las variables descriptivas.....	51
1.3.	Análisis del clima organizacional como factor de pronóstico de la satisfacción laboral.....	55
1.4.	Modelo predictivo de satisfacción laboral basada en los factores de clima organizacional.....	56
2.	Discusión .....	58
Capítulo V .....		61
Conclusiones y recomendaciones.....		61
1.	Conclusiones .....	61
2.	Recomendaciones .....	63

Referencias .....	65
Anexos .....	73



## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables estudio.....	46
Tabla 2. Categorías de las dimensiones del clima organizacional.....	47
Tabla 3. Categorías de satisfacción laboral.....	47
Tabla 4. Satisfacción laboral del personal del centro quirúrgico de una clínica privada de Lima.....	52
Tabla 5. Clima organizacional del personal de centro quirúrgico de una clínica privada de Lima.....	52
Tabla 6. Percepción del clima organizacional del personal que labora en el centro quirúrgico de una clínica en estudio.....	53
Tabla 7. Resumen estadístico de regresión lineal para la prueba de hipótesis.....	55

## Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar el clima organizacional como factor pronóstico en la satisfacción laboral del personal de centro quirúrgico de una clínica privada de Lima.

El tipo de investigación explicativa y predictiva. El diseño de investigación es no experimental de corte transversal. Para contrastar la hipótesis se aplicó el modelo estadístico de regresión lineal utilizando el *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*, versión 22.0 para *windows*.

Además, la obtención de la información se realizó aplicando la técnica de la encuesta, para el cual se utilizaron dos instrumentos previamente validados, cuestionario de clima organizacional y cuestionario de satisfacción laboral.

De acuerdo a los resultados, se concluye que el clima organizacional que percibe el personal de centro quirúrgico de una clínica privada es un factor de pronóstico con un grado de influencia significativa de 0.254 (sig 0.000) sobre los niveles de la satisfacción laboral; es decir, a mejor percepción del clima organizacional, mejor será el nivel de satisfacción laboral del personal de centro quirúrgico.

Además, según el análisis por dimensiones, se determinó que los factores de realización personal, el involucramiento laboral, la comunicación y las condiciones laborales son factores de pronóstico de la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** *clima organizacional, satisfacción laboral, factores de pronóstico.*

## **Abstract**

The objective of this research work was to determine the organizational climate as a prognostic factor for the job satisfaction of the Surgical Center staff of a private clinic in Lima.

The type of explanatory and predictive research. Research design in non-experimental cross-section. To test the hypothesis, the linear regression statistical model was applied using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 22.0 for *windows*.

In addition, the information was obtained by applying the survey technique, for which two previously validated instruments were used, organizational climate questionnaire and job satisfaction questionnaire.

According to the results, it is concluded that the organizational climate perceived by the surgical center staff of a private clinic is a prognostic factor with a significant degree of influence of 0.254 (sig 0.000) on the levels of job satisfaction; that is, the better the perception of the organizational climate, the better the level of job satisfaction of the surgical center staff.

In addition, according to the analysis by dimensions, it was determined that the factors of personal fulfillment, labor involvement, communication and working conditions are prognostic factors of job satisfaction.

**Keywords:** *organizational climate, job satisfaction, prognostic factors*

## **Capítulo I**

### **El problema**

#### **1. Planteamiento del problema**

Los directivos de toda institución adquieren la responsabilidad de utilizar modelos nuevos en su gestión además de las últimas teorías emergentes para potenciar los resultados; este es uno de los mayores desafíos que debe afrontar el gestor del capital humano en nuestro país, ya que es bastante conocido que la formación de los nuevos profesionales de la administración se basa –lamentablemente - en la lectura de textos hechos en los Estados Unidos de Norteamérica, que en el mejor de los casos, son de edición reciente y que en varias ocasiones no responden a los problemas existentes de nuestra realidad.

Gibbons (citado por Méndez, 2008) manifiesta que “el conocimiento se crea en el contexto de su aplicación, el cual significa que el origen del conocimiento nace de los problemas; que, desde la óptica del clima laboral, se entiende que se origina en la organización y su necesidad de encontrar respuestas y soluciones a sus problemas”.

Por otra parte, el clima organizacional y la satisfacción del personal son componentes de suma importancia en el comportamiento diario de los profesionales de salud y por consecuencia, parte importante del proceso de modernización de las instituciones de salud; y en particular de la entidad privada de la red de clínicas adventistas.

En el sector público la realidad es relativamente diferente, los hospitales son organizaciones públicas y se encuentran en proceso de modernización (Maguiña, 2011),

en ellos laboran personas (personal médico y de salud) dentro de un limitado espacio (áreas de salud) atendiendo personas que en general tienen problemas de salud (pacientes), bajo esta lógica se evidencia que estos constituyen un espacio estructurado de prácticas médicas y no médicas con una adecuada coordinación y segmentación del trabajo, este trabajo se desarrolla en ciertas condiciones de trabajo (cultura y clima organizacional) (Siebert-Adzic, 2012FR) estas condiciones de trabajo según muchos autores son "...factores determinantes de éxito en toda organización..." (Cuadra, 2007; Schneider, Ehrhart, & Macey, 2013; Vega, 2007).

En este contexto; actualmente las instituciones están demostrando mayor interés en la calidad de vida laboral de su personal, considerando que los recursos humanos constituyen un capital importante en el desarrollo organizacional, más aún en el campo de la salud donde los trabajadores deben brindar cuidado y terapéutica a otras personas. A diferencia de épocas anteriores donde la productividad era el factor más importante, actualmente se estudian criterios enfocados en la persona, dentro de los cuales se encuentra el clima organizacional y la satisfacción laboral como elementos integradores, así como factores de éxito y un mejor desempeño en el trabajo.

Estudios realizados en personal de centro quirúrgico muestran que los profesionales de dicha área tienen alrededor de 50% de estrés laboral crónico motivado por numerosos factores entre los cuales se manifiesta un inadecuado clima organizacional y condiciones laborales deficientes (Calabrese, 2006). Algunas consecuencias que se destacan son, falta de interés laboral, ausentismo, mayor frecuencia de errores médicos resultando en procesos legales de negligencia médica, mala praxis, o problemas en la continuidad laboral. En suma, todos estos resultados pueden resumirse en insatisfacción laboral. En

ese sentido el hecho de no conocer cuáles son los factores generadores de insatisfacción o satisfacción laboral considerando como base el entorno de su laboral es un problema para los directivos ya que las decisiones que toman para mejorar la calidad de atención estaría bajo mucha incertidumbre ya que no tienen la información de los factores de mayor influencia en los niveles de satisfacción del personal de su área de trabajo.

En efecto; dado que un clima desfavorable puede manifestarse como insatisfacción laboral, nuestro interés en la presente investigación es determinar como el clima organizacional del centro quirúrgico de una clínica particular de Lima puede ser pronóstico en grado variable de la satisfacción laboral en dicha institución.

## **2. Formulación del problema**

### **2.1. Problema general**

De acuerdo a la problemática que se ha identificado en la sección anterior se plantea las siguientes interrogantes de investigación:

¿En qué medida el clima organizacional es factor de pronóstico que determina los niveles de satisfacción laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima?

### **2.2. Problemas específicos**

- ¿En qué medida la realización personal es un factor de pronóstico que determina la satisfacción laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima?

- ¿En qué medida el Involucramiento Laboral es un factor de pronóstico que determina los niveles de Satisfacción Laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima?
- ¿En qué medida la Supervisión de los directivos es un factor de pronóstico que determina los niveles de Satisfacción Laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima?
- ¿En qué medida la Comunicación es un factor de pronóstico que determina los niveles de Satisfacción Laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima?
- ¿En qué medida las Condiciones Laborales es un factor de pronóstico que determina los niveles de Satisfacción Laboral en los médicos anestesiólogos de una clínica privada de Lima?
- ¿Cuáles son los niveles del clima organizacional que perciben el personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima?

### **3. Justificación**

La fuerza de trabajo en una organización es factor clave para el desarrollo y el cambio dentro de las mismas, de tal forma que la percepción de una buena atmósfera es indispensable para lograr un mejor rendimiento tanto individual como colectivo. En el sector salud de nuestro país las investigaciones sobre clima organizacional y satisfacción laboral no son abundantes, aunque cada vez existe mayor preocupación por abordar estos temas tomando la iniciativa, en ese sentido, el seguro social que a través de su

gerencia general está propiciando una investigación de clima organizacional en las diferentes redes asistenciales desde el año 2009.

Un sector muy vulnerable a “cambios climáticos” es el área de Sala de operaciones y esto debido a múltiples factores. Es un departamento donde confluyen varias disciplinas médicas y numerosos profesionales de la salud además de atender pacientes en muy mal estado, en ocasiones debe darse soluciones sin el soporte de infraestructura y de equipamiento necesario. En ese sentido es conveniente estudiar una de las poblaciones donde se han reportado altos índices de stress laboral, así como mayor incidencia de la enfermedad de Bournott (Paladino & Martinetti, 2005) que en el resto de las profesiones médicas. Creo que un estudio de esta naturaleza se justifica porque es de interés para la organización y se encuentra dentro de los lineamientos de política institucional. Por otro lado, permitirá conocer el perfil de clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Centro Quirúrgico de esta institución para poder establecer intervenciones de cambio y mejora. Del mismo modo su viabilidad está asegurada dado que los recursos para realizar la investigación no son onerosos y existe voluntad política de la administración de la misma para completar el estudio.

El aporte a la ciencia es evidenciar a través del modelo de regresión lineal el grado de influencia y la fuerza que tienen los factores del clima organizacional sobre la variación de los niveles de satisfacción laboral en el contexto de personal de salud considerando sus características del departamento de la clínica en estudio.

En el ámbito social la presente investigación beneficia a los directivos porque ellos disponen de la información que describe la situación actual de los niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral y además ellos conocen que factores son los que



tienen mayor fuerza sobre la satisfacción laboral permitiéndoles tomar decisiones para mejorar los niveles de la satisfacción en el personal de salud del departamento en estudio.

Para el departamento del Centro Quirúrgico de la clínica en estudio se entrega dos instrumentos validados en el contexto de aplicación de tal forma que los directivos puedan obtener información de dichas variables con el objetivo de monitorear de manera constante los niveles de satisfacción e ir ajustando los factores de tal forma que puedan mantener niveles elevados de la satisfacción del personal del Centro Quirúrgico. En ese sentido, los beneficiados de manera directa será para el personal ya que con el correr del tiempo mantendrán las condiciones necesarias que le permita percibir un clima favorable en los diferentes factores que repercuten en una buena satisfacción.

#### **4. Objetivos de la Investigación**

##### **4.1. Objetivo general**

Para responder con las evidencias respectivas a las interrogantes de investigación, se formulan los siguientes objetivos de investigación:

Determinar el grado de influencia del Clima Organizacional como factor de pronóstico de la Satisfacción Laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima.

##### **4.2. Objetivos específicos**

- Determinar el grado de influencia de la realización personal como factor de pronóstico de la satisfacción laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima.

- Determinar el grado de influencia del involucramiento laboral como factor de pronóstico de la satisfacción laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima.
- Determinar el grado de influencia de la supervisión de los directivos como factor de pronóstico de la satisfacción laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima.
- Determinar el grado de influencia de la comunicación como factor de pronóstico en la satisfacción laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima.
- Determinar el grado de influencia de las condiciones laborales como factor de pronóstico de la satisfacción laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima.
- Identificar los niveles del clima organizacional que perciben el personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima.
- Identificar los niveles de la satisfacción laboral que perciben el personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima.

## **5. Hipótesis de la investigación**

### **5.1. Hipótesis general**

Para responder con las evidencias respectivas a las interrogantes de investigación, se formulan las siguientes hipótesis de investigación:

El Clima Organizacional es un factor de pronóstico de la Satisfacción Laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima.

## **5.2. Hipótesis específicas**

- La realización personal es un factor de pronóstico de la satisfacción laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima.
- El involucramiento laboral es un factor de pronóstico de la satisfacción laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima.
- La supervisión de los directivos es un factor de pronóstico de la satisfacción laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima.
- La comunicación es un factor de pronóstico en la satisfacción laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima.
- Las condiciones laborales es un factor de pronóstico de la satisfacción laboral del personal de Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima.

## **Capítulo II**

### **Fundamentos teórico**

#### **1. Antecedentes de la investigación**

Palacios (2009) en un estudio sobre “Efectos del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de Productos Unión” en todo el personal de Productos Unión, encontraron un clima favorable con 70% de satisfacción llegando a la siguiente conclusión: “Los agentes de seguridad de la empresa Esvicsa SA se caracterizan por altos niveles de autonomía y niveles medios en el desarrollo personal de supervisión y de satisfacción laboral”.

Por otro lado, Medina (2012) en su investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los concesionarios de camiones del municipio de San Francisco”, con el objetivo de determinar la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los concesionarios de camiones del Municipio San Francisco del Estado Zulia, Venezuela realizados en 23 personas que pertenecían al área administrativa, en la línea de la gerencia y 145 empleados de los concesionarios de Camiones Maracaibo, C.A, IVECO y Mack Zulia. Usó un cuestionario validado por 5 expertos. Llegando a la conclusión que existe una relación de influencia positiva, que mientras el clima organizacional sea adecuado y favorable para trabajar se incrementa la satisfacción laboral.

Albañil (2015), realiza esta investigación titulada “El clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique López Albújar de Piura”. Con el objetivo de proponer una herramienta de gestión que impulse un eficiente clima laboral para lograr las metas administrativas y académicas. La muestra estuvo conformada por 67 docentes, utilizando un cuestionado con escala *Likert*. Tuvo como conclusión que el reconocimiento en los docentes era escaso y ello conducía a niveles bajos de satisfacción laboral y poca participación.

Así también, Pérez y Rivera (2015), realizaron la investigación “Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013”; con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), La muestra fue de 107 trabajadores del Instituto. Llegaron a la conclusión que existe una vinculación de causa efecto positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Así mismo, Arias-Jiménez (2007), en la investigación “Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004”; busca analizar si los factores del clima organizacional como la comunicación, liderazgo, motivación y reciprocidad influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital. Se utiliza la teoría de Maslow

y de Herzberg. Se tuvo la muestra de 36 personas. Concluyeron que el clima organizacional en la UNCIN es positiva bajo los factores analizados.

Por otra parte, Ascarza (2017), en su investigación “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013”; tiene el objetivo de analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y percepción de la gestión educativa. Se utiliza el Cuestionario de percepción del clima organizacional, de Litwin y Stringer; cuestionario de satisfacción laboral (“*Overall Job Satisfaction*”), de Warr, Cook y Wall; y el cuestionario de percepción de la gestión educativa, de Ascarza. Se tuvo una muestra de 335 personas. Se concluyó que existen correlaciones significativas y positivas entre el clima organizacional, satisfacción laboral y percepción de la gestión Educativa en el personal de las instituciones estatales.

También, Vallejos (2017), en la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017”, tiene el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; su población fue de 66 trabajadores asistenciales y 53 administrativos. Se concluye que el Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho de *Spearman* de 0.701 representó una alta relación entre las variables. Asimismo, encuentran correlación estadísticamente significativa entre variables de satisfacción (autonomía tarea en sí, desarrollo personal, remuneraciones, condiciones físicas y supervisión) y clima organizacional.

Martínez-Nieves, Olvera-Morales, Castillo-Becerril y Silva-Jiménez (2005) al estudiar la satisfacción laboral de anestesiólogos mexicanos y encontraron que la relación satisfacción/ insatisfacción global en el anestesiólogo es de 59.16%/40.5%. Las dimensiones afectadas con insatisfacción fueron (prestaciones de la empresa) con un 45.44% y en la dimensión ámbito laboral con un 56.26%. No encontraron diferencias significativas en el nivel de satisfacción en relación con las variables: edad, antigüedad, categoría certificado con consejo o estudios de maestría. Concluyeron que los anestesiólogos presentaron niveles bajos en satisfacción laboral en los grupos: norte (50.34%) y sur (69.13%), comparada con otros autores que mencionan un 75% en países desarrollados (Bélgica y Canadá). Los factores encontrados con altos niveles de insatisfacción son: las prestaciones, poca remuneración y mayor exigencia en la productividad anestésica.

El Centro Quirúrgico es un lugar altamente estresante dado que confluyen desde factores ambientales (frío, calor, aire acondicionado, exposición a radiaciones ionizantes), factores biológicos (secreciones contaminantes, sangre, residuos biológicos, muestras de anatomía patológica, entre otros) multidisciplinariedad (médicos, enfermeros, técnicos de enfermería, ingenieros biomédicos, tecnólogos médicos) cada uno con su peculiar forma de enfrentar el día a día y con una cultura organizacional ya establecida que potencialmente pueden ser focos de conflictos interpersonales y alterar el clima organizacional del centro quirúrgico.

Este aspecto fue estudiado por Calcina (2015) en el Hospital Dos de Mayo destacando la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en unidades críticas en personal de enfermería. Una de sus conclusiones manifiesta que el clima organizacional

referida a la recompensa, apoyo y conflicto son regulares y que la satisfacción es moderada en relación a las condiciones laborales y materiales, así como en el desarrollo personal y desempeño de las tareas.

Asimismo, Monteza (2012) realizó su estudio de influencia del clima laboral en la satisfacción de enfermeras de centro quirúrgico en la seguridad social del Hospital ESSALUD de Chiclayo. También concluye que para los enfermeros el clima laboral del CQ es medianamente favorable y del mismo modo están medianamente satisfechos. Destaca la influencia notable que puede tener el clima laboral sobre la satisfacción laboral en el centro quirúrgico.

## **2. Marco teórico**

### **2.1. Clima organizacional**

#### **2.1.1. *Definición de clima organizacional***

Existen numerosas definiciones de clima Organizacional:

Gonçalves (1997) se refiere a las “percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral”.

Schneider y Hall (1972) menciona que el Clima Organizacional “refleja la interacción entre características personales y organizacionales”.

Anastassiou y Haz (citado por Redlich & Trautmann, 1996) manifiestan que es “La percepción que los miembros de una organización tienen de las características que la describen y diferencian de otras organizaciones, influyendo estas percepciones en el comportamiento organizacional de los miembros”.



Gonçalves (1997) señala que a fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente influenciando en el comportamiento de los trabajadores, modificando los factores organizacionales, así como sus estructuras y planteando la existencia de un sistema altamente dinámico.

Por otro lado, es necesario precisar que cada organización tiene propiedades o características comunes a otras organizaciones, pero también toda una constelación exclusiva de características y propiedades, de allí el concepto de un clima específico para cada organización.

Si se compara a una organización con un individuo y por lo tanto poseedora de una estructura psicológica, el clima vendría a ser, la "sensación", "personalidad" o "carácter" de la organización (Gibson, Ivancavich, & Donnelly, 1983).

El "clima laboral" es pues el conjunto de condiciones generadas por el medio ambiente humano y por las características estructurales de la organización. Tiene una influencia directa en la satisfacción y por lo tanto también en la productividad. Depende de las acciones de los gestores y de cómo se relacionan con sus trabajadores, con su entorno laboral, con el equipamiento que poseen para realizar su trabajo y especialmente de las interrelaciones humanas

Del mismo modo haciendo una analogía con la meteorología y sus rasgos atmosféricos, las organizaciones tienen ciertas regularidades y variabilidades semejantes a las existentes en un lugar o región que en buena cuenta en las

instituciones están representadas por las prácticas y procedimientos (Chiang, Nuñez y Huerta, 2007).

Dicho así, los estudios de clima, analizan la influencia de las personas sobre las organizaciones expresadas en términos de tamaño, estructura, complejidad, diversidad, tipos de liderazgo, orientación y otros elementos que la organización pueda tener (Bustamante, Grandón y Lapo, 2015)

### **2.1.2. Tipos de clima**

Existen diferentes tipos de clima:

- Clima psicológico. Descrito ya desde 1951 por Lewin, se define como a la particular forma de percibir que tienen los individuos de su ambiente de trabajo: Realizando una analogía con el cuerpo humano, los órganos y sistemas estarían representados por las políticas directivas, procesos de las organizaciones, mientras que la psicología de la “persona” estaría representado por la delegación, autonomía, relaciones interpersonales, motivación, grado de cooperación entre otras variables que vendrían a constituir el clima psicológico que en buena cuenta son representaciones de la estructura del trabajo, atributos organizaciones y características del liderazgo.
- Clima agregado. Implica las percepciones individuales de grupos organizados de alguna forma jerárquica, vale decir, divisiones, departamentos, etc. Se basan en la pertenencia a un grupo.
- Climas colectivos. Los climas agregados resultan de la percepción individual y por lo tanto puede divergen entre una y otra persona, de esta manera surge el clima colectivo donde el consenso y el acuerdo de las personas pertenecientes a un

grupo, respecto a los contextos organizacionales convergen en una percepción global de una colectividad.

- Clima organizacional. Es la percepción que tienen las personas de su ambiente laboral y de la organización de su empresa o institución (liderazgo, prácticas de gestión, estructura de la organización, y comportamientos laborales).

Payne (1990) sostiene que el concepto de clima organizacional no es válido, porque las personas en diferentes partes de la organización tienen percepciones radicalmente distintas de la organización y cuando las percepciones se comparten de manera consensual solamente en pequeños grupos, por lo que no representarían a la totalidad organizativa. Por tanto, lo más válido es la existencia de climas por sectores o departamentos mas no organizacionales.

Restrepo (2015) refiere que el clima organizacional es multidimensional y es análogo al conjunto de características que definen la personalidad de un individuo solo que en este caso dichas características pertenecen a la institución.

### **2.1.3. Variables del clima organizacional**

Existen muchas variables para entender el clima de la organización y estas pueden ser:

- Variables del ambiente físico, determinadas por las condiciones laborales, temperatura, grado de contaminación, instalaciones equipamiento.
- Variables estructurales, determinadas por la estructura de la organización, tamaño, estilo de liderazgo.

- Variables del ambiente social, determinadas por las relaciones interpersonales, o interdepartamentales, estilo de comunicación.
- Variables personales, determinadas por las características individuales, aptitudes, actitudes o motivaciones especiales.
- Variables propias del comportamiento organizacional, especialmente relacionadas a la rotación de personal, productividad, ausentismo o satisfacción laboral.

Todas estas variables son percibidas por los integrantes de la organización. Por lo tanto, se refiere a la percepción respecto al trabajo, ambiente físico, relaciones interpersonales, y a las regulaciones relacionadas al trabajo. Desde ese punto de vista el clima organizacional viene a ser el conjunto de percepciones que tienen los miembros de una organización respecto al sistema organizacional.

#### ***2.1.4. Característica del clima organizacional***

Desde esa perspectiva el Clima Organizacional se caracteriza por:

- Hacer referencia al lugar de trabajo.
- Tener permanencia en el tiempo a pesar de los cambios coyunturales.
- Tener un impacto importante en el comportamiento de los miembros de la organización.
- Afectar el grado de identidad y compromiso de los miembros.
- Afectar las variables estructurales tales como estilos de dirección, liderazgo, políticas, sistemas de contratación de personal y actuar también en forma inversa, vale decir que estas variables actúen a su vez sobre el clima organizacional.

- Ser susceptible de ser modificado en función que estas variables se modifiquen y se mantengan en el tiempo y expresar un nuevo clima organizacional.

Por su parte, Likert (1967) desde la óptica de la percepción del clima de una organización sostiene que esta depende de variables como la estructura organizativa, componente normativo, mecanismo para la toma de decisiones, etc. A este conjunto lo denomina variables causales. También dependen de motivaciones, actitudes, y forma de comunicación, denominando a estas últimas como intervinientes. Por último, Likert indica que el resultado final es dependiente de la interacción de las dos anteriores. En ellas, se incluyen “la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas por la organización”. Para Likert lo importante es que en realidad el tema del clima organizacional es un aspecto de percepción de un grupo humano más que la existencia de un clima objetivo y real.

#### **2.1.5. Tipos de sistemas de organizaciones**

Así, Likert tipifica cuatro tipos sistemas de organizaciones. Estos son:

- Sistema I: Autoritario.
- Sistema II: Paternalista.
- Sistema III: Consultivo
- Sistema IV: Participativo

Por su parte, Litwin & Stinger (1978) definieron seis variables claves del clima de las organizaciones y las pusieron a prueba en una situación de laboratorio en la que establecieron empresas que se ocuparían de la misma producción y desarrollo de trabajo durante un período de dos semanas.

La primera compañía se estableció de acuerdo con normas extremadamente autoritarias, la comunicación era por escrito, los empleos estaban bien definidos, todas las decisiones las tomaba el presidente, y quedaba escaso margen para la iniciativa de los demás.

La segunda compañía de acuerdo con líneas amistosamente democráticas, destacando relaciones laborales amistosas, cálidas más que el cumplir una tarea o la organización formal. Se alentó a las personas para que hablaran y jugaran, y se confrontaron las cuestiones interpersonales en reuniones cotidianas por grupos. El presidente estaba siempre disponible para todos los empleados y los estimulaba para que le presentaran sus problemas.

La tercera compañía se proyectó para un clima de logro. El presidente formulaba objetivos en colaboración con otros ejecutivos, permitía que los grupos fijaran sus procedimientos, establecía sistemas de recompensas para la productividad, y comunicaba constantemente sus expectativas de elevado desempeño, demostrando aprobación por el. Estaba interesado en todo, pero confiaba en que sus empleados podrían tomar decisiones que afectaran su propio trabajo. Colgaba a la vista informes de adelantos, para que pudiera verlos todos, cada vez que recibía datos de ventas o aceptación de nuevos productos.

El resumir los datos de Litwin y Stringer de alguna manera simplifica en exceso su estudio; sin embargo, fue más agradable trabajar en el ambiente amistoso y democrático que en el autoritario de otros grupos. El grupo de logro sobrepasó con mucho a los otros dos, que fueron relativamente parejos en rentabilidad. El clima de logro también completó el experimento con una cantidad mayor de nuevos productos desarrollados y aceptados,

respecto de las otras dos compañías. El clima de logro pareció, en términos de rendimiento total, hallarse muy adelantado, probablemente porque estimulaba a las personas a satisfacer sus necesidades de logro en la situación laboral.

#### **2.1.6. Diferencia entre cultura y clima organizacional**

Robbins & Stephen (2009) hace un deslinde conceptual entre Cultura Organizacional y Clima Organizacional.

Por un lado, la Cultura Organizacional es un sistema de significados, valores, creencias compartidas por los integrantes de una organización, que la distinguen de otras.

El término Cultura Organizacional es descriptivo. Es una perspectiva de cómo ven los integrantes a su organización en términos de trabajo en equipo, o si premia o no la iniciativa y la innovación, en cambio el Clima Organizacional mide las respuestas personales de percepción de su entorno laboral, es importante señalar que la Cultura Organizacional es descriptivo y el Clima Organizacional es evaluativo.

Por otro lado, el concepto de clima organizacional no es muy reciente, fue introducida por Gellerman, en 1960. Sin embargo, los orígenes teóricos de ese concepto no están siempre claros en las investigaciones. Son dos escuelas las que han influido grandemente en el desarrollo del concepto de clima organizacional.

a) Escuela de Gestalt. Que destaca dos principios básicos de sus postulados:

- Determinar el orden tal como están en la realidad.
- Crear un nuevo orden a través de la integración del pensamiento. Dado que la percepción del entorno, por el integrante de la organización la hace

comportarse según esta percepción es importante trabajar sobre esta percepción.

- b) Escuela funcionalista. Según esta escuela, es el ambiente que determina el comportamiento de un individuo y son las diferencias individuales las que determinan su adaptación.

Jones, James, Bruni, Hornick y Sells (1979), investigadores estadounidenses, han circunscrito muy bien la problemática al identificar tres modos diferentes de investigación, no mutuamente excluyentes, del clima organizacional, estas son:

- a) La medida múltiple de atributos organizacionales. Considera el clima como un conjunto de características que:

1. Describen una organización y la distinguen de otras.
2. Son relativamente estables en el tiempo.
3. Influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.

Bajo este vocablo aparece un reagrupamiento objetivo de los atributos organizacionales que son, una representación de la naturaleza física de la organización. Esta definición se apoya a pesar de todo, sobre bases fácilmente criticables. Ya que las variables por estudiar son generalmente numerosas para analizarlas todas.

- b) La medida perceptiva de los atributos individuales, donde los individuos perciben el clima según como la empresa pueda satisfacer los suyos.

- c) La medida perceptiva de los atributos organizacionales. Conjunto de características de como la organización actúa sobre sus miembros y su sociedad.

Durante el proceso de formación de la percepción del clima, el individuo utiliza la información procedente de:



- a) las características de su organización y
- b) de sus características personales.

Los instrumentos de medida más frecuentemente utilizados son los cuestionarios, pues corresponden a la naturaleza multidimensional y perceptiva del clima. Por sus dimensiones, estos cuestionarios cubren las variables humanas, estructurales, relacionadas con la tarea y las tecnologías según un cierto grado decreciente importante (escala de *Likert*).

Según la teoría de Lewin la medición de la percepción de los atributos organizaciones nos permite medir el clima y la influencia entre la organización y el individuo para resultar en el comportamiento .

En ese sentido la percepción alcanza la máxima importancia y está en función del que la percibe, de las características de la organización y de la interacción entre estas. .

Por otro lado, el clima también es reflejo de las actitudes y creencias de sus miembros importante por tres razones en la toma de decisiones:

- Para evaluar probables fuentes de conflicto, estrés, insatisfacción que puede traer consecuencias negativas a la organización.
- Para dar inicio al cambio que indique el cuerpo de gestores y definir los objetivos de intervención.
- Para monitorizar el desarrollo de la organización y proveer problemas futuros.

Volviendo a referirnos a la analogía con el cuerpo humano nos podemos referir a su salud mental siempre y cuando cumpla con las siguientes características:

- Sentirse bien consigo mismas.
- Sentirse bien respecto a los demás.

- Ser capaces de enfrentar por sí mismas a las exigencias de la vida.

Del mismo modo la “salud mental” de la organización es expresada en términos de calidad del clima organizacional, donde sus miembros están motivados, con buenas relaciones, interés y colaboración en un espacio amplio, flexible y de liderazgo efectivo.

### **2.1.7. Dimensiones del clima organizacional**

Según Cabrera (1999) las dimensiones dependen de cinco variables: ambiente físico, estructurales, ambiente social, personales, y propias del comportamiento organizacional.

Litwin & Stinger (1978) proponen nueve dimensiones: estructura responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, identidad.

Redlich & Trautmann (1996) El instrumento utilizado por Redlich y Trautman en 1996 postula la existencia de catorce dimensiones, tales como:

- 1) Estructura: Representa la percepción acerca de la claridad y limitaciones de las reglas, procedimientos, y trámites que enfrentan en el desarrollo de su trabajo.
- 2) Responsabilidad: Es el sentimiento respecto a la autonomía para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.
- 3) Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.
- 4) Riesgo: Corresponde al sentimiento de los miembros de una organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.
- 5) Calidez: es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente bueno y amistoso en su organización.
- 6) Apoyo: es el sentimiento de los miembros sobre la existencia de una relación amistosa y de ayuda en la organización.

- 7) Administración del Conflicto: es la percepción del grado en que los miembros de la organización, aceptan las opiniones discrepantes.
- 8) Identidad: es el sentimiento de pertenecer a la organización como un elemento importante y valioso.
- 9) Estilo de Supervisión: Abierta, apoyadora o considerada.
- 10) Motivación Laboral: Es el grado en que los empleados muestran interés por su trabajo, tratan de prosperar y están comprometidos con su trabajo.
- 11) Estabilidad Laboral: Percepción del trabajador respecto a su permanencia en la institución.
- 12) Oportunidad de Desarrollo: Percepción del trabajador respecto a su organización respecto a su capacidad de desarrollo personal.
- 13) Comunicación: Es el grado en que las comunicaciones son fluidas y oportunas, especialmente entre directivos y funcionarios.
- 14) Equipo y distribución de personas y material: Se refiere al grado en que el equipo y la distribución de personas y de material permiten operaciones de trabajo eficientes y efectivas.

Para fines de sistematización diversos autores proponen cuatro dimensiones para el estudio del clima organizacional.

- 1) Autonomía individual: Referida a la independencia de las personas en su entorno laboral, rigidez de las políticas y normas institucionales, responsabilidad individual.

- 2) Estructura que impone el puesto: Referida al tipo de comunicación de los superiores con los subordinados, métodos de trabajo y forma de establecer objetivos y metas.
- 3) Recompensa: Referida a los temas fundamentalmente monetarios y económicos o aspectos de promoción en el trabajo.
- 4) Consideración, agradecimiento y apoyo: Referida a los mecanismos de estímulo o mecanismos de apoyo recibidos en el entorno laboral.

### **2.1.8. Medición del clima organizacional**

Chiavenato (2000) describe el uso de la escala de *Likert* para medir la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

- 1) Los métodos de mando.
- 2) Las características de las fuerzas motivacionales.
- 3) Las características de los procesos de comunicación.
- 4) Las características de los procesos de influencia.
- 5) Las características de los procesos de toma de decisiones.
- 6) Las características de los procesos de planificación.
- 7) Las características de los procesos de control.
- 8) Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.

Litwin & Stinger (1978) utilizan las siguientes dimensiones.

- 1) Estructura
- 2) Responsabilidad
- 3) Recompensa

- 4) Desafío
- 5) Relaciones
- 6) Cooperación
- 7) Estándares
- 8) Conflictos
- 9) Identidad

Redlich & Trautmann (1996) realizan una adaptación de varias escalas planteando 14 dimensiones para el estudio de Clima Organizacional. Nosotros creemos que este instrumento refleja de modo más fidedigno el nivel de clima. Como se puede apreciar en el Anexo 01 el instrumento de medición aplicado queda constituido por 71 indicadores pertenecientes a las 14 dimensiones.

## **2.2. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un concepto muy complejo ampliamente estudiado que relaciona la visión de los miembros de una organización respecto a su entorno, el sistema de recompensas, sistema de supervisión, y exigencias del puesto. Más específicamente los diferentes aspectos de la satisfacción laboral son actitudes que se centran en: 1) la satisfacción laboral propiamente dicha, 2) la satisfacción con el salario, 3) la satisfacción con los compañeros, 4) la satisfacción con los jefes y 5) satisfacción con los ascensos. La importancia que cada uno de estos aspectos tiene va cambiando a medida que el trabajo cambia. También es posible que un empleado se encuentre muy satisfecho con un aspecto y muy insatisfecho con otro.

### **2.2.1. Tipos de satisfacción**

Puede describirse dos tipos de satisfacción:

- a) Satisfacción General: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- b) Satisfacción por áreas específicas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

### **2.2.2. Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional**

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Álvarez (2010) considera a la satisfacción laboral como la tendencia emocional de la personalidad a percibir la influencia de un conjunto de factores presentes en la actividad laboral y su contexto, dirigida en esencia a satisfacer determinadas necesidades.

Locke (1969) refiere que la satisfacción laboral es el sentimiento de una persona acerca de su trabajo.

Esta satisfacción se puede explicar por factores externos al profesional, como el salario, disponibilidad de horario y condiciones físicas del trabajo, o por factores internos, como la responsabilidad asignada, la posibilidad de utilizarlas habilidades, la libertad para elegir el método de trabajo el reconocimiento al trabajo bien realizado (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1993).

El conocer la satisfacción profesional y los factores que influyen sobre ella permite por un lado desarrollar políticas de empleo y proveer información relevante a los potenciales empleadores, mientras que, por otro lado, permite mejorar la calidad de la atención de los pacientes, pues la satisfacción del profesional sanitario está asociada con la satisfacción del paciente (Haas et al., 2000).

García-Pozo, Moro-Tejedor y Medina-Torres (2010) mencionan que la satisfacción laboral, siguiendo la definición dada por Locke en 1976, se entiende como el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas o necesidades psicológicas.

Núñez, Estévez, Hernández y Marrero (2007) Refieren que algunos estudios publicados muestran un análisis general de la satisfacción laboral mediante una sola pregunta. Sin embargo, esta forma de evaluarla no nos permite identificar los factores que la denominan, y en consecuencia puede ser poco operativa. Blegen, tras realizar un meta análisis de datos de 48 estudios, encontró que la satisfacción laboral estaba relacionada, en mayor o menor grado, con tensión, compromiso con la institución, organización, reconocimiento, monotonía, autonomía, comunicación con superiores, comunicación con pares e imparcialidad, entre otros. Por ello, puede ser más interesante utilizar cuestionarios que analicen de una manera más pormenorizada las diferentes dimensiones que forman parte de la satisfacción laboral.

Boria y Crespi (2012) refieren que los factores que pueden determinar la satisfacción en el trabajo son numerosos; desde el tiempo disponible de vacaciones anuales, hasta el reconocimiento por parte del superior jerárquico, posibilidad de ascenso o seguridad acerca de los objetivos de la organización. Las posibles causas que promueven empleados satisfechos o insatisfechos no han dejado de estudiarse, desde la clásica propuesta de donde estableció dos factores explicativos de la satisfacción laboral: los higiénicos, aquellos cuya inexistencia provoca insatisfacción (salario, condiciones

ambientales, status) y los de crecimiento, cuya existencia genera satisfacción e insatisfacción de niveles inferiores a lo esperado (realización, naturaleza de la tarea, reconocimiento) (Herzberg, 1959).

### **2.2.3. Determinantes de la satisfacción laboral**

Según Robbins (1998) los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo. Caracterizado por la naturaleza del trabajo, variedad de habilidades, Identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía, retroalimentación del puesto mismo.
- Sistema de compensaciones y satisfacción con el salario.
- Apoyo de pares. El trabajo también cubre necesidades de interacción social.
- Satisfacción con la supervisión.
- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto.

### **2.2.4. Modelo de Pascoe de la satisfacción en anesthesiólogos**

Pascoe (1983) en su modelo de satisfacción considera que la satisfacción del personal de centro quirúrgico está relacionada al cumplimiento de sus tareas y está considerada como un factor determinante en la calidad en el cuidado.

Chiavenato (2000) hace referencia a Maslow para afirmar que la satisfacción de necesidades del trabajador da una actitud positiva en el trabajo. Herzberg señala que existen factores de motivación intrínsecos y extrínsecos relacionados con el trabajo hacia la satisfacción laboral tales como: Los logros y reconocimientos recibidos por su



desempeño, las relaciones satisfactorias con sus compañeros, la responsabilidad en el trabajo y el salario.

Se han realizado estudios de satisfacción en anesthesiólogos asociando la satisfacción de este profesional con diversos factores, tales como el reconocimiento de su trabajo, las condiciones laborales y una remuneración justa (Macario & Vasanawala, 2001).

Panagopoulos & SchianodiCola (1996) en un estudio muestran los aspectos negativos de la práctica de la anestesia como son: largas horas en quirófano, situaciones de estrés, excesiva responsabilidad, una pobre paga, una pobre imagen profesional, presión en la productividad y problemas médico-legales, características que se suman a mantener actualizado los nuevos conocimientos farmacológicos, desarrollar habilidades de competencia y de contratar seguros contra mala práctica, toda esta situación conlleva a una respuesta de satisfacción/insatisfacción en el rol del anesthesiólogo.

Clarke, Morin, & Warnell (1994) consideran que la personalidad no determina la satisfacción laboral del anesthesiólogo, él encontró que el sexo influye en la determinación de satisfacción laboral, las médicas anesthesiólogas están más satisfechas con su trabajo.

Jenkins et al. (2001) reconocen que la satisfacción del anesthesiólogo está asociada con: la estimulación intelectual, la interrelación con sus pacientes. La relación con cirujanos es el binomio en el área de trabajo y mantiene equilibrio profesional y social, en el aspecto financiero, la buena remuneración por sus servicios conlleva satisfacción profesional y personal.

### **2.2.5. Satisfacción laboral y variables intangibles**

Las organizaciones cada vez son más conscientes con la importancia de disponer de empleados satisfechos con su trabajo y con la institución. Muchas tratan de lograr este

objetivo interviniendo sobre las condiciones del contexto físico, aspectos tangibles o características de la tarea. De hecho, muchos de los estudios de satisfacción laboral se han centrado principalmente en aquellas áreas más fácilmente medibles como pueden ser el salario, los horarios o posibilidades de promoción (Fernández, 1995).

Algunos autores como Hamermesh (1997), Freeman (1978) y Borjas (1979) consideran a la satisfacción laboral como una simple variable económica.

Munchinsky (1983) sugiere que la satisfacción laboral se encuentra formada por dos tipos de factores: los extrínsecos del entorno de trabajo y los intrínsecos que reflejan las experiencias de los individuos con el mismo (González, Sánchez y López-Guzmán, 2011).

- Satisfacción intrínseca: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relativos al contenido de la tarea (Moreno et al., 2010). En definitiva, deriva de las recompensas de índole interno al propio individuo ofrecidas por su trabajo.
- Satisfacción extrínseca: proviene de factores tales como la satisfacción con el salario, las políticas de la compañía, los recursos, la supervisión, la relación con los compañeros, las oportunidades de promoción, la relación con los clientes o la seguridad en el trabajo.

### **3. Definición de términos**

- Clima organizacional: De todos los conceptos de clima organizacional se consideró el, concepto de Gonçalves (1997). Se refiere a las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

- Satisfacción laboral: De la misma manera siguiendo con el mismo autor consideraremos el concepto de Álvarez (2010), que considera a la satisfacción laboral como la tendencia emocional (o psicológica en general, ya que incluye procesos cognoscitivos y volitivos) de la personalidad a percibir la influencia de un conjunto de factores presentes en la actividad laboral y su contexto, dirigida en esencia a satisfacer determinadas necesidades.
- Pronóstico: En su sentido más amplio, el término pronóstico refiere a aquel conocimiento anticipado de lo que sucederá en un futuro mediante ciertos indicios, señales, síntomas, intuiciones, estudio, historia previa, entre otros, que se suceden cumpliendo una función de anuncio.

## Capítulo III

### Metodología de la investigación

#### 1. Tipo de investigación

De acuerdo a la medición de las variables la presente investigación es de tipo explicativa y predictiva porque analiza la variabilidad de los niveles de la satisfacción laboral a través de los factores del clima organizacional del personal de centro quirúrgico de una clínica privada de Lima (Hair & Anderson, 1999).

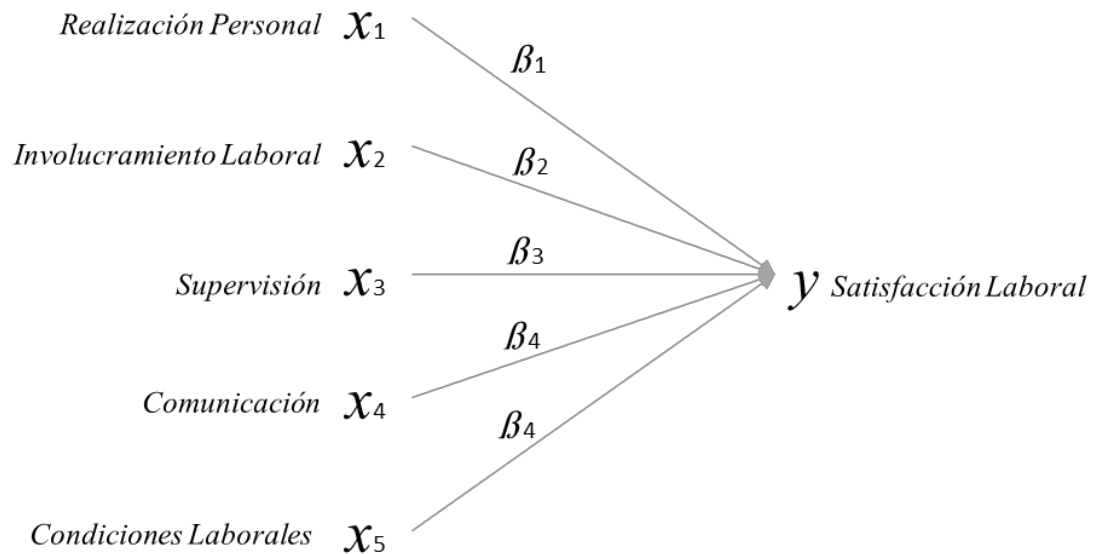
#### 2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación de acuerdo a (Hernández, Fernández y Baptista 2004) es no experimental y de corte transversal. Es no experimental porque no se manipuló las variables de estudio. Es de corte transversal por se levantó la información por única vez. El esquema de investigación está asociado el modelo de regresión multivariado que es el siguiente:

$$y = \beta_0 + \beta_i x_i, \quad i=1,2,3,4,5$$

Donde:

Factores predictores de la satisfacción



$X_i$ : Son los factores predictores del clima organizacional

$Y$ : es la variable dependiente de satisfacción laboral

$\beta_i$ : Grado de influencia del factor hacia la satisfacción laboral

### 3. Operacionalización de las variables de estudio

A continuación, se definen y se muestran las tablas de la Operacionalización de las variables que fueron estudiadas en esta investigación.

#### 3.1. Operacionalización de las variables

A continuación, en las tablas 1 se observa la operacionalización de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Tabla 1

*Operacionalización de las variables de estudio*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Procesamiento
<b>Independiente</b>  <b>Clima Organizacional</b>	De todos los conceptos de clima organizacional se consideró el concepto de (Gonçalves, 1997). Se refiere a las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.	El clima organizacional se medirá en función a cinco dimensiones relacionadas al entorno de trabajo del colaborador que son: realización personal, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	Realización personal	1 al 10	La escala para evaluar cada ítem será el siguiente:  5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indiferente 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo	Para calcular el grado del clima organizacional se realizará la suma de cada indicador por dimensión y luego la suma por dimensiones. De la puntuación total se planteará la escala de alineación.
			Involucramiento	11 – 20		
			Supervisión	21 – 30		
			Comunicación	31 – 40		
			Condiciones laborales.	41 – 50		
<b>Dependiente</b>  <b>Satisfacción Laboral</b>	La satisfacción es como la tendencia emocional (o psicológica en general, ya que incluye procesos cognoscitivos y volitivos) de la personalidad a percibir la influencia de un conjunto de factores presentes en la actividad laboral y su contexto, dirigida en esencia a satisfacer determinadas necesidades.	La satisfacción laboral se medirá a través de las dimensiones de: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de la tarea y relación con la autoridad.	Condiciones físicas y/o materiales,	1 al 5	La escala para evaluar cada ítem será el siguiente:  5. Muy satisfecho 4. Satisfecho 3. Indiferente 2. Insatisfecho 1. Muy Insatisfecho	Para calcular el nivel de satisfacción laboral se realizará la suma de cada indicador por dimensión y luego la suma por dimensiones. De la puntuación total se planteará la escala de satisfacción laboral.
			Beneficios laborales o remunerativos,	6 – 9		
			Políticas administrativas,	10 – 14		
			Relaciones interpersonales,	15 – 18		
			Desarrollo personal, Desempeño de la tarea y Relación con la autoridad.	19 – 24		
				25 – 29		
	30 – 36					

En la tabla 2 se presenta la escala del clima organizacional y de sus dimensiones considerando los rangos de variación de acuerdo a los niveles o categorías.

Tabla 2

*Categorías de las dimensiones del clima organizacional*

Categorías	Valores para las dimensiones	Valores para la variable global
Muy desfavorable	( 10 , 17 )	( 50 , 90 )
Desfavorable	( 18 , 25 )	( 91 , 130 )
Medio	( 26 , 33 )	(131 ,170 )
Favorable	( 34 , 41 )	( 171 , 210 )
Muy Favorable	( 42 , 50 )	( 211 , 250 )

En la tabla 3 se presenta la escala de los niveles de la satisfacción laboral, y en cada nivel se presenta los rangos de variación.

Tabla 3

*Categorías de satisfacción laboral*

Categorías	Valores para la variable global
Muy insatisfecho	( 36 , 65 )
Insatisfecho	( 66 , 94 )
Indiferente	(95 ,122 )
Satisfecho	( 123 , 151 )
Muy satisfecho	( 152 , 180 )

#### **4. Población y muestra**

La población estuvo conformada por el total de las personas que trabajan en el Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima. Por el tamaño de la población se ha considerado una muestra censal; es decir, a todo el personal del centro quirúrgico de la clínica mencionada.

#### **4.1. Criterios de inclusión y exclusión**

A continuación, se hace mención de los criterios de inclusión y/o exclusión de los participantes, que fueron tomados en cuenta para lograr mejores resultados de la investigación.

##### **4.1.1. Criterios de inclusión:**

- Personal que labora en el centro quirúrgico bajo cualquier modalidad contractual al momento de realizar el estudio.
- Personal que ha aceptado de manera voluntaria participar en la presente investigación

##### **4.1.2. Criterios de exclusión**

- Personal eventual como los estudiantes e internos cuya estadía es transitoria por los departamentos.

#### **5. Instrumentos y técnicas de recolección de datos**

En esta sección se presenta las características de los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos de la presente investigación.

##### **5.1. Escala Clima Organizacional**

El instrumento del clima laboral es un test que ha sido validado por Palma y Carrillo (2004), y se ha realizado un retest en la población en estudio utilizando el estadístico de alpha de Cronbach que se obtuvo un valor de 0.971 del cual se deduce que es altamente confiable. El clima organizacional está compuesto por cinco dimensiones que son: realización personal, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Cada dimensión tiene 10 ítems haciendo un total de 50 preguntas que el



colaborador debe contestar. Para la evaluación de cada ítem se ha considerado la escala de *Likert* y a cada nivel se le ha asignado un valor del siguiente modo: 5. Muy de acuerdo, 4. De acuerdo, 3. Indiferente, 2. En desacuerdo, y 1. Muy en desacuerdo. A cada nivel se le ha asignado

## **5.2. Escala de Satisfacción Laboral**

De manera similar se ha realizado un retest para el instrumento de satisfacción laboral con el estadístico de alpha de Cronbach y se obtuvo un valor de 0.895 del cual se deduce que el instrumento es muy confiable en el recojo de los datos. La variable de la satisfacción está compuesta por las siguientes dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de la tarea y relación con la autoridad. Para evaluar cada ítem se ha considerado la siguiente escala con su respectiva puntuación: 5. Muy satisfecho, 4. Satisfecho, 3. Indiferente, 2. Insatisfecho, 1. Muy Insatisfecho. El instrumento contempla 36 ítems que el colaborador debe responder.

Para calcular el nivel de satisfacción laboral se suma cada indicador por dimensión y luego la suma por dimensiones. De la puntuación total se planteará la escala de satisfacción laboral.

Para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta; es decir, por un periodo de media hora se les entregó a los médicos para que puedan responder las preguntas de la encuesta y luego se procedió a recoger.

## **6. Análisis e interpretación de las variables**

Para el análisis y la interpretación de los datos se utilizó la estadística descriptiva, mediante el cual se ha identificado los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral. Para contrastar de la hipótesis se utilizó el modelo estadístico de regresión lineal que permite realizar el pronóstico de la satisfacción a través de los factores del clima organizacional. La herramienta informática estadística que se aplicó fue el *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versión 22.0 para *windows*.

## **Capítulo IV**

### **Resultados y discusión**

#### **1. Resultados**

##### **1.1. Descripción de las características de la muestra**

En esta sección se presenta las características de la población de estudio. De acuerdo a los resultados se observa que el 70,0% de los trabajadores son de género femenino y solo el 30% son mujeres que laboran en el Centro Quirúrgico de la clínica en estudio; el 44.0% del personal tiene una edad comprendida entre 20 a 35 años y el 34% tiene entre 35 a 45 años de edad.

Con respecto a la profesión de los trabajadores en el centro quirúrgico, se observó que el 52% de los trabajadores pertenecen al área de enfermería, el 13% son médicos, el 8% pertenecen al área de técnicos y solo el 3% pertenecen al área de administración.

La distribución de la población de acuerdo a los servicios de atención observó que 52% son del servicio de Centro Quirúrgico propiamente dicho, el 42% son de la unidad de recuperación y el 6% pertenecen a otras áreas.

##### **1.2. Análisis e interpretación de las variables descriptivas**

En esta sección se presenta el análisis e interpretación de las variables satisfacción laboral, clima organizacional y la percepción que tiene la población de estudio respecto las dimensiones del clima organizacional.

Tabla 4

*Satisfacción laboral del personal del centro quirúrgico de una clínica privada de Lima*

Niveles de satisfacción	n	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	1	2.0
Indiferente	2	4.0
Satisfecho	12	24.0
Muy satisfecho	35	70.0
Total	50	100.0

En la tabla 4 se presenta la distribución de frecuencia de los niveles de satisfacción laboral del personal de centro quirúrgico de una clínica privada de Lima, en el que el 70% refiere estar muy satisfecho y el 24% satisfecho.

Tabla 5

*Clima organizacional del personal de centro quirúrgico de una clínica privada de Lima*

Niveles de satisfacción	n	%
Muy desfavorable	0	0.0
Desfavorable	5	10.0
Medio	16	32.0
Favorable	23	46.0
Muy favorable	6	12.0
Total	50	100.0

En la tabla 5 se observa que el 46% de la población del estudio percibe un clima organizacional favorable y el 12% como muy favorable; lo que significa que este grupo percibe de manera positiva las posibilidades que existe para su realización, que su comportamiento en función al involucramiento es favorable para el centro de aplicación, también perciben de manera favorable la supervisión que realizan sus superiores, consideran que la comunicación que fluye en hospital es buena y que las condiciones laborales son favorables para los trabajadores. Sin embargo, ocurre todo lo contrario

con el 10,0% del personal que percibe un clima organizacional desfavorable en su centro de trabajo.

Tabla 6

*Percepción del clima organizacional del personal que labora en el Centro Quirúrgico de la clínica en estudio*

Dimensiones del clima organizacional	Realización personal		Involucramiento laboral		Supervisión del personal		Niveles de comunicación		Condiciones laborales	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy Desfavorable	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Desfavorable	7	14.0	2	4.0	8	16.0	3	8.0	4	6.0
Medio	16	32.0	9	18.0	19	38.0	19	32.0	16	38.0
Favorable	20	40.0	28	56.0	18	36.0	21	44.0	22	42.0
Muy Favorable	7	14.0	11	22.0	5	10.0	7	16.0	8	14.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0

En la tabla 6 se puede observar que el 54% del personal percibe entre favorable y muy favorable a su centro de trabajo para alcanzar su realización personal; es decir, que este grupo de trabajadores manifiestan que existen oportunidades de progresar en este centro de aplicación, también manifiestan que las actividades que hacen son favorables para su desarrollo personal y consideran también favorable su lugar de trabajo para alcanzar una mejor calidad de vida.

De la misma manera, se observa que el 78% del personal tiene un nivel de involucramiento laboral entre favorable y muy favorable; es decir, que se sienten comprometidos con su centro de trabajo, además cada uno de ellos se consideran como un factor crítico de éxito, el hospital les genera orgullo y finalmente, consideran que la interacción con sus superiores es buena. De manera contraria solo el 4% del personal tiene un nivel de involucramiento desfavorable.

En cuanto a la dimensión de supervisión, el 46% del personal considera entre favorable y muy favorable la supervisión de los superiores. Este grupo considera que el supervisor o sus superiores brindan apoyo para superar obstáculos, la evaluación que se hace de su trabajo les ayuda a mejorar, el jefe escucha los planteamientos que ellos hacen y sienten que les interesa el éxito en su trabajo. Sin embargo, existe un 16,0% que considera que la supervisión es desfavorable para la funcionalidad de su trabajo; es decir todo lo contrario al análisis del primer grupo.

Referente a la dimensión comunicación, se observa que el 56% del personal del centro quirúrgico perciben una comunicación entre favorable y muy favorable, del cual se deduce que el grado de fluidez, celeridad, claridad coherencia y precisión de la información es favorable para el funcionamiento de la entidad privada de salud; es decir, que este grupo de trabajadores percibe como favorable la información con que cuentan y que es necesaria para cumplir con su trabajo, perciben de manera favorable que la administración fomenta y promueve la comunicación en el trabajo, también perciben de manera favorable que los compañeros cooperan entre si y que existe una relación armoniosa, están informados de los avances de las otras áreas y que los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa. De manera opuesta, solo existe un 6% del personal que percibe como desfavorable la comunicación en su trabajo.

Finalmente, se puede apreciar que el 60% de la población del estudio consideran entre favorable y muy favorable las condiciones laborales; es decir, que este grupo percibe que cuentan con los recursos necesarios para hacer su trabajo, consideran que la administración de los recursos es buena, el trato en el hospital es justo y las normas y procedimientos son a favor del trabajador. Sin embargo, de manera contraria solo el 8%

de los médicos considera como desfavorable las condiciones laborales que se tiene en el centro quirúrgico.

### 1.3. Análisis del clima organizacional como factor de pronóstico de la satisfacción laboral

En esta sección se presenta la contrastación de las hipótesis de investigación utilizando el modelo de regresión lineal para la satisfacción laboral tomando como predictores a los factores de la variable clima organizacional.

Tabla 7

*Resumen estadístico de regresión lineal para la prueba de hipótesis*

Modelo	Const.	B	t	p	R <sup>2</sup> A.	F	p
I	47.086**	0.254	6.615	0.000	0.466	43.763	0.000
II	61,434**	0.914	5.412	0.000	0.366	29.289	0.000
III	38,640**	1.424	7.884	0.000	0.555	62.157	0.000
IV	53,073**	1.195	5.548	0.000	0.378	30.785	0.000
V	56,415**	1.025	4.911	0.000	0.321	24.114	0.000
VI	50,020**	1.204	6.366	0.000	0.447	40.531	0.000

Nota. I (Variable predictora clima laboral), II (Dimensión predictora realización personal), III (Dimensión predictora involucramiento laboral), IV (Dimensión predictora supervisión), V (Dimensión predictora comunicación), VI (Dimensión predictora condiciones laborales). Significancia de la constante \*\*<0.01.

Los modelos predictivos de la satisfacción laboral tomando en cuenta la variable clima laboral y sus dimensiones son analizados mediante modelos de regresión lineal simple en la tabla 6. El modelo I  $Y=47.086+0.254X$ , muestra que el clima laboral explica el 46.6% la variabilidad de los niveles de la satisfacción laboral ( $F=43.763$ ,  $p=0.000$ ), siendo el clima laboral un predictor de la misma con un grado de influencia de 0.254 ( $t=6.615$ ,

p=0.000). El modelo II  $Y=61.434+0.914X_1$ , muestra que la realización personal explica el 36.6% de la variabilidad de los niveles de la satisfacción laboral ( $F=29.289$ ,  $p=0.000$ ), siendo la dimensión realización personal su predictor con un grado de influencia de 0.914 ( $t=6.615$ ,  $p=0.000$ ). El modelo III  $Y=38.640+1.424X_2$ , muestra que el involucramiento laboral explica el 55.5% la variabilidad de los niveles de la satisfacción laboral ( $F=62.157$ ,  $p=0.000$ ), siendo la dimensión involucramiento laboral un buen predictor con un grado de influencia de 1.424 ( $t=7.884$ ,  $p=0.000$ ). El modelo IV  $Y=53.073+1.195X_3$ , muestra que la supervisión explica el 37.8% la variabilidad de los niveles de satisfacción laboral ( $F=30.785$ ,  $p=0.000$ ), siendo la dimensión de supervisión un buen predictor con un grado de influencia de 1.195 ( $t=5.548$ ,  $p=0.000$ ). El modelo V  $Y=56.415+1.025X_4$ , muestra que la comunicación explica el 32.1% la variabilidad de los niveles de la satisfacción laboral ( $F=24.114$ ,  $p=0.000$ ), siendo la dimensión comunicación un buen predictor con un grado de influencia de 1.025 ( $t=4.911$ ,  $p=0.000$ ). El modelo VI  $Y=50.020+1.204X_5$ , muestra que las condiciones laborales explican el 44.7% la variabilidad de los niveles de satisfacción laboral ( $F=40.531$ ,  $p=0.000$ ), siendo la dimensión comunicación un buen predictor con un grado de influencia de 1.204 ( $t=6.366$ ,  $p=0.000$ ).

#### **1.4. Modelo predictivo de satisfacción laboral basada en los factores de clima organizacional**

En la figura 1 se presenta el modelo de pronóstico de la satisfacción laboral en base a los factores del clima organizacional que son la realización del personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laboral.



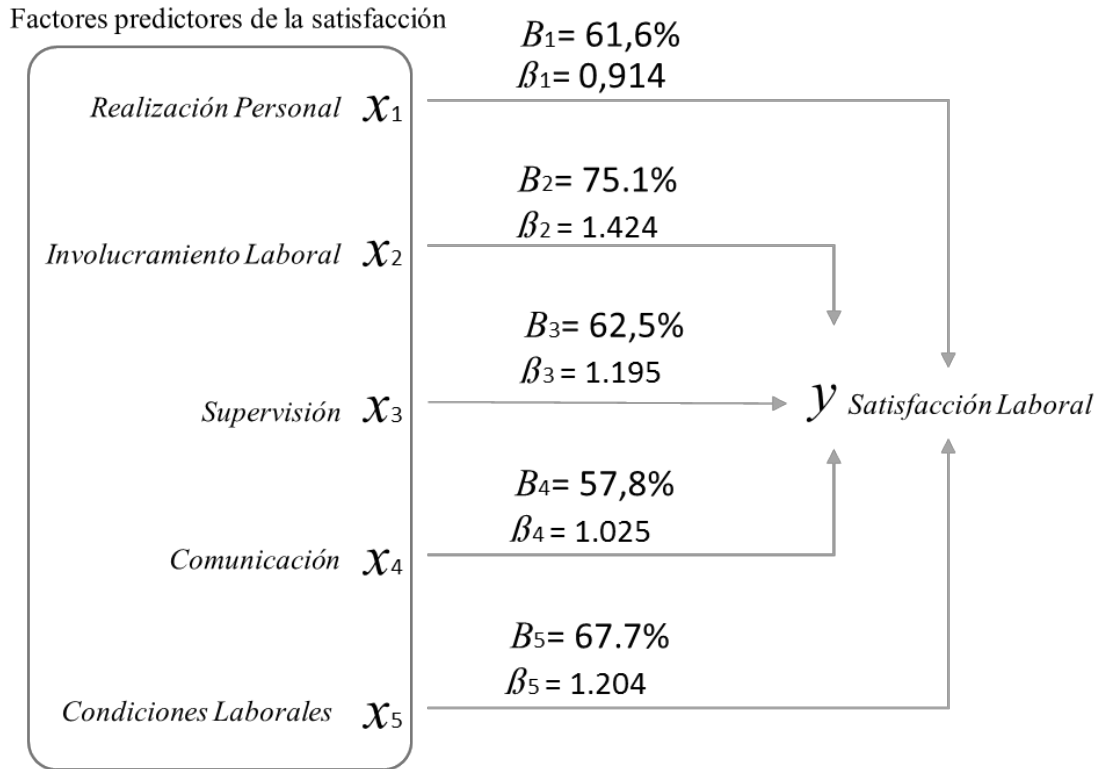


Figura 1. Esquema del modelo de pronóstico de la satisfacción laboral

Del modelo presentado en la figura 1 se observa que el involucramiento laboral es el que tiene un mayor grado de influencia de 1.424 con una fuerza del 75.1% sobre la satisfacción laboral; luego le sigue las condiciones laborales con un grado de influencia de 1.204 y una fuerza de 67.7% sobre la satisfacción; en el tercer lugar está la supervisión que presenta un grado de influencia de 1.195 con una fuerza de 62.5% sobre la satisfacción; en el cuarto puesto está la realización personal con un grado de influencia de 0.914 y una fuerza de 61.6%; finalmente en último lugar está la comunicación con un grado de influencia de 1.025 y una fuerza de 57.8% sobre la satisfacción laboral.

## 2. Discusión

Luego de presentar los resultados, se procede a la discusión de las variables de clima organizacional y satisfacción laboral.

De acuerdo a los resultados de Saldaña (2017) evidencia la existencia de relación significativa del clima laboral y la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales con un coeficiente de correlación de 0.650 y un nivel de significancia menor a 0.01. Este resultado coincide con nuestra investigación con una diferencia mínima ya que el coeficiente de la relación entre el clima y la satisfacción laboral es de 0.691 con un nivel de significancia menor a 0.05. Sin embargo, Saldaña (2017) en sus resultados analiza la relación existente entre los factores de la satisfacción y el clima laboral con la intención de probar que la satisfacción influye en el clima laboral; a diferencia de nuestra investigación es que analizamos la influencia de los factores del clima laboral sobre la satisfacción de los trabajadores el cual es un análisis inverso.

Monteza (2012) refiere que el 42% de las enfermeras consideran que el clima laboral es medianamente favorable en su centro de labores y solo un 31% califica como favorable. A diferencia de la presente investigación es que el 32% califican que existe un clima medianamente favorable, un 46% percibe un clima favorable y un 12% muy favorable; entonces en general existe un clima favorable en centro quirúrgico de la clínica privada; además este resultado coincide con C. Manosalva, L. Manosalva y Nieves (2015) la cual refiere que cuando el nivel del clima laboral es favorable en el personal de salud el nivel de satisfacción laboral es alta, ya que en nuestra investigación el 70% del personal del centro quirúrgico están muy satisfechos.

Palacios (2009), en su investigación cuyo objetivo fue determinar el grado del efecto del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de Productos Unión, encontró que los factores de realización personal, comunicación y condiciones laborales son los que tienen un efecto sobre la satisfacción laboral de 0.7, 0.607 y 0.63 con un nivel de significancia de 0.001, 0.03 y 0.01 respectivamente; es decir que la percepción y/o comportamiento de los trabajadores respecto a: las posibilidades de realizarse, las actividades que hacen, el compromiso que tienen, su identificación con la institución, la forma y los canales de comunicación que existe y su situación laboral, afecta de manera positiva a los niveles de satisfacción en su trabajo. Sin embargo, no ocurre así con los factores de involucramiento y supervisión pues presentan un nivel de significancia de 0.579 y 0.477 respectivamente del cual se deduce que dichas sub variables no tienen influencia significativa sobre la satisfacción laboral.

A diferencia de esta investigación es que los factores de involucramiento y la supervisión si tienen influencia significativa en la satisfacción laboral con un grado de 1.424 y 1.195 respectivamente. Con respecto al factor de realización personal en la investigación de Palacios es de 0.70 y en este estudio este factor tiene un grado de influencia de 0.914; en efecto, en nuestro modelo este factor tiene una mayor influencia en la satisfacción laboral. De manera similar se observa que, en los factores de comunicación y condiciones laborales, la presente investigación presenta un mayor grado de influencia sobre la satisfacción frente a los resultados de Palacios (2009).

El hecho de que el involucramiento del personal y la supervisión que existe en la panificadora Unión no son factores que influyen significativamente en la satisfacción sea por el sector al cual pertenece; es decir que en este sector no es tan indispensable el

involucramiento y la supervisión a diferencia del sector de salud que si son factores significativos y en consecuencia muy importantes ya que al no involucrarse un personal y no contar con una buena supervisión puede poner en riesgo la vida de un paciente.

## **Capítulo V**

### **Conclusiones y recomendaciones**

#### **1. Conclusiones**

El clima organizacional, así como la satisfacción laboral es plenamente aceptado por las organizaciones como útil para gestionar buenos ambientes laborales en términos de calidad de vida y de productividad.

En el presente trabajo de investigación, se concluye que el clima organizacional que percibe el personal de centro quirúrgico de una clínica privada es un factor de pronóstico con un grado de influencia significativa de 0.254 (sig 0.000) sobre los niveles de la satisfacción laboral; es decir a mejor clima organizacional, mejor será el nivel de satisfacción laboral del personal de centro quirúrgico.

Por otra parte, al analizar el efecto que tiene cada dimensión del clima organizacional en la satisfacción laboral, se encontró que:

La dimensión de realización personal es un factor de pronóstico con un grado de influencia significativo de 0.914 (sig 0.000) sobre la satisfacción laboral del personal de centro quirúrgico de una clínica privada de Lima; es decir, la apreciación que percibe el personal de centro quirúrgico con respecto a las posibilidades de desarrollo personal y profesional, son factores que permiten predecir la variación de los niveles de satisfacción laboral.

Así también, la dimensión de involucramiento laboral es un factor de pronóstico con un grado de influencia significativo de 1.424 (sig 0.000) sobre satisfacción laboral del personal de centro quirúrgico de una clínica privada de Lima; es decir, el personal tiene un comportamiento favorable pues se sienten comprometidos, además cada uno de ellos se consideran como un factor crítico de éxito, la institución les genera orgullo y finalmente, consideran que la interacción con sus superiores es buena, toda estas características son factores predictores de los niveles de satisfacción laboral.

De manera similar, la dimensión de supervisión es un factor de pronóstico con un grado de influencia significativo de 1.195 (sig 0.000) sobre satisfacción laboral; es decir, la percepción del personal de centro quirúrgico considera que el supervisor o sus superiores brinden apoyo para superar obstáculos, la evaluación que se hace de su trabajo ayuda a mejorar, el jefe escucha los planteamientos que ellos hacen y sienten que les interesa el éxito en su trabajo, todas estas características asociadas a la dimensión de la supervisión son factores de predicción de los niveles de satisfacción laboral.

En cuanto a la dimensión de comunicación como factor predictor se observa que tiene un grado de influencia significativo de 1.025 (sig 0.000) sobre la satisfacción laboral del personal de centro quirúrgico de una clínica privada de Lima; es decir, la percepción que tiene el personal con respecto al grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información que circula el centro quirúrgico son características de predicción que afecta los niveles de satisfacción laboral.

De la misma forma, la dimensión de condiciones laborales es un factor predictor con un grado de influencia significativo de 1.204 (sig 0.000) sobre en la satisfacción laboral

del personal de centro quirúrgico de una clínica privada de Lima; es decir, la percepción del personal respecto al reconocimiento, de que la clínica provee los recursos materiales, económicos y/o psicosociales, son características de predicción que afecta en los niveles de satisfacción laboral.

Finalmente, se encontró que el personal de centro quirúrgico percibe un clima organizacional favorable o muy favorable y, además, la mayoría se encuentra satisfecho o encantado con su entorno de trabajo.

## **2. Recomendaciones**

Al finalizar la presente investigación se procede a presentar las recomendaciones siguientes.

De los resultados de la investigación se ha obtenido que el clima organizacional explica en un 46.6% la variabilidad de los niveles de satisfacción laboral del cual se deduce que existen otras variables que influyen en los niveles de satisfacción; se recomienda para futuras investigaciones identificar dichas variables y determinar su grado de influencia sobre la satisfacción laboral con el objetivo de ampliar la explicación de la variabilidad de los niveles de satisfacción.

Con respecto a los resultados generales, se recomienda para futuras investigaciones realizar estudios considerando otras variables aparte del clima organizacional que influyen en el nivel de satisfacción laboral del personal de centro quirúrgico de una clínica privada de Lima, ya que el clima solo predice en un 69.1% la variación del nivel de satisfacción laboral.

Se recomienda a los directivos de la institución, mantener o mejorar las condiciones laborales de su personal ya que a pesar de existir una percepción de un clima organizacional favorable o muy favorable, esta puede mejorar mucho más.

Puesto que la apreciación que percibe el personal con respecto a las posibilidades de desarrollo profesional, repercute en su satisfacción laboral, se recomienda para futuras investigaciones ampliar el constructo de la dimensión de la realización personal para identificar nuevos factores que mejoren los niveles de satisfacción especialmente en el grupo de médicos anesthesiologists.

Con respecto a la dimensión de comunicación se recomienda a los directivos considerar de manera permanente los factores de: grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información que circula en la institución ya que esto afecta los niveles de satisfacción laboral.

Con respecto a la dimensión de condiciones laborales realizar una investigación longitudinal de la estabilidad laboral para ver si el tiempo de servicios es un factor de mayor fuerza de influencia en la satisfacción laboral del personal.

Con respecto a la dimensión de involucramiento laboral, se recomienda para futuras investigaciones ampliar el estudio al compromiso laboral ya que es un constructo más completo y que tiene otras dimensiones de mayor amplitud.

Finalmente, para la dimensión de supervisión formalizar los resultados de esta función para el personal de centro quirúrgico ya que la evaluación que se hace de su trabajo ayuda a mejorar su desempeño y además al sentirse escuchados en los planteamientos que ellos hacen, sienten que les interesa el éxito en su trabajo el cual es factor motivador.



## Referencias

- Albañil, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique López Albújar de Piura* (tesis de maestría). Recuperado de [http://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_1613177cf4a451dff860c22ee3cf4f63](http://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_1613177cf4a451dff860c22ee3cf4f63)
- Álvarez, D. (2010). *Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior* (tesis de licenciatura). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Arias-Jiménez, M. (2007). *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004* (tesis de maestría). Recuperado de [http://enfermeria.cr/revista/docs/Factores\\_del\\_clima\\_organizacional\\_influyentes\\_en\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_de\\_enfermeria.pdf](http://enfermeria.cr/revista/docs/Factores_del_clima_organizacional_influyentes_en_la_satisfaccion_laboral_de_enfermeria.pdf)
- Ascarza, K. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013* (tesis de maestría). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6054>
- Boria, S., & Crespi, M. (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Spanish Journal of Economics and Finance*, 35(1), 9-16. <https://www.elsevier.es/en-revista-cuadernos-economia-329-pdf-X0210026612536041>

- Borjas, G. (1979). Job Satisfaction, Wages and Unions. *Journal of Human Resources*, 14(1), 21-40. Recuperado de <https://sites.hks.harvard.edu/fs/gborjas/publications/journal/JHR1979.pdf>
- Bustamante, M. A., Grandón, M. L. y Lapo, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 31(137), 432-440. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000583>
- Cabrera, G. (1999). Clima organizacional de las empresas chilenas. *Revista de Psicología Social e Institucional*, 1(2), 1-19. Recuperado de <http://www.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm>
- Calabrese, G. (2006). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 34(4), 233-240. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-33472006000400003](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-33472006000400003)
- Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. Recuperado de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782318>
- Chiang, M., Nuñez, A. y Huerta, P. (2007). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *Revista de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, (72), 49-74. Recuperado de <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistaicade/article/view/407/327>

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ta ed.). Bogotá: Mc Graw Hill.
- Clarke, I., Morin, J., & Warnell, I. (1994). Personality factors and the practice of anaesthesia. *Canadian Journal Anaesthesia*, 41(5), 393-397. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/BF03009861>.
- Fernández, F. (1995). *Manual de Climatología Aplicada. Clima, medio ambiente y planificación*. España: Síntesis.
- Freeman, R. (1978). Job Satisfaction as an Economic Variable. *American Economic Review*, 68(2), 135-141. Recuperado de <https://www.nber.org/papers/w0225>
- García- Pozo, A., Moro-Tejedor, M. y Medina-Torres, M. (2010). Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Revista de Calidad Asistencial*, 25(4), 207-214. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-evaluacion-dimensiones-que-definen-el-S1134282X10000448>
- Gibson, J., Ivancavich, J., & Donnelly, J. (1983). *Organizaciones, conducta, estructura, proceso*. México: Nueva Editorial Interamericana.
- Gonçalves, A. P. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Recuperado de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- González, F., Sánchez, S. y López-Guzmán, T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba - España. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(5), 1047-1068. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180722704005.pdf>

- Haas, J. S., Cook, E. F., Puopolo, A.L., Burstin, H.R., Cleary, P.D. & Brennan, T.A. (2000). Is the professional satisfaction of general internists associated with patient satisfaction? *Journal of General Internal Medicine*, 15(2), 122-128. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10672116>
- Hamermesh, D. (1997). "Economic Aspects of Job Satisfaction", en Ashenfelter and W. Oates eds, *Essays in Labor Market and Population Analysis*. New York: Wiley.
- Hernández, R., Fernández y Baptista (2004). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1993). *The motivation to work* (2nd ed.). New York: Brunswick.
- Jenkins, K., Grady, D., Wong, J., Correa, R., Armanious, S. & Chung, F. (2001). Post-operative recovery: day surgery patients' preferences. *British Journal of Anaesthesia*, 86(2), 272-274. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007091217372665>
- Jones, A. P., James, L. R., Bruni, J.R., Hornick, C.W. & Sells, S.B. (1979). Psychological Climate: Dimensions and Relationships of Individual and Aggregated Work Environment Perceptions. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23(2), 201-250. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0030507379900564>
- Likert, R. (1967). *The human organization*. New York: Mc Graw Hill.
- Litwin, G., & Stinger, H. (1978). *Organizational Climate*. Nueva York.

- Locke, E. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0030507369900130>
- Macario, A., & Vasanawala, A. (2001). Improving quality of anesthesia care: opportunities for the new decade. *Canadian Journal of Anaesthesia*, 48(1), 6-11. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11212052>
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. & Nieves, J. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-ministrer*, (26), 5-15. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>
- Medina, J. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los concesionarios de camiones del municipio San Francisco* (tesis de maestría). Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9209-12-06366.pdf>
- Monteza, N. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico hospital EsSalud, Chiclayo 2010* (tesis de maestría). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/595> Universidad Católica Santo Toribio Morovejo.
- Moreno-Jiménez, M., Ríos-Rodríguez, L., Canto-Ortiz, J., San Martín-García, J. y Perles-Nova, F. Ruiz, M. (2010). Satisfacción laboral y burnout en trabajos poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 26(3), 255-265. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622010000300008](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000300008)

- Munchinsky, P. (1983). *Psychology applied to work: an introduction to industrial and organizational psychology*. Dorsey Press.
- Núñez, E., Estévez, G., Hernández, P. y Marrero, C. (2007). Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. *Gaceta Sanitaria*, 21(2), 136-141. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112007000200008](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112007000200008)
- Palacios, C. (2009). *Efectos del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de Productos Unión*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Paladino, M. A., & Martinetti, H. R. (2005). La salud del anestesiólogo. Primera parte: Factores de agresión y la respuesta orgánica. *Revista Argentina de Anestesiología*, 63(1), 45-59. Recuperado de [https://www.anestesia.org.ar/search/articulos\\_completos/1/1/824/c.pdf](https://www.anestesia.org.ar/search/articulos_completos/1/1/824/c.pdf)
- Panagopoulos, G., & SchianodiCola, J. (1996). Work stress and distress among anesthesiologists. What are we at risk for?
- Pascoe, G. (1983). Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Evaluation Program Plan Special*, 6(3-4), 185-210. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10299618>
- Payne, R. (1990). Madness in our method. A comment on Jackofsky and Slocum's paper, 'A longitudinal study of climates'. *Journal of Organizational Behavior*, 11(1), 77-80. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030110110>
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período*

- 2013 (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Redlich, J., & Trautmann, C. (1996). *Un estudio aplicado de Clima Organizacional en el estamento no académico de la Universidad Austral de Chile, sede Valdivia*. Valdivia, Chile: Universidad Austral de Chile.
- Restrepo, H.D. (2015). *Clima Organizacional y Productividad en las Empresas u Organizaciones* (tesis de maestría). Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7172/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20PRODUCTIVIDAD%20EN%20LAS%20EMPRESAS%20OU%20ORGANIZACIONES.pdf;jsessionid=041F0AA8A92F46AE4B18CD42F0E75D8F?sequence=1>
- Robbins, & Stephen, P. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ra ed.). México: Pearson Education.
- Robbins, S. P. (1998). *Comportamiento Organizacional* (8va ed.). México: Prentice Hall.
- Saldaña, A. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016* (tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8718/Salda%C3%B1a\\_LA.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8718/Salda%C3%B1a_LA.pdf?sequence=1)
- Schneider, B., & Hall, D. T. (1972). Toward specifying the concept of work climate: A study of Roman Catholic diocesan priests. *Journal of Applied Psychology*, 56(6), 447-455. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1973-10175-001>

Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017* (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8731>



## Anexos

### Instrumentos

#### DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES

##### Información importante para el participante

La información recogida a través de este cuestionario nos ayudará a establecer la influencia ejercida por el clima organizacional en la satisfacción laboral. Su participación es totalmente voluntaria. Se le agradece enteramente por colaboración.

Cualquier duda o consulta que usted tenga posteriormente puede escribirme a albbo@hotmail.com

*He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.*

##### Guía para completar el cuestionario

No escriba su nombre en este cuestionario. Sus respuestas son anónimas. Las preguntas relacionadas con sus datos socio-demográficos sólo se usarán para clasificar la información. A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que Ud. frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones por favor con sinceridad. No hay respuestas ni buenas ni malas.

##### DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS

**1. Sexo:**

1 Masculino       2 Femenino

**2. Edad:**

1 24 – 29       2 30 – 39       3 40 – 49       4 50 – más

**3. Especialidad:**

1 Médico       2 Enfermero       3 Técnico       4 Otros

**4. Áreas**

1 Médicos       2 Administración       3 Enfermería       3 Recuperación

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy De acuerdo
1	Existen oportunidades de progresar en la institución:					
2	Los objetivos de trabajo son retadores:					
3	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda:					
4	Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse:					
5	Cumplir con las tareas diarias del trabajo, permite el desarrollo del personal:					
6	Cumplir con las actividades laborales es una tareas estimulante:					
7	La organización promueve el desarrollo del personal:					
8	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral:					
9	En la institución se afrontan y superan los obstáculos:					
10	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad:					
11	Se siente comprometido con el éxito de la organización:					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo:					
13	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo:					
14	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización:					
15	Los trabajadores estan comprometidos con la organización:					
16	En la oficina o área de trabajo, se hacen mejor las cosas cada día:					
17	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal:					
18	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras:					
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución:					
20	Es posible la interacción con personal de mayor jerarquía (tus jefes):					
21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos:					
22	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea:					
23	Se valora los altos niveles de desempeño:					
24	Los supervisores y/o jefes expresan reconocimiento por los logros:					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas:					
26	Los jefes promueven la capacitación que se necesita:					
27	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen:					
28	Se reconocen los logros del trabajo:					
29	El jefe se interesa por el éxito de los empleados:					
30	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo:					
31	Los compañeros de trabajo cooperan entre si:					
32	En la oficina o área de trabajo, la información fluye adecuadamente:					
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
34	Existen suficientes canales de comunicación					
35	El grupo con el que se trabaja, funciona como equipo bien integrado:					
36	La institución fomenta y promueve la comunicación interna:					
37	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión:					
38	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas y/o áreas:					
39	Se conocen los avances en otras áreas de la organización:					
40	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo:					
41	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo:					
42	En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo:					
43	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades:					
44	Existe buena administración de recursos:					
45	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones:					
46	Los objetivos del trabajo están claramente definidos:					
47	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos:					
48	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo:					
49	Existe un trato justo en la institución:					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros:					

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Lea cuidadosamente cada proposición e ingrese el valor que mejor refleje su punto de vista.

Muy Insatisfaecho <b>1</b>	Insatisfecho <b>2</b>	Indiferente <b>3</b>	Satisfecho <b>4</b>	Muy Satisfecho <b>5</b>
-------------------------------	--------------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------

Declaración Satisfacción o Insatisfacción Laboral	Valor
1. Disfruto preparando mis clases con los materiales que me parecen más convenientes.	
2. El abanico de oportunidades académicas que ofrece la universidad me hace sentir muy bien.	
3. Siento que la asignación de las asignaturas que dicto se deben a mérito propio.	
4. Siento que puedo ocupar cargos de alta responsabilidad.	
5. Disfruto que la universidad premie mi esfuerzo.	
6. El sueldo que percibo es justo por las labores que realizo en esta institución.	
7. La comodidad y los equipos de las aulas facilitan mi labor docente.	
8. La estabilidad laboral con que cuento me da tranquilidad en el desempeño docente.	
9. Me siento contento de trabajar en una universidad de prestigio social como esta.	
10.El hermetismo de los colegas hace difícil la amistad.	
11.La capacitación y desarrollo docente están ausentes.	
12.Me disgusta que se establezcan lineamientos que restrinjan los contenidos del sílabo.	
13.Me siento mal sabiendo que será muy difícil dictar conferencias extracurriculares.	
14.Es injusto que me encarguen mayor trabajo académico por mi capacitación actual.	
15.Me siento frustrado ante la falsa exigencia para ser promocionado.	
16.Siento que mi esfuerzo y dedicación pasan desapercibidos.	
17.Es injusto que el sueldo recibido no guarde relación con el trabajo que realizo.	
18.A menudo tengo que suspender contenidos de la asignatura por la carencia de equipos o laboratorios.	
19.La evaluación docente genera inseguridad en el puesto.	
20.Me hace sentir bien trabajar en una institución de prestigio académico como esta universidad.	
21.Es una lástima que las relaciones interpersonales sean malas.	
22.Me complace que el programa de capacitación se cumpla en su totalidad.	
23.Para mi es importante elegir la metodología apropiada a la asignatura.	
24.Mi trabajo me permite, además del dictado de asignaturas, realizar actividades no lectivas.	
25.Siento temor para asumir cursos de alta especialización .	
26.Mi productividad es la principal herramienta para escalar posiciones.	
27.Molesta que los premios y distinciones se otorguen a los allegados de las autoridades.	
28.La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal.	
29.Me siento inútil en mi labor docente cuando el aula carece de un proyector multimedia.	
30.Es malo que la actual ley laboral resulte débil para garantizar la estabilidad laboral del docente.	
31.A menudo evito decir en qué universidad trabajo.	
32.En esta universidad uno se siente a gusto con los colegas y autoridades.	
33.Me molesta que esta universidad ponga trabas para asistir a cursos de capacitación y congresos.	
34.Puedo utilizar mi criterio para la evaluación dentro de las normas establecidas.	
35.Asisto a los eventos que la universidad ofrece, tales como seminarios y talleres.	
36.Siento que pierdo autorrealización dictando cursos que me desagradan.	