



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS**

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**ANÁLISIS DE LA RELACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL DEL IESS DE ESMERALDAS**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTOR:

JORGE ROBERTO NIEVES QUINTERO

DIRECTOR

ING. LUIS OSWALDO MANOSALVAS VACA

QUITO – ECUADOR

NOVIEMBRE – 2013

CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, Jorge Roberto Nieves Quintero, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

Además; y, que de acuerdo a la Ley de propiedad intelectual, el presente Trabajo de Investigación pertenecen todos los derechos a la Universidad Tecnológica Equinoccial, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Dr. Jorge Roberto Nieves Quintero
C.I. 0800355364

INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por el señor Jorge Roberto Nieves Quintero, previo a la obtención del Grado de Magister en Gestión del Talento Humano, considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial por medio de la Dirección General de Posgrado para ser sometido a la evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Quito, a los 05 de Noviembre de 2013.

Msc. Luis Manosalvas
CI 0602763302

DEDICATORIA

A mi esposa Verónica y a mis hijos Jorgito y Clelia que son mi fortaleza para seguir aprendiendo para mejorar este mundo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre en mi camino y haber permitido cumplir esta etapa. A mi Director de tesis Msc. Luis Manosalvas y a mis evaluadores Msc. Washington Santillán y Msc. Juan Carlos Cevallos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE GRÁFICOS	viii
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación del Problema.....	3
1.3 Sistematización del Problema.....	3
1.4 Objetivos de la Investigación	4
1.4.1 Objetivo General.....	4
1.4.2 Objetivos Específicos	5
1.5 Justificación de la Investigación.....	6
1.6 Alcance de la Investigación	7
CAPITULO II	
MARCO DE REFERENCIA	
2.1. Marco Referencias o (Antecedentes de la Investigación)	11
2.2. Marco Teórico	11
2.3. Marco Conceptual o(Definición de Términos Básicos)	16
2.4. Marco Legal.....	19
2.5. Marco Temporal, Espacial.....	21
2.6. Sistemas de Hipótesis	21
2.6.1 Hipótesis General	21
2.6.2 Hipótesis Específicas.....	21
2.7. Sistemas de Variables.....	22
2.7.1. Conceptualización	22

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la Investigación.....	25
3.2. Tipo de la Investigación	25
3.3. Métodos de la Investigación	25
3.4. Población y Muestra	26
3.4.1 Población	26
3.4.2. Muestra	26
3.5. Operacionalización de Variables	27
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	31
3.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	32
3.8. Confiabilidad de Validez de Instrumentos	32
3.8.1 Confiabilidad	32
3.8.2 Validez.....	32

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de los resultados.....	34
4.2 Discusión.....	90

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	94
5.2 Recomendaciones.....	96

BIBLIOGRAFÍA	96
---------------------------	-----------

APENDICE A	100
-------------------------	------------

APENDICE B.....	104
------------------------	------------

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	pp
1.- TABLA 4.1.....	36
2.- TABLA 4.2.....	37
3.- TABLA 4.3.....	38
4.- TABLA 4.4.....	39
5.- TABLA 4.5.....	40
6.- TABLA 4.6.....	41
7.- TABLA 4.7.....	42
8.- TABLA 4.8.....	44
9.- TABLA 4.9.....	45
10.- TABLA 4.10.....	46
11.- TABLA 4.11.....	47
12.- TABLA 4.12.....	48
13.- TABLA 4.13.....	49
14.- TABLA 4.14.....	50
15.- TABLA 4.15.....	51
16.- TABLA 4.16.....	52
17.- TABLA 4.17.....	53
18.- TABLA 4.18.....	54
19.- TABLA 4.19.....	55
20.- TABLA 4.20.....	56
21.- TABLA 4.21.....	57
22.- TABLA 4.22.....	58
23.- TABLA 4.23.....	59
24.- TABLA 4.24.....	60
25.- TABLA 4.25.....	61
26.- TABLA 4.26.....	62
27.- TABLA 4.27.....	63
28.- TABLA 4.28.....	64
29.- TABLA 4.29.....	65
30.- TABLA 4.30.....	66
31.- TABLA 4.31.....	67
32.- TABLA 4.32.....	68
33.- TABLA 4.33.....	69
34.- TABLA 4.34.....	70
35.- TABLA 4.35.....	71
36.- TABLA 4.36.....	72
37.- TABLA 4.37.....	73
38.- TABLA 4.38.....	73
39.- TABLA 4.39.....	74
40.- TABLA 4.40.....	74
41.- TABLA 4.41.....	75
42.- TABLA 4.42.....	75
43.- TABLA 4.43.....	76
44.- TABLA 4.44.....	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	pp
1.- GRÁFICO 4.1.....	80
2.- GRÁFICO 4.2.....	80
3.- GRÁFICO 4.3.....	81
4.- GRÁFICO 4.4.....	82
5.- GRÁFICO 4.5.....	83
6.- GRÁFICO 4.6.....	84
7.- GRÁFICO 4.7.....	85
8.- GRÁFICO 4.8.....	86
9.- GRÁFICO 4.9.....	87
10.- GRÁFICO 4.10.....	88
11.- GRÁFICO 4.11.....	89
12.- GRÁFICO 4.12.....	90

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Álvarez Pérez (2009) Uno de los temas más controvertidos en el estudio de la determinación de la salud, es el relacionado al cómo abordar investigativamente el tema de los servicios de salud, desde una lógica más cercana al proceso de producción sanitario, a la práctica laboral cotidiana, que permita identificar en qué medida, variables no tan comunes, como la equidad en el acceso o la cobertura, se encuentran asociadas a los niveles salud.

Existen estudios o publicaciones que muestran diferentes relaciones porcentuales, de cuanto contribuyen en esos países, la organización y funcionamiento (desempeño) de los servicios de salud al comportamiento de la mortalidad general, o de las principales causas de muerte. Sin embargo, aunque casi todos coinciden en afirmar que los servicios de salud contribuyen en mayor o menor medida a “determinar” esos resultados o niveles de salud, existen pocas propuestas, dirigidas a estudiar él “como” esas organizaciones se desempeñan para garantizar o determinar esos resultados, o sea, las condiciones organizacionales o laborales concretas en que se dan esos servicios de salud.(Álvarez, 2009)

Sin lugar a dudas, las condiciones en que se desarrollan los procesos productivos en salud, entiéndanse, las relaciones laborales u organizacionales, constituyen hoy un factor imprescindible en el análisis de cómo los servicios de salud pudieran estar contribuyendo al logro de los objetivos de salud y de cómo se dan las relaciones laborales; por ende, “permite visualizar, no solo la problemática institucional”, “sino los elementos que la determinan y favorecen el logro de la misión y objetivos institucionales” , como pueden ser las prácticas y los principios administrativos en que se dan esas relaciones laborales.(Álvarez, 2009)

La modernización del Estado es una necesidad en la cual todos los sectores sociales y políticos están de acuerdo, esto implica la modernización de cada una de las instituciones pública. Es

así que el Sistema de Salud en Ecuador, como la gran mayoría de las instituciones públicas y en particular los hospitales, están en un proceso de cambio profundo para adaptarse a las exigencias del mundo moderno, lo que los ha llevado a insertarse en una senda de transformación, que incluye como objetivo central la “satisfacción de las necesidades del paciente, con eficacia, calidad y oportunidad” (Valle, 1995).

El clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal que labora en los hospitales; esto “potencia aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación” (Valle, 1995). Este estudio pretende despertar la reflexión de los directivos hospitalarios sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, considerando que el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores determinantes en el éxito del trabajo de toda organización.

Lewin, (1951); Forehand y Gilmer (1964), Tagiuri (1968), Dessler (1979), Brunet (1987) y Chiavenato (1990) entre otros, de una u otra forma han dejado establecido que el clima organizacional es una característica del medio ambiente laboral, percibida directa o indirectamente por los miembros de las instituciones. El clima organizacional al igual que la satisfacción laboral, condiciona el comportamiento de las personas, dentro de las organizaciones es quien determina en las personas enraizamiento, arraigo y permanencia (Guedez, 1998), generando en el comportamiento eficacia, diferenciación, innovación y adaptación (Valle, 1995). Estudios como los de Izquierdo (1991), Álvarez (1991), Zuriaga et al. (1998), Robbins (1993) y Fernández (1993) han tratado al igual que este trabajo de manera descriptiva, mostrar al clima organizacional y la satisfacción laboral como dos variables importantes en el desarrollo de las actividades laborales en los establecimientos de salud. Según Sohi (1999) se debe iniciar programas y acciones que cambien los elementos culturales que impiden que el personal logre identificarse con la institución y desarrolle un clima de trabajo altamente motivador, además de lograr niveles de satisfacción personal.

Una definición de clima organizacional que nos parece completa es la formada por los aportes de los investigadores Rousseau (1988) y Schneider y Reichers (1983): clima son las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son

percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.

La definición de satisfacción laboral que nos parece apropiada es la proporcionada por Bravo (1996) quienes la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Por consiguiente hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Dado lo anterior, el hospital del IESS de Esmeraldas, puede entonces ser definido como una organización, con un espacio estructurado de prácticas de división y coordinación del trabajo, a través de las cuales, se establecen relaciones entre el personal del hospital y un espacio de prácticas; esto es, una estructura de prácticas a través de las cuales, personal especializado se relaciona con personas enfermas o en general con problemas de salud.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo se relacionan las dimensiones del clima organizacional en el ámbito de la satisfacción laboral en los trabajadores del hospital del IESS de Esmeraldas?

1.3 Sistematización del problema

- De qué manera la **dimensión comunicación interna**, del clima organizacional se relaciona con las dimensiones: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la participación, de la satisfacción laboral.
- De qué manera la **dimensión reconocimiento**, del clima organizacional, se relaciona con las dimensiones: satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción. intrínseca del trabajo, Satisfacción con la participación, de la satisfacción laboral.

- De qué manera la **dimensión relaciones interpersonales** en el trabajo del clima organizacional se relaciona con las dimensiones: Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo, Satisfacción con la participación, de la satisfacción laboral.
- De qué manera la **dimensión toma de decisión**, del clima organizacional, se relaciona con las dimensiones, Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo, Satisfacción con la participación, de la satisfacción laboral.
- De qué manera la **dimensión ambiente físico** del clima organizacional se relaciona con las dimensiones: Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo. Satisfacción con la participación, de la satisfacción laboral.
- De qué manera la **dimensión compromiso** del clima organizacional, se relaciona con las dimensiones: Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo, Satisfacción con la participación, de la satisfacción laboral.
- De qué manera la **dimensión adaptación al cambio** del clima organizacional, se relaciona con las dimensiones: Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción. con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo, Satisfacción con la participación, de la satisfacción laboral.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Conocer, la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del hospital del IESS de Esmeraldas

1.4.2 Objetivos Específicos

- Demostrar la relación entre la dimensión comunicación interna, del clima organizacional y las dimensiones: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la participación, de la satisfacción laboral.

- Demostrar la relación entre la dimensión reconocimiento, del clima organizacional, con las dimensiones: satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción. con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo, Satisfacción con la participación, de la satisfacción laboral

- Demostrar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales en el trabajo del clima organizacional con las dimensiones: Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo, Satisfacción con la participación, de la satisfacción laboral.

- Demostrar la relación entre la dimensión toma de decisión, del clima organizacional, con las dimensiones, Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo, Satisfacción con la participación, de la satisfacción laboral.

- Demostrar la relación entre la dimensión entorno físico del clima organizacional con las dimensiones: Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo. Satisfacción con la participación, de la satisfacción laboral.

- Demostrar la relación entre la dimensión compromiso del clima organizacional, con las dimensiones: Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico,

Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo, Satisfacción con la participación, de la satisfacción laboral.

- Demostrar la relación entre la dimensión adaptación al cambio del clima organizacional, con las dimensiones: Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo, Satisfacción con la participación, de la satisfacción laboral.

1.5 Justificación de la Investigación

Se justifica esta investigación por ser la primera ocasión que se realiza un proceso investigativo de estas características en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, la propuesta de los objetivos son realmente relevantes.

Se justifica porque el clima organizacional al ser estudiado incluye en su análisis a todos los espacios organizativos y la satisfacción laboral, se convierte en la percepción de esta variable. Por lo tanto estas dos variables permitirán diagnosticar con bastante certeza, el comportamiento de las personas que laboran en el hospital y así mismo, potenciar aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación. Valle (1995). También la investigación permitirá que los directivos del hospital, reflexionen, sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, considerando que, el clima organizacional, y la satisfacción laboral son factores determinantes en el éxito del trabajo de toda organización.

La investigación realizada, es de trascendental importancia, porque contribuye a solucionar un problema que incide directamente, con la calidad de la atención de salud y la calidad de vida, de las personas que reciben atención en este hospital.

Realizar esta investigación nos permite replicar conocimientos, metodologías, comparar resultados de investigaciones realizadas en otros hospitales de salud, con diferentes culturas, diferentes realidades políticas, socioeconómicas, como el estudio de clima organizacional y satisfacción laboral en un hospital estatal tipo uno, (M Chiang, 2007).

La investigación de clima organizacional y satisfacción laboral, una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad (M. Chiang, 2011)

1.6 Alcance de la Investigación

La investigación estará circunscrita de manera exclusiva al Hospital del IESS de Esmeraldas, a una muestra poblacional, que nos permitirá conocer el clima o ambiente de las áreas en las cuales se desarrollan las tareas de trabajo y si este trabajo, en estas áreas, es percibido como satisfactorio.. Será considera viable, realizable, pues se cuenta con los recursos humanos necesarios y el acceso permitido a la institución. Podemos anotar un pequeño cambio en cuanto a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, debido a que se trabaja por turnos en la mayoría de las áreas. Es realmente innovadora, pues nunca antes, se ha planteado este enfoque, de investigar el clima y satisfacción laboral, para encontrar probablemente respuestas a `problemas de siempre. Esta investigación nos aportará el conocimiento de cómo el clima organizacional y la satisfacción laboral, condicionan el comportamiento del trabajador, incidiendo en la eficiencia, la innovación, diferenciación y adaptación, permanencia, ausentismo (Valle, 1995).

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1 Marco de Referencia o (Antecedentes de la investigación)

Pérez, (2012) en un trabajo sobre clima, justicia y satisfacción laboral, encontró:

La satisfacción laboral además de ser una variable ampliamente investigada, es una variable que tiene impactos significativos en el desempeño laboral, la intención de rotación, el bienestar en el trabajo y la rotación laboral. Considerando estas variables se realizó la investigación a fin de determinar ¿Qué efecto tiene el clima organizacional y la justicia organizacional en la satisfacción laboral? La hipótesis de trabajo sometida a escrutinio en esta investigación giró en torno de identificar asociaciones significativas, positivas entre el clima y la justicia organizacional con la satisfacción laboral. Los instrumentos de medición aplicados a una muestra probabilística dieron como resultados que, los factores de clima organizacional que mostraron diferencias significativas con la satisfacción laboral fueron liderazgo, beneficios y recompensas, autonomía, unión, relaciones sociales y apoyo entre compañeros.

Chiang, Salazar & Núñez, (2007) realizaron un estudio descriptivo para conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud estatal, se utilizaron cuestionario de escala tipo Likert para clima organizacional y la escala de Meliá y Peiró (1986), para satisfacción laboral.

Los resultados reportaron que existen dimensiones del clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral Villamil, (2012).

Para esta investigación se trabajó con una encuesta, que es un instrumento en forma de cuestionario, el cual posee un índice de Crombach de 0,928, con un total de 65 preguntas, para la obtención de las respuestas se utilizó el método de la escala de Liker. Se tomó como base

ocho dimensiones para la variable de clima organizacional y seis para la variable de satisfacción Meliá y Peyró (1986), para el análisis de resultados se utilizó el estadístico SPSS versión 17 (Villamil, 2012).

El análisis correlacional de Pearson dio un índice de 0,80 entre las variables de clima y satisfacción laboral, y tomando en cuenta un nivel de significancia del 5%, se puede concluir que se acepta la hipótesis de investigación ; ya que además el coeficiente de determinación dio como resultado 0,64, lo que permite concluir que la influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados del municipio de Choloma es de 64% sobrepasando el 45% que se plantea en la hipótesis de investigación..

Como el coeficiente de correlación de 0,80 es positivo, entonces la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral es directa, es decir que cuando se tiene un mejor clima organizacional aumenta la satisfacción laboral, también el coeficiente 0,80 se acerca al valor de más 1, significa que hay una relación fuerte entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Bravo N (2011) en su investigación de un Instrumento para Evaluar Clima Organizacional en los Grupos de Control de Vectores, define al clima organizacional como un factor que refleja las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador para desempeñarse en el contexto laboral.

Para medir el clima identificaron 20 criterios en las dimensiones:

Estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamiento individual, se elaboraron 60 ítems, se tomó una muestra estratificada aleatoria, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman y la prueba de Mac Nemar para comprobar la estabilidad y el coeficiente Alfa de Crombach para la consistencia interna. Los resultados dieron una consistencia alta y al interior de las dimensiones,. La relación ítems/dimensión mostró asociaciones de débiles a moderadas y se encontró concordancia entre la clasificación de los ítems.

Actualmente el interés por el ambiente de trabajo en las instituciones públicas de educación superior ha cobrado enorme relevancia, no solo porque se considera que el aumento en la productividad, entre otros factores, se genera a través del mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo pues su conocimiento orienta los procesos que determinan los comportamientos organizacionales (Mujica y Pérez, 2007) sino por la expansión del movimiento de la gestión de la calidad cuyo fundamento tiene un relación con la gente y su interacción con el ambiente laboral (Mejía, Reyes & Arzola, 2006). El sistema de Gestión de Calidad de cualquier organización debe contemplar el aseguramiento de un ambiente de trabajo que procure iniciativas para las mejoras de la calidad en la prestación del servicio a usuarios, así como, facilitar los medios y condiciones idóneas en los respectivos puestos de trabajo (IMNC, 2001)

El objetivo de esta investigación consiste en desarrollar un instrumento para la evaluación del clima laboral en una universidad pública, que permita conocer las condiciones en el trabajo ya que en el ámbito educativo no existen instrumentos útiles para responder a la pregunta ¿Cuáles son las condiciones físicas y ambientales del área de trabajo?

Esto es se pretende contar con un instrumento para medir con alto grado de certidumbre y dar seguimiento al clima en función de las percepciones de los empleados. Esta evaluación es importante porque permitirá analizar y diagnosticar el ambiente de trabajo percibido por todos los miembros, con la finalidad de establecer las estrategias de mejora para el desarrollo de condiciones y actitudes positivas frente a la organización, con lo cual se propiciará un mejor ambiente laboral.

Los resultados obtenidos en la elaboración de este instrumento; la fiabilidad fue valorada a través del análisis de consistencia interna y coeficiente de Crombach, dando unas cifras entre 0,798 y 0,922, lo cual indica que el instrumento es válido. La obtención del modelo final se obtuvo a través de la validación de contenido y de constructo.

2.2 Marco Teórico

En la literatura existe un amplio número de variables antecedentes de la satisfacción laboral, y en múltiples investigaciones se han identificado factores asociados al nivel de satisfacción laboral (Alonso, 2008). Sin embargo, son escasas las investigaciones que analizan empíricamente el efecto del clima en la satisfacción laboral. Autores como (Chiang et al, 2007) han identificado asociaciones significativas entre un gran número de factores del clima organizacional y la satisfacción laboral, este es el caso de factores tales como comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, toma de decisiones, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia de la productividad.

De acuerdo con Sohi (1999) en las organizaciones se requiere de un clima motivador que contribuya a que los trabajadores logren los objetivos individuales y organizacionales esperados, además de lograr la satisfacción laboral con esos resultados. Este reto requiere de la identificación de aquellos factores del clima laboral que inciden positivamente o negativamente en la satisfacción de los trabajadores

Ramírez (2008) sintetiza que según la teoría bifactorial de Herzberg, la satisfacción y la motivación están relacionadas con el contenido del trabajo (necesidades de orden superior, satisfacción-no satisfacción) y con el contexto (necesidades de orden inferior, insatisfacción-no insatisfacción). Para las teorías de la necesidad, una necesidad superior produce una tensión que se considera insatisfacción, mientras que la ausencia de esa tensión se considera satisfacción.

Para las teorías de las expectativas la satisfacción laboral se identifica con un estado anticipado positivo causado por las recompensas derivadas de lo laboral (Vroom. 1964) y de la comparación entre recompensa esperada y recibidas (Porter y Lawer, 1968) la satisfacción laboral surge de la percepción del valor de la recompensa y del esfuerzo realizado para hacer el trabajo

Salgado (1996) investigó la satisfacción laboral y el clima organizacional, utilizando como instrumento de medición de clima organizacional la Work Environment Scale (WES) de Moos (1974/89) y de satisfacción laboral el Job Descriptive Index (JDI) de Smith Kendall y Hulin (1969) los resultados sugieren que básicamente satisfacción y clima son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto; la percepción de las relaciones interpersonales.

Cuadra y Veloso (2007) realizaron un estudio de seguimiento y evaluación del Clima organizacional cuyos resultados se refieren a un alto porcentaje de incremento en variables consideradas positivas en cuanto al clima laboral; satisfacción laboral, disminución de la tensión e incremento del liderazgo, lo que se vio reflejado en una baja de accidentes, de días no trabajados y aumento de la productividad. Hernández, & Caboverde, (2010) realizan un estudio diagnóstico del clima laboral en una empresa, cuyo objetivo es determinar las variables que inciden negativamente sobre la percepción que tienen las personas acerca de la calidad del trabajo que realizan y la actitud que asumen al respecto.

Se evalúa el estado del clima socio-psicológico mediante el cuestionario de Olaris, con escala de 78 variables, divididas en cinco variables y 19 sub variables, y el cuestionario auto diagnóstico sobre estilos de dirección, realizado a los jefes directos por áreas, que permite determinar su orientación como analizador, controlador, apoyador, promotor.

Los resultados establecieron la existencia de un clima favorable, aunque también se reflejan las insatisfacciones con el propio desempeño del trabajo y del centro, así como la percepción de un inadecuado funcionamiento de la organización que entorpece un mejor estado del mismo.

Álvarez Pérez (2009) nos refiere que al realizar un estudio de clima organizacional, se deben considerar las características del medio ambiente de trabajo, tener claro que se está recogiendo percepciones directas o indirectas de parte de los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, que ese clima puede estar afectando el comportamiento laboral, que es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento

individual, que caracteriza de manera relativamente permanente al centro que se estudia, que es distintiva de cada institución, incluso de cada área institucional, y finalmente que el clima conjuntamente con las estructuras características organizacionales y el sistema humano, componen un sistema interdependiente altamente dinámico.

Se debe por tanto tener claro que el clima organizacional es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que a su vez se traducen en un comportamiento individual y colectivo que en última instancia tiene consecuencias sobre la organización, sus resultados y su impacto social (cambios en el comportamiento de los principales indicadores del estado de salud de la población y en los niveles de satisfacción de usuarios y proveedores).

Rodríguez, (2010) en el desarrollo de su inventario para investigar el clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo, concretamente en el campo de la salud.

En su investigación parte de considerar que el Clima organizacional es un enfoque administrativo necesario para incrementar la productividad, reducir el ausentismo, los costos y conducir posibles modificaciones en las organizaciones. En el caso de la salud esta debe conceder especial importancia al clima organizacional, pues constituye un elemento esencial en el desarrollo planificado de su estrategia organizativa, que sirve como elemento diagnóstico de la realidad cambiante, que permite identificar las necesidades de esta en relación al futuro deseado.

El estudio abarcó 4 dimensiones o áreas críticas que son el liderazgo, la motivación, la reciprocidad o compromiso y la participación. A su vez a cada dimensión corresponden 4 categorías.

Dimensión liderazgo, se la analiza: a través de dirección, estímulo de la excelencia, estímulo del trabajo en equipo, solución de conflicto.

Dimensión motivación, se la analiza a través de: realización personal, reconocimiento de la aportación, responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.

Dimensión responsabilidad o compromiso, se la analiza a través de: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad.

Dimensión participación, se la analiza a través de: compromiso con la productividad, compatibilización de intereses, intercambio de información, involucración en el cambio.

Los resultados de este análisis nos permitirán la identificación de de los aspectos deficitarios, que serán la base para el diseño del programa de intervención, dirigido a la solución en la medida de la posibilidades sectoriales e institucionales, de las necesidades de cada grupo específico de trabajadores en materia de representaciones mentales congruentes con la visión y misión organizacional.

Reinoso, (2007) en su investigación sobre un modelo de medición de clima organizacional basado en percepciones y expectativas, manifiesta que el diagnóstico de clima organizacional es una herramienta de gestión organizacional que ha sido abordada tradicionalmente a partir de la medición de las percepciones que tienen los miembros de una organización respecto del ambiente en que desarrollan sus actividades. En paralelo se valida un Instrumento de Medición, que estima los niveles de percepciones y de expectativas, para construir un indicador de Clima Organizacional a partir de las brechas entre ambos. El instrumento aporta información relevante para la toma de decisiones en gestión organizacional, ya que permite identificar las brechas percibidas por los miembros de la organización respecto del ambiente en que se desarrolla las actividades, permitiendo una focalización adecuada de las acciones de mejora en este aspecto.

Se construyó el instrumento a partir del estudio de la teoría de clima organizacional clásica y la realización de entrevistas con psicólogos organizacionales, se adoptan las dimensiones de clima que aparecen con mayor frecuencia en los estudios, se realiza un análisis de confiabilidad por medio del Alfa de Crombach, se realizan análisis de validez de contenido,

criterio y constructo, utilizando las herramientas estadísticas de correlación entre variables de Pearson.

La teoría e investigación e lo referente al clima organización al establece como premisa que el ambiente social que lo compone puede ser caracterizado por un número limitado de dimensiones (Patterson et al, 2005) Por otra parte , no existe consenso entre los investigadores acerca de cuál son estas dimensiones.

Según Cabrera (1999) las variables que configuran el clima de una organización a través de las percepciones que de ellas tienen los miembros de la, son variables personales y variables propias del comportamiento organizacional.

Litwin y Stinger (1978) proponen nueve dimensiones que explicarían el Clima Organizacional, Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad. Moos (1974) Plantea diez dimensiones para definir el Clima organizacional, Compromiso, Cohesión, Apoyo, Autonomía, Organización, Presión, Claridad, Control, Innovación, Comodidad. Patterson et al (2005) define las siguientes dimensiones: Bienestar de los empleados, Autonomía, Participación, Comunicación, Énfasis en el entrenamiento, Integración, Apoyo de la supervisión, Formalización, Tradición, Flexibilidad, Innovación, Foco en lo exterior, Reflexión, Claridad, Esfuerzo, Eficiencia, Calidad, Presión por producir, Retroalimentación del desempeño.

Cada uno de estos estudios de clima organizacional desarrolla un instrumento de medición basado en la aplicación de encuestas tendientes a medir las percepciones de los trabajadores respecto de las dimensiones que consideran relevantes y que fueron plasmadas en un modelo de funcionamiento organizacional.

En consecuencia existen una variedad de escalas de medición del Clima organizacional que dependen de las dimensiones consideradas para la evaluación

En la aplicación de este instrumento se obtuvieron resultados que permiten establecer la utilidad de este nuevo instrumento y su capacidad de medir el Clima organizacional a partir de un indicador que aporta información adicional a la que entregan los instrumentos tradicionales basados únicamente en las percepciones de los miembros de la organización

2.3 Marco Conceptual o Definición de Términos Básicos

El clima organizacional se ha convertido cada vez más en una variable de interés e importancia tanto para los investigadores como para las organizaciones. De acuerdo con Woodman y King (1978) existen tres definiciones de clima organizacional que han obtenido mayor aceptación.

Forehand & Gilmer, (1964) definen el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores que describen a una organización y que distinguen a una organización de otra, es relativamente estable en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas de la organización.

Tagiuri & Litwin, (1968) consideran que el clima organizacionales una característica relativamente estable de la calidad del ambiente interno de una organización que es experimentado por sus miembros, influye en un comportamiento y puede ser descrito en termino de valores de un particular conjunto de características o atributos de la organización.

Hellriegel & Slocum, (1974) definen el clima organizacional como un conjunto de atributos y expectativas que pueden ser percibidas acerca de una organización particular y/o sus subsistemas y que puede ser inducidos por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y su ambiente.

Rodríguez, (2004) relaciona el concepto de clima organizacional con el de clima atmosférico, señalando que varía a través del tiempo en el , mediano y corto plazo, por lo que no es una característica estable en ,la organización y refleja que el clima organizacional da cuenta de una

serie de factores que tienen lugar en la organización, a diferencia de otros conceptos que están referidos a procesos específicos.

Para Chiang, Salazar, y Núñez (2007) el clima organizacional hace referencia a las características de la organización a partir de las percepciones de los trabajadores, los esquemas cognoscitivos y las percepciones globales. Estos autores resaltan la presencia de dos aspectos fundamentales: a) el clima organizacional se mide a partir de percepciones y b) dichas percepciones son de tipo descriptivo.

Rousseau (1988) y Reicher (1983) clima son las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales tanto formales como informales.

El clima se relaciona significativamente con el el compromiso y el desempeño (Parker, 2003) Carr, Schmidt, Ford y DeShon (2003), reconocen un clima afectivo, caracterizado por la confianza, la calidez y las recompensas sociales; un clima cognitivo caracterizado por la innovación, la autonomía y las recompensas intrínsecas, y un clima instrumental, caracterizado por el logro, y las recompensas extrínsecas.

La satisfacción laboral es definida como los sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del trabajo Spector, (1985) Locke (1976) ha definido satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Según Schneider (1985) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional.

Compromiso con la organización; es la fuerza con que un individuo se identifica y está involucrado con su organización (Allen y Meyer 1996).

Comunicación Organizacional; es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre esta y los diferentes públicos que tiene en su entorno (Rodríguez, (2002).

Toma de decisiones; es un proceso constante, puesto que cada acción organizacional va precedida de una decisión Daft y Steers (1997) afirman que tomar decisiones es una responsabilidad fundamental de la administración, puede incluir la participación de los subordinados, por ser una manera de motivar al personal y ayuda a la organización a aprender.

Mazquiaran (1990) afirma que el proceso de toma de decisiones está vinculado con la productividad de la organización y que por ello no es un proceso netamente administrativo, es también un proceso conductual de la organización que exige del líder el manejo de los grupos, del conflicto, de la comunicación entre otros.

Reconocimiento; es una percepción que está relacionada con percibir si quienes nos rodean o con quienes nos relacionamos perciben el valor que nosotros tenemos de nosotros mismos.

De halló que el reconocimiento tiene su origen en el valor propio, en el valor que construimos de sí mismos. Aguilera (2006).

La percepción que tienen los miembros de la organización con respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la empresa. (Olga Nohelia Villamil Pineda, Juan Jacobo paredes Héller, 2012).

Entorno físico; en una organización del tipo que sea, recibe una especial atención porque se trata del bienestar inmediato de los trabajadores. Brindar un ambiente que responda a sus necesidades y responsabilidades propias de su cargo afianza a crear un clima laboral ideal (Cipagauta, 2007).

Adaptación al cambio; significa estar abierto, alerta para detectar los cambios que ocurren día a día a nuestro alrededor; también es permitir que estos ocurran, si es que nos convencen, después de analizarlos detenidamente; además, es provocarlos cuando descubrimos que no tenemos otra alternativa y, finalmente es crear las oportunidades de generarlos como estrategia de nuestro mejoramiento de vida, (Zepeda, 1999)

Relaciones interpersonales; centradas en el trabajo de equipo. Las relaciones interpersonales se basan en la confianza mutua entre las personas y no en esquemas formales. El sistema estimula la participación y el compromiso grupal de manera que las personas se sientan responsables de lo que deciden y de lo que hacen en todos los niveles organizacionales (Chiavenato, 2007)

2.4 Marco Legal

La Constitución de la República del Ecuador

Art. 326.- Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Sección séptima, Art. 32.- El Estado garantizará el derecho a la salud, mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Ley Orgánica De Salud del Ministerio de Salud Pública del Ecuador

Del derecho a la salud y su protección.

Art. 2.- Todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud para la ejecución de las actividades relacionadas con la salud, se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional.

Art. 3.- la salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intangible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde el Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes., entornos y estilos de vida saludables.

Reglamentos del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)

CONSEJO DIRECTIVO

RESOLUCIÓN No. CD 283

CONSIDERANDO

Que la constitución de la República del Ecuador garantiza el derecho a la protección de la salud de todos los ciudadanos.

Que de acuerdo a lo previsto por el artículo 16 de la Ley de Seguridad Social, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) está dotado de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria con personería jurídica y patrimonio propio;

Que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) tiene como misión fundamental proteger las contingencias de sus afiliados, jubilados y beneficiarios en salud, invalidez, vejez y muerte.

Que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) dentro de sus políticas de protección a los afiliados y jubilados y beneficiarios, está obligado a conceder prestaciones de salud a sus asegurados mediante servicios médicos asistenciales necesarios y oportunos.

2.5 Marco Temporal Espacial

El trabajo de investigación se desarrollará exclusivamente en el hospital de salud del Instituto, Ecuatoriano de Seguridad social (IESS), de la ciudad de Esmeraldas, durante el año 2013.

2.6 Sistema de Hipótesis

2.6.1 Hipótesis General

El clima organizacional tiene relación significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas (H1)

2.6.2 Hipótesis Específicas

(H1.1) La Comunicación Interna tiene relación significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas.

(H2.2) El Reconocimiento tiene relación significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas.

(H3.3) Las Relaciones interpersonales, tiene relación significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas.

(H4.4) La toma de decisiones, tiene relación significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas.

(H5.5) El Ambiente Físico, tiene relación significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas.

(H6.6) El Compromiso, tiene relación significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas.

(H7.7) La adaptación al cambio, tiene relación significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas.

2.7 Sistema de Variables

Variables dependientes e independientes

CLIMA ORGANIZACIONAL VARIABLES INDEPENDIENTES	SATISFACCIÓN LABORAL VARIABLES DEPENDIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación interna ➤ Reconocimiento ➤ Relaciones interpersonales ➤ Toma de decisiones ➤ Ambiente físico ➤ Compromiso ➤ Adaptación al cambio 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Supervisión ➤ Ambiente físico ➤ Prestaciones recibidas ➤ Intrínsecas del trabajo ➤ Participación de la satisfacción laboral

2.7.1. Conceptualización de las variables

➤ **Clima organizacional**

Compromiso con la organización; es la fuerza con que un individuo se identifica y está involucrado con su organización (Allen y Meyer 1996)

Comunicación Organizacional; es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre esta y los diferentes públicos que tiene en su entorno Rodríguez, (2002)

Toma de decisiones; es un proceso constante, puesto que cada acción organizacional va precedida de una decisión. Daft & Steers (1997) afirman que tomar decisiones es una

responsabilidad fundamental de la administración, puede incluir la participación de los subordinados, por ser una manera de motivar al personal y ayuda a la organización a aprender.

Mazquiaran (1990), afirma que el proceso de toma de decisiones está vinculado con la productividad de la organización y que por ello no es un proceso netamente administrativo, es también un proceso conductual de la organización que exige del líder el manejo de los grupos, del conflicto, de la comunicación entre otros.

Reconocimiento; es una percepción que está relacionada con percibir si quienes nos rodean o con quienes nos relacionamos perciben el valor que nosotros tenemos de nosotros mismos,. De halló que el reconocimiento tiene su origen en el valor propio, en el valor que construimos de sí mismos. (Aguilera, 2006).

La percepción que tienen los miembros de la organización con respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la empresa. (Villamil & Paredes, 2012)

Entorno físico; en una organización del tipo que sea, recibe una especial atención porque se trata del bienestar inmediato de los trabajadores. Brindar un ambiente que responda a sus necesidades y responsabilidades propias de su cargo afianza a crear un clima laboral ideal (Cipagauta, 2007)

Satisfacción laboral

Supervisión; es el tiempo o grado durante el cual un trabajador es observado concretamente en sus tareas. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. (House & Mitchell, 1974).

Ambiente físico; es el espacio o área de trabajo que debe brindar las condiciones optimas para que la persona desarrolle sus tareas de limpieza, iluminación, temperatura, Robbins

(1998) A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Prestaciones recibidas; grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción

Intrínsecas del trabajo; son aquellos factores consustanciales al trabajo, contenidos en el mismo, como son la responsabilidad, el logro, son las oportunidades que brinda el trabajo de hacer lo que le gusta. Hackman & Oldham (1975) El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Satisfacción con la participación; satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento, sección, o de la propia tarea.

Atención prestada a las sugerencias de los trabajadores (Mingote, 1997), participación en las decisiones respecto a la ejecución de la tarea (Álvarez, Arévalo, Miles, 2003) participación en la toma de decisiones de la empresa (Salinas, 1994) capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo, participación en las decisiones relativas al departamento, grupo de trabajo y a la empresa (Melia, Peiró, 1998; Ovejero, García, Fernández, 2003)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la Investigación

El tema planteado, los objetivos específicos que se pretenden, los aportes teóricos, las referencias y definiciones conceptuales, nos permitió desarrollar una investigación empírica, descriptiva, cuantitativa, transversal, Hernández, (2003) y Sautu, (2005) medir, describir y analizar con bastante exactitud, la relación entre las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral, en los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas. (IESS)

3.2. Tipo de la Investigación

Es una investigación científica, de campo, pues nos hemos acercado a los protagonistas, para recoger la información necesaria, es también una investigación documental, por la información bibliográfica recopilada, que da aval y complementa este estudio, que ha sido ampliamente investigado por distintos autores, en contextos organizacionales similares, con ligeras diferencias en el tipo de las dimensiones de las variables de clima y satisfacción laboral investigadas, pero semejantes en los objetivos propuestos y los resultados alcanzados.

3.3. Método de la Investigación

Se aplicó el método empírico, donde por medio de la técnica de la encuesta, se realizó la recolección de los datos, se aplicó cuestionarios a las dos variables investigadas, clima organizacional y satisfacción laboral, en sus distintas dimensiones respectivamente. Los datos recogidos fueron ordenados, agrupados y analizados, para luego realizar las respectivas correlaciones propuestas en los objetivos específicos, y definir las respectivas conclusiones, como el método planteado en la investigación realizada sobre clima organizacional y satisfacción laboral en una institución de salud estatal hospital tipo 1 (M. Chiang 2007)

3.4. Población y Muestra

3.4.1 Población

La población estudiada, estuvo conformada por el personal médico, paramédico y administrativo del hospital, que trabajan en los diferentes servicios, que mantienen una relación en sus tareas, directa e indirecta con las especialidades básicas de Clínica, Cirugía, Pediatría, Gineco Obstetricia, Medicina General, Traumatología, Oftalmología, Urología, Neurología, Endocrinología, y que incide en la atención global que presta el hospital, la población la constituyen 193 personas.

3.4.2. Muestra

La muestra fue de tipo probabilístico, aleatorio, simple, estratificada, por servicios o áreas, proporcional al número de trabajadores de los servicios y a la ponderación relativa de cada servicio o área en la población en estudio. El tamaño total de la muestra fue de 130 personas.

Para realizar este muestreo se utilizó la fórmula:

$$n = \frac{N}{e^{2(N-1)+1}}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población = 193

e Error admisible (5%) = 0,0025

N – 1=Corrección geométrica para muestras mayores de 30 sujetos

Según la fórmula 130 personas posibles a encuestar

Tabla 3.1
Distribución de la muestra por servicios

Servicio	Frecuencia	%	N
Médicos	24	18.6	36
Enfermeras	30	22.7	44
Rx	3	2.0	4
Laboratorio clínico	5	4.1	8
Emergencia	10	7.7	15
Fisioterapia	3	2.0	4
Auxiliares de enfermería	19	14.5	28
Servicios Generales	11	8.2	16
Administrativos	25	19.6	38
Total			130

Elaborado por: Jorge Nieves 2013

Distribución de la muestra de manera proporcional a la cantidad de personas por servicios.

3.5 Matriz de Operacionalización de variables

Variable Independiente: Clima Organizacional

VARIABLE CONCEPTUAL CLIMA ORGANIZACIONAL	VARIABLE REAL DIMENSIONES	VARIABLE OPERACIONAL INDICADORES	ÍTEMS
Definición: Son las descripciones individuales del marco social o contextual del	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Interna • Reconocimiento 	Indicadores. <ul style="list-style-type: none"> • Nivel y tipo de 	Ítems: Comunicación; 14 ítems

<p>cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas, y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales. Rousseau (1988) y Schneider Reichers (1983)</p> <p>Clima organizacional es un conjunto de atributos, que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y su ambiente. (Hellrieger & Slocum 1974)</p> <p>En general la aproximación a estas variables internas se consigue a través de las percepciones que comparten los miembros de la organización respecto del trabajo, el ambiente físico en que tiene lugar, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones que afectan a dicho trabajo (Rodríguez, 2004)</p> <p>Las variables que configuran el clima de una organizacional, a</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relación Interpersonal • Toma de decisiones • Entorno físico • Compromiso • Adaptación al cambio. 	<p>comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel y grado de reconocimiento • Grado de relación interpersonal • Grado de participación en la toma de decisiones • Grado de adaptación al entorno físico • Grado y tipo de compromiso • Grado de adaptación al cambio 	<p>Reconocimiento; 10 ítems</p> <p>Relación Interpersonal; 8 ítems</p> <p>Toma de decisiones; 6 ítems</p> <p>Entorno físico; 6 ítems</p> <p>Compromiso; 4 ítems</p> <p>Adaptación al cambio; 5 ítems</p>
---	---	---	--

través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma, son variables del ambiente físico, variables estructurales, variables del ambiente social, variables personales y variables del comportamiento organizacional. (Cabrera, 1999)			
--	--	--	--

Elaborado por: Jorge Nieves 2013

Variable dependiente: Satisfacción Laboral

VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE REAL DIMENSIONES	VARIABLE OPERACIONAL INDICADORES	ÍTEMS
<p>Definición: la satisfacción laboral entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo (Boada & Tous, 1993)</p> <p>La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. (Schneider, 1985)</p> <p>La satisfacción en el trabajo es</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Ambiente físico • Prestación recibida • Satisfacción intrínseca del trabajo • Participación 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de S. con la supervisión • Grado de S. con el ambiente físico • Grado de S. con las prestaciones recibidas • Grado de S. intrínseca del trabajo. • Grado de S. con la participación 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión; 6 ítems • Ambiente físico; 5 ítems • Prestación recibida; 5 ítems • Intrínseca del trabajo; 4 ítems • Participación; 3 ítems

<p>importante en cualquier tipo de profesión; no solo en términos de bienestar deseables de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.</p> <p>La satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace la referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por con siguiente hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.</p>			
--	--	--	--

--	--	--	--

Elaborado por: Jorge Nieves

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

TECNICA	REGISTRO DE DATOS	INSTRUMENTO DE REGISTRO
Encuesta	Cuestionario Escala	Papel y lápiz (formato)

Elaborado por: Jorge Nieves

Se utilizó la técnica de la encuesta en la recolección de datos.

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos de la variable Clima Organizacional fue el cuestionario adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud y validado en una experiencia anterior (Rebeco, 2001).

Este cuestionario mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert de cinco puntos.

Muy de acuerdo = 5 puntos

De acuerdo = 4 puntos

No estoy seguro = 3 puntos

En desacuerdo = 2 puntos

Totalmente en desacuerdo = 1 punto

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos de la variable Satisfacción laboral, fue el cuestionario de satisfacción laboral de S20/23 de Meliá y Peiró de la Universidad de Valencia (1989).

Este cuestionario mide la satisfacción laboral con respuestas basadas en escala tipo Likert de 7 puntos.

Muy satisfecho = 7

Bastante satisfecho = 6

Algo satisfecho = 5

Indiferente = 4

Algo insatisfecho = 3

Bastante insatisfecho = 2

Muy de insatisfecho = 1

Con la técnica e instrumentos se recolectaran los datos de una fuente primaria.

3.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Se aplicaron los cuestionarios de las variables a investigar, de manera secuencial, por servicio o áreas a los integrantes de la muestra, cumplida esta etapa, se recolectaran los datos, que fueron agrupados por servicio y organizados por dimensiones y por ítems, finalmente tabulados adecuadamente, capaces de que posibiliten, el mejor análisis de la información obtenida de cada variable.

Para realizar este proceso se utilizó el programa estadístico SPSS 20, por medio del cual se obtuvieron los resultados de fiabilidad, correlación en incidencia entre las dimensiones de clima y satisfacción laboral.

3.8. Confiabilidad de Validez de Instrumentos

3.8.1 Confiabilidad

Determinar el valor de la confiabilidad es la resultante de la aplicación utilizó del modelo estadístico SPSS.20, que incluye en su análisis el coeficiente Alfa de Crombach (1972)

$$a = \frac{n}{n-1} * \frac{S_1^2 - \sum S_1^2}{S_1^2}$$

Donde:

a = Coeficiente de confiabilidad “Alfa de Crombach”

n = Número total de ítems que contiene el instrumento

S_1^2 = Varianza de puntajes totales

$\sum S_1^2$ = Sumatoria de la varianza individual de los ítems

3.8.2 Validez

Los resultados que se obtuvieron del proceso de acopio de datos, nos permitió determinar la validez del instrumento.

CAPITULO IV

ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

Los resultados, demuestran que existe correlación estadística significativa, entre todas las dimensiones del clima organizacional y todas las dimensiones de satisfacción laboral investigadas.

La estructura de los cuestionarios para realizar las encuestas de cada una de las dimensiones mostró una fiabilidad de entre 0,704 a 0,908 para las dimensiones de clima organizacional y de entre 0,848 a 0,936 para las dimensiones de satisfacción laboral, es decir, una consistencia aceptable que garantizó la validez de la encuesta y sus resultados

El instrumento que se utilizó para recolectar los datos de las dimensiones de Clima Organizacional fue el cuestionario adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud y validado en una experiencia anterior (Rebeco, 2001).

Este cuestionario mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert de cinco puntos Chiang, (2007)

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos de la variable Satisfacción laboral, fue el cuestionario de satisfacción laboral de S20/23 de Meliá y Peiró de la Universidad de Valencia (1989).

Este cuestionario mide la satisfacción laboral con respuestas basadas en escala tipo Liker de 7 puntos. (Chiang, 2007)

Una vez que fueron recolectados los datos, se organizaron, clasificaron, de tal forma que posibilite el análisis de la información obtenida.

Para este fin se utilizó el paquete estadístico SPSS 20, en el se tabularon los datos y se obtuvieron los resultados de fiabilidad y validez de los cuestionarios utilizados. A continuación se calcularon los factores de cada variable y con ellos se realizaron las correlaciones entre las variable estudiadas.

Escala de clima organizacional

Fiabilidad; En esta investigación se entiende por fiabilidad lo que indican los coeficientes de consistencia interna, de manera específica nos referimos al coeficiente alpha de Crombach. Los coeficientes de consistencia interna se interpretan como indicadores de unidimensionalidad

Estos coeficientes indican en que grado se puede considerar que las respuestas a estos ítems (los de cada escala) covarían, están relacionadas entre sí y consecuentemente confirman que los ítems miden lo mismo.

Para analizar la estructura de la escala de clima organizacional escogimos 7 dimensiones: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico, compromiso, adaptación al cambio.

La primera dimensión **comunicación interna**, está formada por 14 ítems, el coeficiente de fiabilidad que presenta es de 0,888, es decir una consistencia aceptable para esta investigación.

TABLA 4.1
Fiabilidad de Comunicación interna

<p>RELIABILITY</p> <p>/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14</p> <p>/SCALE('COMUNICACIÓN INTERNA') ALL</p> <p>/MODEL=ALPHA</p> <p>/STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR.</p> <p style="text-align: center;">Scale: COMUNICACIÓN INTERNA</p> <p style="text-align: center;">Case Processing Summary</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th style="text-align: center;">N</th> <th style="text-align: center;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: right;">Cases</td> <td style="text-align: right;">Valid</td> <td style="text-align: center;">129</td> <td style="text-align: center;">99.2</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">Excluded^a</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">.8</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">Total</td> <td style="text-align: center;">130</td> <td style="text-align: center;">100.0</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-left: 20px;">a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.</p> <p style="text-align: center;">Reliability Statistics</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Cronbach's Alpha</th> <th style="text-align: center;">Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</th> <th style="text-align: center;">N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">.888</td> <td style="text-align: center;">.887</td> <td style="text-align: center;">14</td> </tr> </tbody> </table>						N	%	Cases	Valid	129	99.2		Excluded ^a	1	.8		Total	130	100.0	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	.888	.887	14
		N	%																						
Cases	Valid	129	99.2																						
	Excluded ^a	1	.8																						
	Total	130	100.0																						
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items																							
.888	.887	14																							

Fuente: Programa SPSS20
Elaborado por: Jorge Nieves

Al analizar las respuestas a las variables de la dimensión COMUNICACIÓN INTERNA, se puede inferir que los datos son fiables, puesto que el valor de 0,888 del indicador estadístico Alpha de Crombach determina que la investigación tiene una consistencia aceptable.

La segunda dimensión el **reconocimiento**, está formado por 10 ítems, el coeficiente de fiabilidad es de 0,908 es decir una consistencia aceptable para esta investigación.

TABLA 4.2
Fiabilidad del Reconocimiento

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24
/SCALE ('RECONOCIMIENTO') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR.

```

Scale: RECONOCIMIENTO

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.908	.909	10

Fuente: Programa SPSS20
Elaborado por: Jorge Nieves

Al analizar las respuestas a las variables de la dimensión RECONOCIMIENTO, se puede inferir que los datos son fiables, puesto que el valor de 0,909 del indicador estadístico Alpha de Crombach determina que la investigación tiene una consistencia aceptable.

La tercera dimensión **las relaciones interpersonales en el trabajo**, está formado por 8 ítems, el coeficiente de fiabilidad es de 0,896 es decir una consistencia aceptable para esta investigación.

TABLA 4.3
Fiabilidad de las Relaciones Interpersonales en el Trabajo

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P25 P26 P27 P28 P29 P30 P31 P32
/SCALE('RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR.

```

Scale: RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	128	98.5
	Excluded ^a	2	1.5
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.896	.898	8

Fuente: Programa SPSS20

Elaborado por: Jorge Nieves

Al analizar las respuestas a las variables de la dimensión RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO, se puede inferir que los datos son fiables, puesto que el valor de 0,896 del indicador estadístico Alpha de Cronbach determina que la investigación tiene una consistencia aceptable.

La cuarta dimensión **la toma de decisiones**, está formada por 6 ítems, el coeficiente de fiabilidad es de 0,832, es decir una consistencia aceptable para esta investigación

TABLA 4.4
Fiabilidad de Toma de Decisiones

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P33 P34 P35 P36 P37 P38
/SCALE('TOMA DE DECISIONES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR.

```

Scale: TOMA DE DECISIONES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	129	99.2
	Excluded ^a	1	.8
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.832	.835	6

Fuente: Programa SPSS20
Elaborado por: Jorge Nieves

Al analizar las respuestas a las variables de la dimensión TOMA DE DECISIONES, se puede inferir que los datos son fiables, puesto que el valor de 0,832 del indicador estadístico Alpha de Cronbach determina que la investigación tiene una consistencia aceptable.

La quinta dimensión **el entorno físico**, está formado por 6 ítems, el coeficiente de fiabilidad es de 0,832, es decir una consistencia aceptable para esta investigación.

TABLA 4.5
Fiabilidad de Entorno Físico

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P39 P40 P41 P42 P43 P44
/SCALE('ENTORNO FISICO') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR.
    
```

Scale: ENTORNO FISICO

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.832	.832	6

Fuente: Programa SPSS20

Elaborado por: Jorge Nieves

Al analizar las respuestas a las variables de la dimensión ENTORNO FISICO, se puede inferir que los datos son fiables, puesto que el valor de 0,832 del indicador estadístico Alpha de Crombach determina que la investigación tiene una consistencia aceptable.

La sexta dimensión el **compromiso**, está formada por 4 ítems, el coeficiente de fiabilidad es de 0,704, lo cual se considera una consistencia no aceptable para esta investigación.

TABLA 4.6
Fiabilidad del Compromiso

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P45 P46 P47 P48
/SCALE ('COMPROMISO') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR.

```

Scale: COMPROMISO

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.704	.713	4

Fuente: Programa SPSS20

Elaborado por: Jorge Nieves

Al analizar las respuestas a las variables de la dimensión COMPROMISO, se puede inferir que los datos no son completamente fiables, puesto que el valor de 0,704 del indicador estadístico Alpha de Crombach determina que la investigación tiene no es consistente.

Ante esta situación se analiza la siguiente tabla para determinar cuál es la variable que afecta toda la dimensión:

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
¿Cumplimos nuestros acuerdos?	12.97	6.092	.378	.197	.721
¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?	12.53	5.786	.559	.397	.595
¿Se siente Ud. con la camiseta puesta?	12.45	6.467	.503	.378	.635
¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/Servicio/Unidad?	12.58	6.090	.544	.300	.608

Con esta información podemos inferir que todas las variables de esta dimensión tienen inconsistencias puesto que si eliminamos una de ellas, el valor del indicador estadístico Alpha de Crombach seguirá alejado a 1

La séptima dimensión **la adaptación al cambio**, está formado por 5 ítems, el coeficiente de fiabilidad es de 0,761, lo cual se considera una consistencia no aceptable para esta investigación.

TABLA 4.7
Fiabilidad de la Adaptación al cambio

RELIABILITY			
/VARIABLES=P49 P50 P51 P52 P53			
/SCALE('ADAPTACIÓN AL CAMBIO') ALL			
/MODEL=ALPHA			
/STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR.			
Scale: ADAPTACIÓN AL CAMBIO			
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Reliability Statistics			
	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
	.761	.788	5

Fuente: Programa SPSS20

Elaborado por: Jorge Nieves

Al analizar las respuestas a las variables de la dimensión ADAPTACIÓN AL CAMBIO, se puede inferir que los datos no son completamente fiables, puesto que el valor de 0,761 del indicador estadístico Alpha de Crombach determina que la investigación tiene no es consistente.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?	17.04	9.309	.369	.154	.792
¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?	16.46	10.219	.523	.320	.725
¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?	16.59	9.019	.694	.680	.666
¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?	16.49	9.167	.709	.708	.665
¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?	16.98	8.930	.479	.255	.742

Ante esta situación se analiza la siguiente tabla para determinar cuál es la variable que afecta toda la dimensión:

Con esta información podemos inferir que la variable más inconsistente de la dimensión es la pregunta “*¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?*”, puesto que si eliminamos esa variable, el valor del indicador estadístico Alpha de Cronbach se acercará al mínimo aceptable de 0,8.

Escala de satisfacción laboral

Fiabilidad

Para analizar la estructura de la escala de satisfacción laboral escogimos 5 dimensiones: satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo, satisfacción con el reconocimiento.

La primera dimensión, **satisfacción con la relación con sus superiores**, está formada por 5 ítems, el coeficiente de fiabilidad es de 0,936, el cual se considera una consistencia alta, aceptable para esta investigación.

TABLA 4.8
Fiabilidad de la Satisfacción de la Relación con sus Superiores

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5
/SCALE('SATISFACCIÓN DE LA RELACIÓN CON SUS SUPERVISORES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR.
```

Scale: SATISFACCIÓN DE LA RELACIÓN CON SUS SUPERVISORES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.936	.939	5

Fuente: Programa SPSS20
Elaborado por: Jorge Nieves

Al analizar las respuestas a las variables de la dimensión SATISFACCIÓN DE LA RELACIÓN CON SUS SUPERVISORES, se puede inferir que los datos son fiables, puesto que el valor de 0,936 del indicador estadístico Alpha de Cronbach determina que la investigación tiene una consistencia aceptable.

La segunda dimensión, **satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo**, está formada por 5 ítems, el coeficiente de fiabilidad es de 0,899, el cual se considera una consistencia aceptable para esta investigación.

TABLA 4.9
Fiabilidad de la Satisfacción con las Condiciones Físicas del Trabajo

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P6 P7 P8 P9 P10
/SCALE('SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FISICAS DEL TRABAJO') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR.

```

Scale: SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FISICAS DEL TRABAJO

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.899	.899	5

Fuente: Programa SPSS20
Elaborado por: Jorge Nieves

Al Analizar las respuestas a las variables de la dimensión SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL TRABAJO, se puede inferir que los datos son fiables, puesto que el valor de 0,899 del indicador estadístico Alpha de Cronbach determina que la investigación tiene una consistencia aceptable.

La tercera dimensión, **satisfacción con la participación en las decisiones**, está formada por 6 ítems, el coeficiente de fiabilidad es de 0,923, el cual se considera una consistencia alta, aceptable para esta investigación.

TABLA 4.10
Fiabilidad de la Satisfacción con la Participación en las Decisiones

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P11 P12 P13 P14 P15 P16
/SCALE('SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR.
```

Scale: SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	129	99.2
	Excluded ^a	1	.8
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.923	.923	6

Fuente: Programa SPSS20
Elaborado por: Jorge Nieves

Al analizar las respuestas a las variables de la dimensión **SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES**, se puede inferir que los datos son fiables, puesto que el valor de 0,923 del indicador estadístico Alpha de Cronbach determina que la investigación tiene una consistencia aceptable.

La cuarta dimensión, **satisfacción con su trabajo**, está formada por 4 ítems, el coeficiente de fiabilidad es de 0,889, el cual se considera una consistencia aceptable para esta investigación

TABLA 4.11
Fiabilidad de la Satisfacción con su Trabajo

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P17 P18 P19 P20
/SCALE('SATISFACCIÓN CON SU TRABAJO') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR.
```

Scale: SATISFACCIÓN CON SU TRABAJO

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.889	.892	4

Fuente: Programa SPSS20
Elaborado por: Jorge Nieves

Al analizar las respuestas a las variables de la dimensión SATISFACCIÓN CON SU TRABAJO, se puede inferir que los datos son fiables, puesto que el valor de 0,889 del indicador estadístico Alpha de Crombach determina que la investigación tiene una consistencia aceptable.

La quinta dimensión, **satisfacción con el reconocimiento**, está formada por 3 ítems, el coeficiente de confiabilidad es de 0,848, el cual se considera aceptable para esta investigación.

TABLA 4.12
Fiabilidad de la satisfacción con el Reconocimiento

RELIABILITY			
/VARIABLES=P21 P22 P23			
/SCALE('SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO') ALL			
/MODEL=ALPHA			
/STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR.			
Scale: SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO			
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Reliability Statistics			
	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
	.848	.848	3

Fuente: Programa SPSS20
Elaborado por: Jorge Nieves

Al analizar las respuestas a las variables de la dimensión SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO, se puede inferir que los datos son fiables, puesto que el valor de 0,848 del indicador estadístico Alpha de Crombach determina que la investigación tiene una consistencia aceptable.

Tablas de correlaciones

TABLA 4.13
Correlación comunicación interna y satisfacción en la Relación con los Superiores

		Correlations				
		La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	La supervisión que ejercen sobre usted.	Las relaciones personales con sus superiores	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	El apoyo que recibe de sus superiores.
¿Se siente Ud. libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.334** .000	.308** .000	.483** .000	.436** .000	.450** .000
¿ Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.253** .004	.289** .001	.245** .005	.257** .003	.182* .039
¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.482** .000	.504** .000	.558** .000	.577** .000	.611** .000
¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.014 .873	-.003 .976	-.085 .336	-.016 .859	-.154 .081
¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.374** .000	.446** .000	.505** .000	.489** .000	.554** .000
¿Considera Ud. que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.423** .000	.473** .000	.506** .000	.505** .000	.562** .000
¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.443** .000	.477** .000	.500** .000	.522** .000	.567** .000
¿Trabajamos en equipo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.339** .000	.359** .000	.476** .000	.416** .000	.388** .000
¿Avanzamos en la misma dirección?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.300** .001	.344** .000	.478** .000	.399** .000	.414** .000
¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.215* .014	.255** .003	.375** .000	.353** .000	.391** .000
¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.333** .000	.372** .000	.491** .000	.503** .000	.535** .000
¿Realizamos reuniones efectivas?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.307** .000	.327** .000	.403** .000	.346** .000	.422** .000
¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.208* .018	.259** .003	.363** .000	.321** .000	.419** .000
¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.197* .025	.295** .001	.309** .000	.312** .000	.350** .000

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.14

Correlación comunicación interna y satisfacción en las condiciones físicas en el trabajo

		Correlations				
Comunicación Interna		La ventilación de su lugar de trabajo.	La iluminación de su lugar de trabajo	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	La temperatura de su local de trabajo.
¿Se siente Ud. libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?	Pearson	.198*	.130	.291**	.131	.100
	Correlation Sig. (2-tailed)	.024	.139	.001	.138	.256
¿ Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?	Pearson	.098	.041	.219*	.166	.130
	Correlation Sig. (2-tailed)	.267	.643	.012	.059	.139
¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?	Pearson	.338**	.202*	.447**	.212*	.215*
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000	.021	.000	.016	.014
¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?	Pearson	-.027	-.049	.017	-.073	.089
	Correlation Sig. (2-tailed)	.760	.584	.845	.413	.315
¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?	Pearson	.227**	.251**	.393**	.268**	.207*
	Correlation Sig. (2-tailed)	.009	.004	.000	.002	.018
¿Considera Ud. que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?	Pearson	.335**	.272**	.449**	.294**	.214*
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.001	.014
¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera?	Pearson	.223*	.139	.312**	.158	.079
	Correlation Sig. (2-tailed)	.011	.113	.000	.073	.372
¿Trabajamos en equipo?	Pearson	.081	.156	.273**	.301**	.054
	Correlation Sig. (2-tailed)	.360	.076	.002	.000	.538
¿Avanzamos en la misma dirección?	Pearson	.147	.206*	.298**	.373**	.090
	Correlation Sig. (2-tailed)	.095	.018	.001	.000	.311
¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?	Pearson	.212*	.262**	.320**	.312**	.165
	Correlation Sig. (2-tailed)	.015	.003	.000	.000	.060
¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados?	Pearson	.280**	.307**	.362**	.392**	.244**
	Correlation Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.005
¿Realizamos reuniones efectivas?	Pearson	.294**	.363**	.364**	.390**	.220*
	Correlation Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.012
¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?	Pearson	.190*	.166	.218*	.304**	.038
	Correlation Sig. (2-tailed)	.030	.058	.013	.000	.668
¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?	Pearson	.210*	.286**	.268**	.342**	.205*
	Correlation Sig. (2-tailed)	.017	.001	.002	.000	.020

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.15
Correlación comunicación interna y satisfacción con el trabajo mismo

Comunicación Interna		Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
¿Se siente Ud. libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.227** .009	.109 .219	.166 .058	.260** .003
¿ Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.280** .001	.285** .001	.343** .000	.358** .000
¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.349** .000	.300** .001	.217* .013	.333** .000
¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	-.069 .435	-.063 .477	.010 .912	-.044 .619
¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.375** .000	.356** .000	.268** .002	.266** .002
¿Considera Ud. que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.407** .000	.390** .000	.259** .003	.277** .001
¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.208* .018	.226** .010	.145 .101	.259** .003
¿Trabajamos en equipo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.403** .000	.386** .000	.350** .000	.440** .000
¿Avanzamos en la misma dirección?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.485** .000	.419** .000	.338** .000	.379** .000
¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.318** .000	.197* .025	.296** .001	.284** .001
¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.370** .000	.356** .000	.266** .002	.394** .000
¿Realizamos reuniones efectivas?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.417** .000	.337** .000	.213* .015	.360** .000
¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.255** .003	.170 .053	.178* .043	.262** .003
¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.268** .002	.250** .004	.285** .001	.299** .001

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.16
Correlación comunicación interna y satisfacción con el reconocimiento

		Correlations		
Comunicación Interna		Las oportunidades de promoción que tiene.	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.	El salario que usted recibe
¿Se siente Ud. libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.252** .004	.332** .000	.195* .026
¿ Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.344** .000	.368** .000	.268** .002
¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo reciproco?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.402** .000	.473** .000	.276** .002
¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	-.042 .640	.052 .560	.027 .762
¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.302** .000	.406** .000	.265** .002
¿Considera Ud. que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.278** .001	.433** .000	.276** .001
¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.358** .000	.447** .000	.303** .000
¿Trabajamos en equipo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.387** .000	.431** .000	.305** .000
¿Avanzamos en la misma dirección?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.384** .000	.453** .000	.352** .000
¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.352** .000	.391** .000	.313** .000
¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.389** .000	.489** .000	.353** .000
¿Realizamos reuniones efectivas?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.345** .000	.466** .000	.301** .000
¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.291** .001	.286** .001	.278** .001
¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.314** .000	.325** .000	.283** .001

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.17
Correlación reconocimiento y satisfacción con la relación con sus superiores

		Correlations				
Reconocimiento		La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	La supervisión que ejercen sobre usted.	Las relaciones personales con sus superiores	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	El apoyo que recibe de sus superiores.
¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.362** .000	.371** .000	.413** .000	.388** .000	.517** .000
¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.358** .000	.386** .000	.474** .000	.466** .000	.568** .000
¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.386** .000	.402** .000	.469** .000	.473** .000	.570** .000
¿Existe equidad en el acceso a la capacitación?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.385** .000	.412** .000	.477** .000	.486** .000	.529** .000
¿Los funcionarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.197* .025	.167 .058	.296** .001	.335** .000	.416** .000
¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.247** .005	.280** .001	.283** .001	.356** .000	.461** .000
¿La actuación de calidad es gratificada?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.227** .009	.315** .000	.375** .000	.348** .000	.500** .000
¿La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.333** .000	.411** .000	.438** .000	.498** .000	.505** .000
¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.025 .776	.080 .367	.042 .639	.048 .588	.133 .132
¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.242** .006	.233** .008	.357** .000	.294** .001	.372** .000

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.18
Correlación reconocimiento y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo

Reconocimiento		La ventilación de su lugar de trabajo.	La iluminación de su lugar de trabajo	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	La temperatura de su local de trabajo.
¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?	Pearson	.227**	.180*	.275**	.181*	.119
	Correlation Sig. (2-tailed)	.009	.041	.002	.039	.179
¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?	Pearson	.243**	.210*	.300**	.315**	.103
	Correlation Sig. (2-tailed)	.005	.016	.001	.000	.241
¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?	Pearson	.356**	.305**	.413**	.373**	.225**
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.010
¿Existe equidad en el acceso a la capacitación?	Pearson	.388**	.352**	.446**	.409**	.250**
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.004
¿Los funcionarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?	Pearson	.269**	.251**	.328**	.232**	.122
	Correlation Sig. (2-tailed)	.002	.004	.000	.008	.167
¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?	Pearson	.314**	.333**	.399**	.251**	.175*
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.046
¿La actuación de calidad es gratificada?	Pearson	.231**	.206*	.295**	.166	.038
	Correlation Sig. (2-tailed)	.008	.019	.001	.059	.664
¿La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles?	Pearson	.421**	.336**	.468**	.288**	.395**
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000
¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?	Pearson	.185*	.213*	.204*	.177*	.188*
	Correlation Sig. (2-tailed)	.035	.015	.020	.044	.033
¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?	Pearson	.232**	.127	.204*	.143	.126
	Correlation Sig. (2-tailed)	.008	.151	.020	.105	.153

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.19
Correlación reconocimiento y satisfacción en la participación en las decisiones

		Correlations					
Reconocimiento		El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	Su participación en las decisiones de su unidad, departament o o sección.	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo
¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.362** .000	.401** .000	.328** .000	.267** .002	.408** .000	.368** .000
¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.502** .000	.442** .000	.467** .000	.424** .000	.491** .000	.451** .000
¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.559** .000	.527** .000	.474** .000	.426** .000	.528** .000	.487** .000
¿Existe equidad en el acceso a la capacitación?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.572** .000	.542** .000	.563** .000	.460** .000	.537** .000	.457** .000
¿Los funcionarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.318** .000	.335** .000	.538** .000	.448** .000	.402** .000	.422** .000
¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.359** .000	.432** .000	.402** .000	.395** .000	.554** .000	.417** .000
¿La actuación de calidad es gratificada?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.361** .000	.460** .000	.429** .000	.328** .000	.404** .000	.384** .000
¿La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.354** .000	.319** .000	.388** .000	.277** .001	.414** .000	.367** .000
¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.029 .739	.002 .979	.157 .075	.138 .117	.089 .317	.090 .310
¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.201* .022	.200 .022	.306** .000	.274** .002	.274** .002	.300** .001

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.20
Correlación reconocimiento y satisfacción con su trabajo

Correlations

Reconocimiento		Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?	Pearson Correlation	.381**	.434**	.155	.224*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.078	.010
¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?	Pearson Correlation	.459**	.341**	.289**	.307**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000
¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?	Pearson Correlation	.530**	.421**	.273**	.349**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000
¿Existe equidad en el acceso a la capacitación?	Pearson Correlation	.558**	.445**	.316**	.399**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
¿Los funcionarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad son frecuentemente elogiados, más que	Pearson Correlation	.399**	.279**	.205*	.285**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.019	.001
¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?	Pearson Correlation	.476**	.371**	.351**	.371**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
¿La actuación de calidad es gratificada?	Pearson Correlation	.481**	.487**	.286**	.305**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000
¿La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles?	Pearson Correlation	.410**	.380**	.333**	.301**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001
¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?	Pearson Correlation	.090	.039	.230**	-.002
	Sig. (2-tailed)	.309	.656	.009	.984
¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?	Pearson Correlation	.200*	.155	.190*	.080
	Sig. (2-tailed)	.023	.079	.031	.369

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.21
Correlación reconocimiento y satisfacción con el reconocimiento
 Correlations

Reconocimiento		Las oportunidades de promoción que tiene.	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.	El salario que usted recibe
¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?	Pearson	.446**	.564**	.304**
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?	Pearson	.513**	.663**	.316**
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?	Pearson	.591**	.713**	.416**
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
¿Existe equidad en el acceso a la capacitación?	Pearson	.539**	.690**	.458**
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
¿Los funcionarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y	Pearson	.368**	.518**	.256**
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003
¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?	Pearson	.413**	.539**	.278**
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001
¿La actuación de calidad es gratificada?	Pearson	.408**	.477**	.270**
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002
¿La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles?	Pearson	.349**	.418**	.348**
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?	Pearson	.118	.245**	.174*
	Correlation Sig. (2-tailed)	.181	.005	.047
¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?	Pearson	.214*	.346**	.289**
	Correlation Sig. (2-tailed)	.015	.000	.001

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.22
Correlación relaciones interpersonales y satisfacción con la relación con sus superiores

Relaciones interpersonales		La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	La supervisión que ejercen sobre usted.	Las relaciones personales con sus superiores	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	El apoyo que recibe de sus superiores.
¿Lo pasamos bien trabajando juntos?	Pearson Correlation	.289**	.325**	.298**	.297**	.248**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.001	.005
¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?	Pearson Correlation	.352**	.339**	.331**	.378**	.373**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?	Pearson Correlation	.311**	.343**	.404**	.426**	.408**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?	Pearson Correlation	.250**	.300**	.317**	.326**	.324**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.000	.000	.000
¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?	Pearson Correlation	.197*	.213*	.286**	.279**	.268**
	Sig. (2-tailed)	.025	.015	.001	.001	.002
¿Confiamos los unos en los otros?	Pearson Correlation	.238**	.236**	.342**	.348**	.313**
	Sig. (2-tailed)	.007	.007	.000	.000	.000
¿Hablamos los unos CON los otros, pero no los unos DE los otros?	Pearson Correlation	.059	.088	.112	.143	.141
	Sig. (2-tailed)	.507	.323	.206	.107	.110
¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?	Pearson Correlation	.337**	.396**	.403**	.443**	.404**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.23
Correlación relaciones interpersonales y satisfacción con las condiciones físicas del
trabajo
Correlations

Relaciones interpersonales		La ventilación de su lugar de trabajo.	La iluminación de su lugar de trabajo	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	La temperatura de su local de trabajo.
¿Lo pasamos bien trabajando juntos?	Pearson Correlation	.112	.186*	.295**	.308**	.098
	Sig. (2-tailed)	.206	.034	.001	.000	.269
¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?	Pearson Correlation	.197*	.285**	.331**	.307**	.184*
	Sig. (2-tailed)	.024	.001	.000	.000	.036
¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?	Pearson Correlation	.100	.195*	.272**	.277**	.114
	Sig. (2-tailed)	.255	.026	.002	.001	.197
¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?	Pearson Correlation	.133	.207*	.291**	.254**	.174*
	Sig. (2-tailed)	.131	.018	.001	.004	.048
¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?	Pearson Correlation	.203*	.307**	.301**	.242**	.208*
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.006	.017
¿Confiamos los unos en los otros?	Pearson Correlation	.130	.234**	.272**	.290**	.125
	Sig. (2-tailed)	.143	.008	.002	.001	.157
¿Hablamos los unos CON los otros, pero no los unos DE los otros?	Pearson Correlation	.139	.288**	.219*	.229**	.057
	Sig. (2-tailed)	.115	.001	.013	.009	.518
¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?	Pearson Correlation	.203*	.312**	.382**	.414**	.210*
	Sig. (2-tailed)	.020	.000	.000	.000	.016

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.24
Correlación relaciones interpersonales y satisfacción con la participación en las decisiones

Relaciones Interpersonales		Correlations					
		El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	Su participación en las decisiones de su unidad, departament o o sección.	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo
¿Lo pasamos bien trabajando juntos?	Pearson Correlation	.310**	.273**	.323**	.327**	.236**	.166
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.007	.059
¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?	Pearson Correlation	.315**	.288**	.307**	.241**	.269**	.262**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.006	.002	.003
¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?	Pearson Correlation	.388**	.314**	.384**	.345**	.386**	.299**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001
¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?	Pearson Correlation	.300**	.235**	.354**	.296**	.296**	.262**
	Sig. (2-tailed)	.001	.007	.000	.001	.001	.003
¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?	Pearson Correlation	.381**	.360**	.396**	.392**	.357**	.299**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001
¿Confiamos los unos en los otros?	Pearson Correlation	.337**	.314**	.434**	.364**	.361**	.350**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
¿Hablamos los unos CON los otros, pero no los unos DE los otros?	Pearson Correlation	.274**	.206*	.231**	.235**	.238**	.178*
	Sig. (2-tailed)	.002	.019	.008	.007	.007	.043
¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?	Pearson Correlation	.350**	.256**	.408**	.372**	.393**	.392**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	.000

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.25
Correlación relaciones interpersonales y satisfacción con su trabajo

Correlations

Correlación Interpersonal		Las oportunidade s que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Las oportunidade s que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Las satisfaccione s que le produce su trabajo por sí mismo.	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
¿Lo pasamos bien trabajando juntos?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.322** .000	.327** .000	.500** .000	.495** .000
¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.335** .000	.292** .001	.411** .000	.419** .000
¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.452** .000	.420** .000	.359** .000	.419** .000
¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.330** .000	.322** .000	.340** .000	.329** .000
¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.374** .000	.323** .000	.289** .001	.337** .000
¿Confiamos los unos en los otros?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.363** .000	.393** .000	.340** .000	.351** .000
¿Hablamos los unos CON los otros, pero no los unos DE los otros?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.300** .001	.176* .045	.149 .091	.218* .013
¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.418** .000	.404** .000	.592** .000	.543** .000

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.26
Correlación relaciones interpersonales v satisfacción con el reconocimiento
 Correlations

Relaciones interpersonales		Las oportunidades de promoción que tiene.	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.	El salario que usted recibe
¿Lo pasamos bien trabajando juntos?	Pearson Correlation	.247**	.261**	.359**
	Sig. (2-tailed)	.005	.003	.000
¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?	Pearson Correlation	.280**	.289**	.344**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000
¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?	Pearson Correlation	.377**	.368**	.335**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?	Pearson Correlation	.292**	.326**	.363**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000
¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?	Pearson Correlation	.286**	.360**	.196*
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.026
¿Confiamos los unos en los otros?	Pearson Correlation	.293**	.327**	.259**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.003
¿Hablamos los unos CON los otros, pero no los unos DE los otros?	Pearson Correlation	.196*	.223*	.187*
	Sig. (2-tailed)	.026	.011	.034
¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?	Pearson Correlation	.353**	.375**	.422**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.27
Correlación toma de decisiones y satisfacción con la relación con sus superiores

Toma de decisiones		La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	La supervisión que ejercen sobre usted.	Las relaciones personales con sus superiores	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	El apoyo que recibe de sus superiores.
¿Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.366** .000	.354** .000	.435** .000	.460** .000	.477** .000
¿Las decisiones se toman oportunamente?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.327** .000	.310** .000	.354** .000	.363** .000	.395** .000
Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.200* .022	.157 .074	.143 .104	.124 .158	.205* .019
	N	130	130	130	130	130
Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.177* .044	.322** .000	.293** .001	.222* .011	.343** .000
Siente Ud. que en esta organización se anima los empleados a que tomen sus propias decisiones	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.402** .000	.458** .000	.514** .000	.433** .000	.593** .000
¿Las decisiones se basan en información confiable?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.341** .000	.366** .000	.357** .000	.372** .000	.485** .000

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.28
Correlación toma de decisiones y satisfacción con las condiciones físicas del trabajo

		Correlations				
Toma de decisiones		La ventilación de su lugar de trabajo.	La iluminación de su lugar de trabajo	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	La temperatura de su local de trabajo.
¿Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel?	Pearson Correlation	.091	.186*	.227**	.263**	.042
	Sig. (2-tailed)	.304	.035	.010	.003	.633
¿Las decisiones se toman oportunamente?	Pearson Correlation	.091	.197*	.243**	.330**	.071
	Sig. (2-tailed)	.305	.025	.005	.000	.421
Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.	Pearson Correlation	.021	.118	.131	.071	.007
	Sig. (2-tailed)	.810	.180	.138	.420	.939
N		130	130	130	130	130
Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.	Pearson Correlation	.272**	.352**	.323**	.257**	.237**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.003	.007
Siente Ud. que en esta organización se anima los empleados a que tomen sus propias decisiones	Pearson Correlation	.369**	.359**	.380**	.300**	.214*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.015
¿Las decisiones se basan en información confiable?	Pearson Correlation	.233**	.270**	.413**	.322**	.155
	Sig. (2-tailed)	.008	.002	.000	.000	.077

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.29
Correlación toma de decisiones y satisfacción con la participación en
las decisiones

Correlations

Toma de decisiones		El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	Su participación en las decisiones de su unidad, departament o o sección.	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo
¿Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.389** .000	.371** .000	.493** .000	.472** .000	.489** .000	.498** .000
¿Las decisiones se toman oportunamente?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.439** .000	.396** .000	.486** .000	.487** .000	.463** .000	.460** .000
Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.288** .001	.235** .007	.304** .000	.339** .000	.363** .000	.330** .000
	N	130	130	130	130	129	130
Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.314** .000	.375** .000	.363** .000	.338** .000	.363** .000	.408** .000
Siente Ud. que en esta organización se anima los empleados a que tomen sus propias decisiones	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.513** .000	.499** .000	.470** .000	.427** .000	.508** .000	.552** .000
¿Las decisiones se basan en información confiable?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.367** .000	.353** .000	.342** .000	.300** .001	.382** .000	.346** .000

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.30
Correlación toma de decisiones y satisfacción con su trabajo
 Correlations

Toma de decisiones		Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
¿Las decisiones de su Departamento/Servicio/Unidad se toman en su mismo nivel?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.392** .000	.324** .000	.356** .000	.390** .000
¿Las decisiones se toman oportunamente?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.441** .000	.384** .000	.329** .000	.372** .000
Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.266** .002	.305** .000	.099 .261	.243** .005
	N	130	130	130	130
Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.362** .000	.326** .000	.197* .025	.264** .002
Siente Ud. que en esta organización se anima los empleados a que tomen sus propias decisiones	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.466** .000	.373** .000	.219* .012	.336** .000
¿Las decisiones se basan en información confiable?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.426** .000	.339** .000	.332** .000	.313** .000

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.31
Correlación toma de decisiones y satisfacción con el reconocimiento

Correlations

Toma de decisiones		Las oportunidades de promoción que tiene.	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.	El salario que usted recibe
¿Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.446** .000	.475** .000	.330** .000
¿Las decisiones se toman oportunamente?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.441** .000	.462** .000	.357** .000
Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.279** .001	.316** .000	.148 .092
	N	130	130	130
Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.395** .000	.406** .000	.229** .009
Siente Ud. que en esta organización se anima los empleados a que tomen sus propias decisiones	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.505** .000	.590** .000	.302** .000
¿Las decisiones se basan en información confiable?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.389** .000	.443** .000	.318** .000

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.32
Correlación entorno físico y satisfacción con la relación con sus superiores

		Correlations				
Entorno físico		La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	La supervisión que ejercen sobre usted.	Las relaciones personales con sus superiores	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	El apoyo que recibe de sus superiores.
¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/ Servicio/Unidad?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.305** .000	.299** .001	.250** .004	.344** .000	.400** .000
La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento/ Servicio/Unidad?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.431** .000	.499** .000	.506** .000	.505** .000	.556** .000
¿El espacio físico es suficiente?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.349** .000	.381** .000	.317** .000	.282** .001	.394** .000
¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.085 .339	.074 .405	.133 .131	.181* .040	.274** .002
¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.166 .059	.168 .056	.215* .014	.245** .005	.378** .000
¿Cuenta su Departamento/ Servicio/ Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.404** .000	.400** .000	.461** .000	.425** .000	.373** .000

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.33
Correlación entorno físico y satisfacción con las condiciones físicas den el
trabajo

Correlations

Entorno físico		La ventilación de su lugar de trabajo.	La iluminación de su lugar de trabajo	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	La temperatura de su local de trabajo.
¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/ Servicio/Unidad?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.483** .000	.401** .000	.566** .000	.449** .000	.402** .000
La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento/ Servicio/Unidad?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.585** .000	.538** .000	.675** .000	.559** .000	.437** .000
¿El espacio físico es suficiente?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.556** .000	.516** .000	.695** .000	.414** .000	.417** .000
¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.640** .000	.561** .000	.528** .000	.493** .000	.533** .000
¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.247** .005	.194* .027	.224* .010	.205* .019	.198* .024
¿Cuenta su Departamento/ Servicio/ Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.218* .013	.292** .001	.320** .000	.401** .000	.200* .023

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.34
Correlación entorno físico y satisfacción con la participación en las decisiones

Correlations

Entorno físico		El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	Su participación en las decisiones de su unidad, departament o o sección.	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo
¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/ Servicio/Unidad?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.421** .000	.389** .000	.324** .000	.273** .002	.419** .000	.284** .001
La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento/ Servicio/Unidad?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.482** .000	.427** .000	.366** .000	.282** .001	.439** .000	.357** .000
¿El espacio físico es suficiente?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.411** .000	.367** .000	.224* .010	.123 .164	.351** .000	.286** .001
¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.291** .001	.244** .005	.217* .013	.145 .101	.300** .001	.267** .002
¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.073 .408	.058 .511	.208* .017	.205* .019	.192* .029	.214* .015
¿Cuenta su Departamento/ Servicio/ Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.340** .000	.280** .001	.433** .000	.359** .000	.319** .000	.287** .001

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.35
Correlación entorno físico y satisfacción con su trabajo

Correlations

Entorno físico		Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/ Servicio/Unidad?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.430** .000	.355** .000	.231** .008	.332** .000
La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento/ Servicio/Unidad?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.550** .000	.487** .000	.307** .000	.390** .000
¿El espacio físico es suficiente?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.431** .000	.358** .000	.208* .018	.280** .001
¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.272** .002	.161 .067	.148 .094	.181* .039
¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.071 .420	.009 .922	.055 .535	-.022 .806
¿Cuenta su Departamento/ Servicio/ Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.414** .000	.345** .000	.316** .000	.296** .001

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.36
Correlación entorno físico y satisfacción con el reconocimiento
 Correlations

Entorno físico		Las oportunidades de promoción que tiene.	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.	El salario que usted recibe
¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/ Servicio/Unidad?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.334** .000	.400** .000	.230** .008
La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento/ Servicio/Unidad?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.391** .000	.436** .000	.371** .000
¿El espacio físico es suficiente?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.283** .001	.367** .000	.251** .004
¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.194* .027	.260** .003	.188* .032
¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.186* .034	.244** .005	.191* .030
¿Cuenta su Departamento/ Servicio/ Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.245** .005	.343** .000	.365** .000

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.37
Correlación compromiso y satisfacción con la relación con sus superiores

Compromiso		Correlations				
		La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	La supervisión que ejercen sobre usted.	Las relaciones personales con sus superiores	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	El apoyo que recibe de sus superiores.
¿Cumplimos nuestros acuerdos?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.326** .000	.399** .000	.329** .000	.320** .000	.268** .002
¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.189* .031	.172 .051	.167 .058	.249** .004	.136 .124
¿Se siente Ud. con la camiseta puesta?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.209* .017	.197* .025	.202* .021	.183* .037	.174* .048
¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/Servicio/ Unidad?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.333** .000	.356** .000	.235** .007	.348** .000	.237** .007

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.38
Correlación compromiso y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo

Compromiso		Correlations				
		La ventilación de su lugar de trabajo.	La iluminación de su lugar de trabajo	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	La temperatura de su local de trabajo.
¿Cumplimos nuestros acuerdos?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.104 .241	.200* .022	.297** .001	.360** .000	.094 .290
¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.039 .663	.188* .032	.187* .033	.197* .025	.109 .218
¿Se siente Ud. con la camiseta puesta?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.066 .456	.120 .176	.155 .078	.096 .278	.072 .418
¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/Servicio/ Unidad?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.024 .789	.098 .266	.203* .020	.222* .011	.096 .275

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.39
Correlación compromiso y satisfacción con la participación en las decisiones

Correlations

Compromiso		El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	La "igualdad y justicia" de trato que recibe de su institución.	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo
¿Cumplimos nuestros acuerdos?	Pearson Correlation	.463**	.378**	.359**	.436**	.317**	.299**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001
¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?	Pearson Correlation	.224*	.171	.141	.123	.138	.061
	Sig. (2-tailed)	.010	.051	.109	.162	.119	.490
¿Se siente Ud. con la camiseta puesta?	Pearson Correlation	.263**	.217*	.153	.101	.133	.106
	Sig. (2-tailed)	.002	.013	.082	.252	.132	.229
¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/Servicio/ Unidad?	Pearson Correlation	.335**	.197*	.240**	.210*	.216*	.160
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.006	.017	.014	.069

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.40
Correlación compromiso y satisfacción con su trabajo

Correlations

Compromiso		Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
¿Cumplimos nuestros acuerdos?	Pearson Correlation	.460**	.418**	.413**	.501**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?	Pearson Correlation	.234**	.222*	.393**	.188*
	Sig. (2-tailed)	.007	.011	.000	.032
¿Se siente Ud. con la camiseta puesta?	Pearson Correlation	.186*	.144	.295**	.153
	Sig. (2-tailed)	.034	.102	.001	.083
¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/Servicio/ Unidad?	Pearson Correlation	.248**	.277**	.460**	.314**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.000	.000

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.41
Correlación compromiso y satisfacción con el reconocimiento

Correlations

Compromiso		Las oportunidades de promoción que tiene.	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.	El salario que usted recibe
¿Cumplimos nuestros acuerdos?	Pearson Correlation	.378**	.335**	.289**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001
¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?	Pearson Correlation	.068	.164	.269**
	Sig. (2-tailed)	.440	.062	.002
¿Se siente Ud. con la camiseta puesta?	Pearson Correlation	.129	.106	.212*
	Sig. (2-tailed)	.142	.232	.016
¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/Servicio/ Unidad?	Pearson Correlation	.245**	.268**	.290**
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.001

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.42
Correlación adaptación al cambio y satisfacción con la relación con sus superiores

Correlations

Adaptación al cambio		La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	La supervisión que ejercen sobre usted.	Las relaciones personales con sus superiores	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	El apoyo que recibe de sus superiores.
¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?	Pearson Correlation	.275**	.334**	.344**	.410**	.322**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000
¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?	Pearson Correlation	.053	.089	.100	.130	.048
	Sig. (2-tailed)	.552	.315	.258	.139	.589
¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?	Pearson Correlation	.208*	.133	.202*	.209*	.123
	Sig. (2-tailed)	.018	.132	.021	.017	.163
¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?	Pearson Correlation	.210*	.163	.142	.182*	.094
	Sig. (2-tailed)	.016	.064	.106	.038	.286
¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?	Pearson Correlation	.179*	.158	.254**	.286**	.226**
	Sig. (2-tailed)	.042	.072	.004	.001	.010

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.43
Correlación adaptación al cambio y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo

Adaptación al cambio		Correlations				
		La ventilación de su lugar de trabajo.	La iluminación de su lugar de trabajo	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	La temperatura de su local de trabajo.
¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?	Pearson Correlation	.146	.071	.168	.265**	.084
	Sig. (2-tailed)	.097	.423	.056	.002	.343
¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?	Pearson Correlation	.023	-.004	.004	.123	.035
	Sig. (2-tailed)	.791	.967	.964	.162	.694
¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?	Pearson Correlation	-.120	-.091	.082	.124	-.068
	Sig. (2-tailed)	.173	.303	.356	.159	.440
¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?	Pearson Correlation	-.121	-.099	.118	.151	-.065
	Sig. (2-tailed)	.170	.262	.180	.087	.460
¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?	Pearson Correlation	.146	.030	.224*	.181*	.181*
	Sig. (2-tailed)	.099	.734	.010	.039	.039

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.44
Correlación adaptación al cambio y satisfacción con la participación en las
decisiones
 Correlations

Adaptación al cambio		El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	Su participación en las decisiones de su unidad, departament o o sección.	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo
¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.283** .001	.384** .000	.279** .001	.231** .008	.271** .002	.299** .001
¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.174* .048	.114 .196	.111 .207	.056 .528	.004 .964	.101 .253
¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.174* .047	.190* .031	.258** .003	.176* .045	.109 .219	.129 .142
¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.176* .045	.167 .058	.149 .092	.061 .487	.070 .428	.088 .318
¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.131 .138	.151 .086	.116 .188	.015 .868	.085 .336	.150 .088

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.45
Correlación adaptación al cambio y satisfacción con su trabajo
 Correlations

Adaptación al cambio		Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.255** .003	.163 .063	.240** .006	.286** .001
¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.071 .424	.062 .487	.277** .001	.116 .190
¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.192* .028	.066 .455	.247** .005	.204* .020
¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.197* .024	.129 .143	.336** .000	.278** .001
¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.165 .060	.096 .278	.165 .061	.157 .075

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABLA 4.46
Correlación adaptación al cambio y satisfacción con el reconocimiento

Correlations

Adaptación al cambio		Las oportunidades de promoción que tiene.	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.	El salario que usted recibe
¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?	Pearson Correlation	.330**	.312**	.288**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001
¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?	Pearson Correlation	-.030	.022	.178*
	Sig. (2-tailed)	.739	.807	.043
¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?	Pearson Correlation	.153	.078	.227**
	Sig. (2-tailed)	.081	.377	.009
¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?	Pearson Correlation	.148	.077	.292**
	Sig. (2-tailed)	.094	.382	.001
¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?	Pearson Correlation	.103	.099	.270**
	Sig. (2-tailed)	.242	.264	.002

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ANÁLISIS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL POR DIMENSIONES

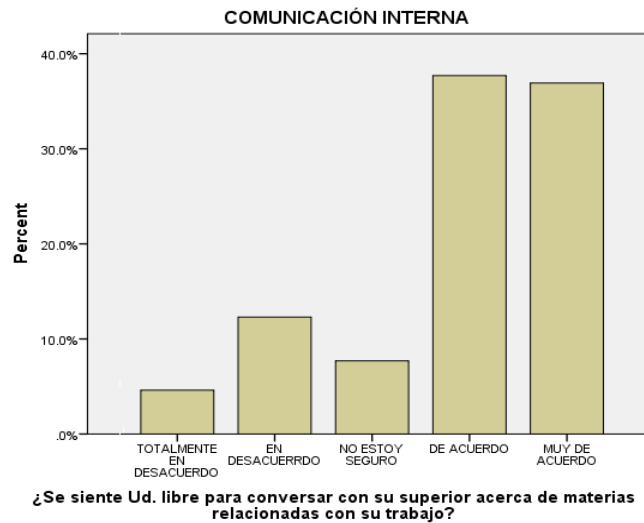


Gráfico 4.1: Comunicación Interna

Fuente: Programa estadístico SPSS 20

Elaborado por: Jorge Nieves

El análisis gráfico de la dimensión comunicación interna nos indica que los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, están de acuerdo con ella en un 74%, versus un 26% que no está de acuerdo.

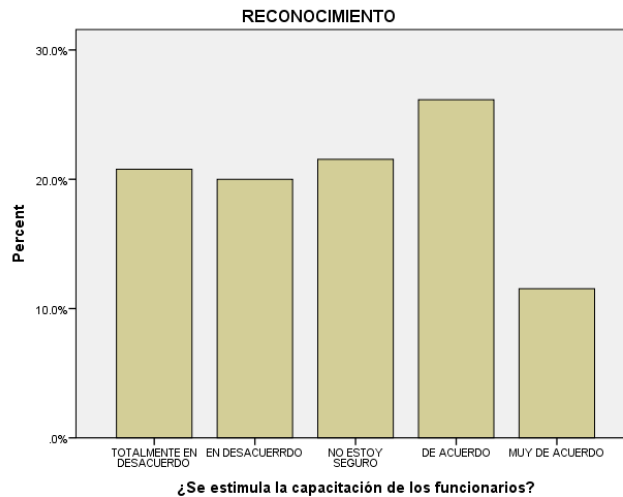


Gráfico 4.2: Reconocimiento

Fuente: Programa estadístico SPSS 20

Elaborado por: Jorge Nieves

El análisis gráfico de la dimensión reconocimiento nos indica que los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, están de acuerdo con ella en un 37%, versus un 63% que no está de acuerdo.

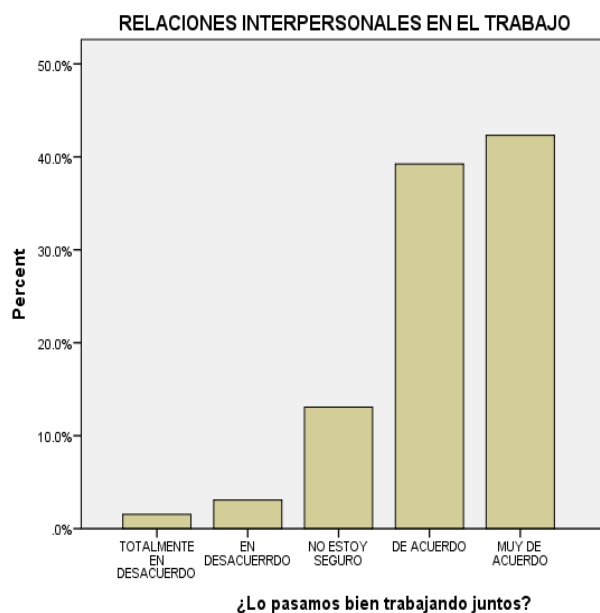


Gráfico 4.3: Relaciones Interpersonales en el trabajo

Fuente: Programa estadístico SPSS 20

Elaborado por: Jorge Nieves

El análisis gráfico de la dimensión relaciones interpersonales en el trabajo nos indica que los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, están de acuerdo con ella en un 82% versus un 18% que no está de acuerdo.

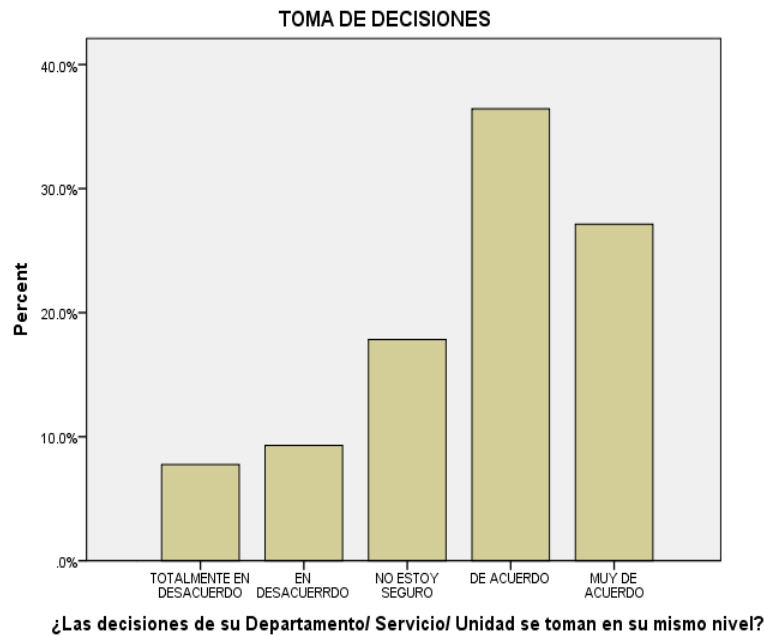


Gráfico 4.4: Toma de Decisiones

Fuente: Programa estadístico SPSS 20

Elaborado por: Jorge Nieves

El análisis gráfico de la dimensión toma de decisiones nos indica que los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, están de acuerdo con ella en un 64% versus un 36% que no está de acuerdo.

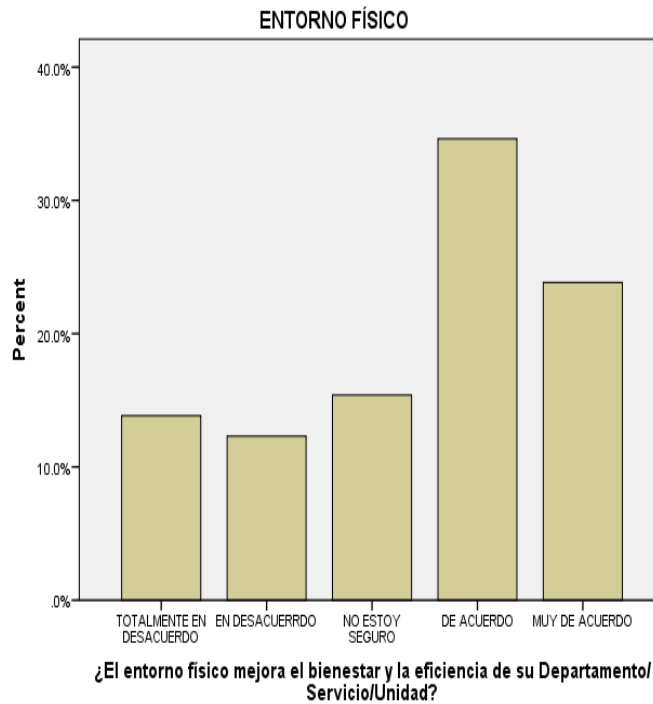


Gráfico 4.5: Entorno Físico

Fuente: Programa estadístico SPSS 20

Elaborado por: Jorge Nieves

El análisis gráfico de la dimensión entorno físico nos indica que los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, están de acuerdo con ella en un 60%, versus un 40% que no está de acuerdo.

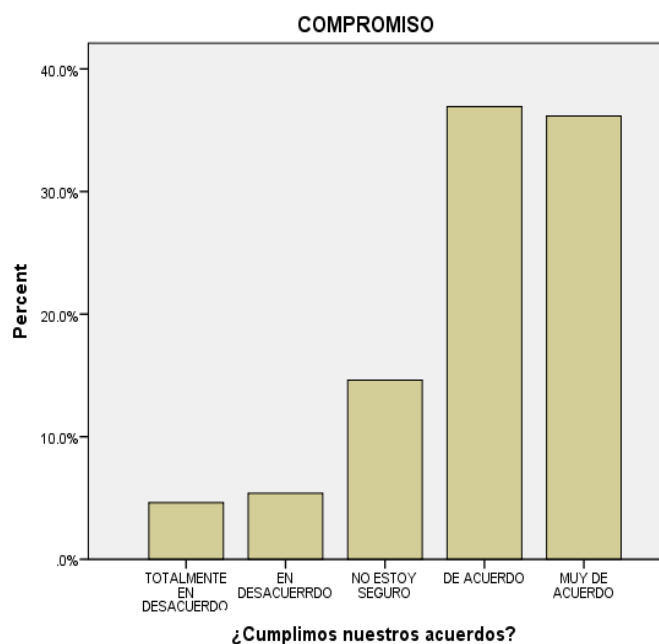


Gráfico 4.6: Compromiso

Fuente: Programa estadístico SPSS 20

Elaborado por: Jorge Nieves

El análisis gráfico de la dimensión compromiso nos indica que los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, están de acuerdo con ella en un 74% versus un 26% que no está de acuerdo.

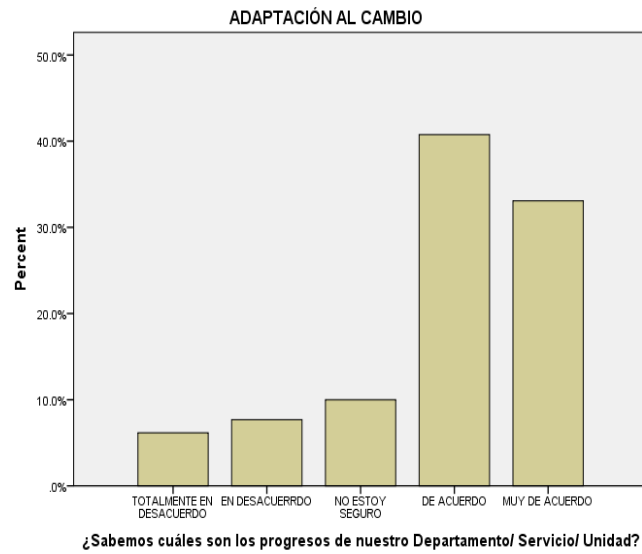


Gráfico 4.7: Adaptación al cambio

Fuente: Programa estadístico SPSS 20

Elaborado por: Jorge Nieves

El análisis gráfico de la dimensión adaptación al cambio nos indica que los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, están de acuerdo con ella en un 75% versus un 25% que no está de acuerdo.

ANÁLISIS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL POR DIMENSIONES

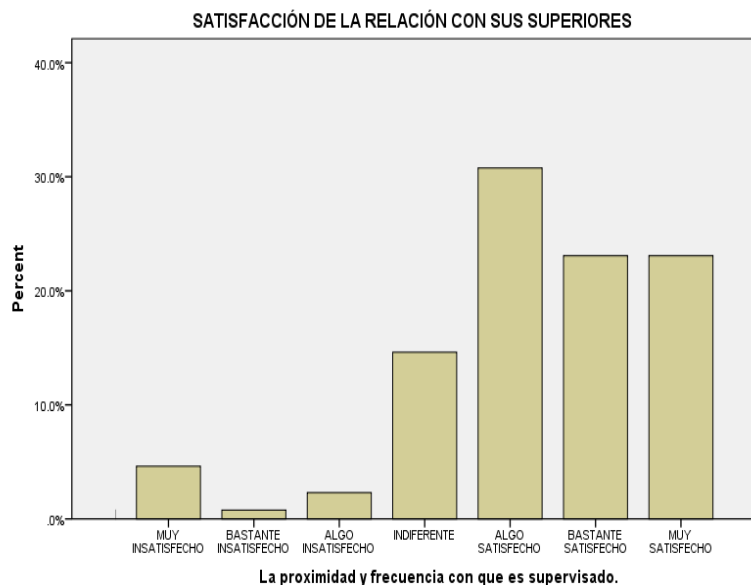


Gráfico 4.8: Satisfacción de la relación con sus Superiores

Fuente: Programa estadístico SPSS 20

Elaborado por: Jorge Nieves

El análisis gráfico de la dimensión satisfacción de la relación con sus superiores nos indica que los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, están satisfecho con ella en un 77 %, versus un 23% que no está satisfecho.

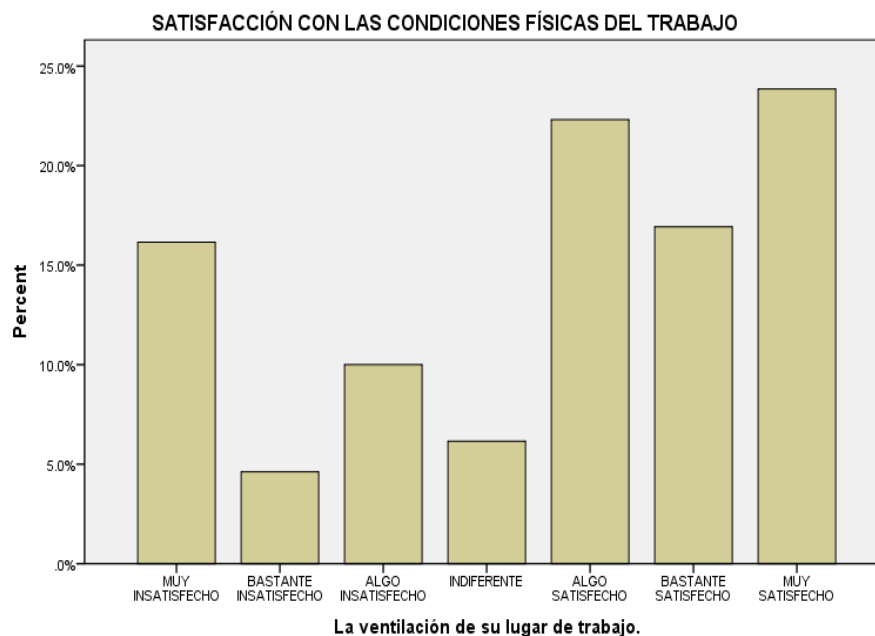


Gráfico 4.9: Satisfacción con las Condiciones Físicas del Trabajo

Fuente: Programa estadístico SPSS 20

Elaborado por: Jorge Nieves

El análisis gráfico de la dimensión satisfacción con las condiciones físicas del trabajo nos indica que los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, están satisfecho con ella en un 61%, versus un 39% que no está satisfecho.

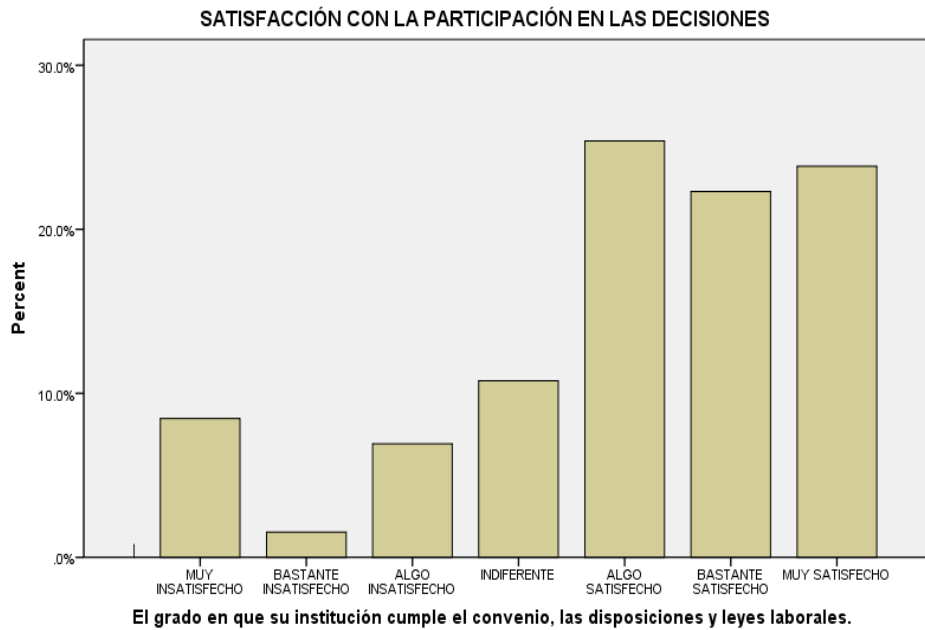


Gráfico 4.10: Satisfacción con la Participación en las Decisiones

Fuente: Programa estadístico SPSS 20

Elaborado por: Jorge Nieves

El análisis gráfico de la dimensión satisfacción con la participación en las decisiones nos indica que los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, están satisfecho con ella en un 68 %, versus un 32% que no está satisfecho.

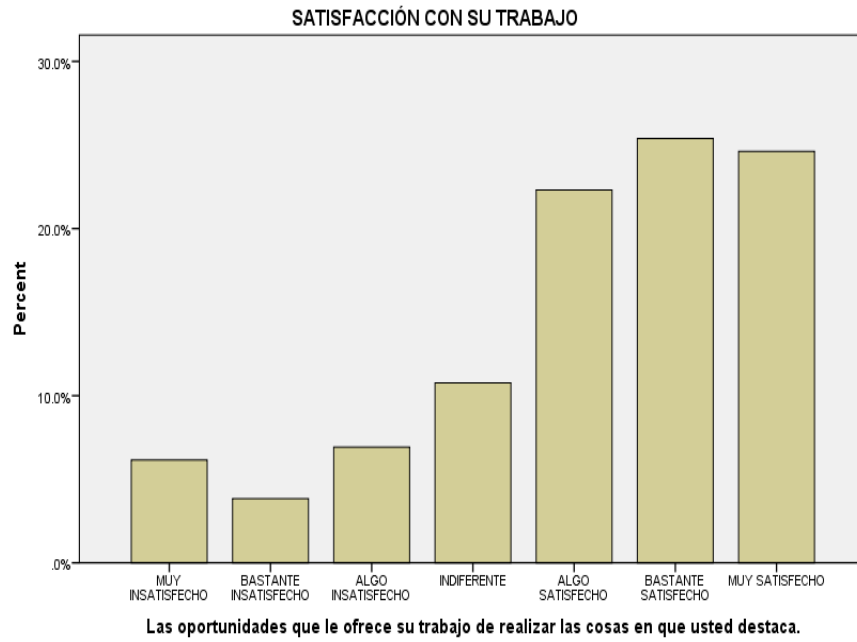


Gráfico 4.11: Satisfacción con su Trabajo

Fuente: Programa estadístico SPSS 20

Elaborado por: Jorge Nieves

El análisis gráfico de la dimensión satisfacción con su trabajo nos indica que los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, están satisfecho con ella en un 70 %, versus un 30% que no está satisfecho.

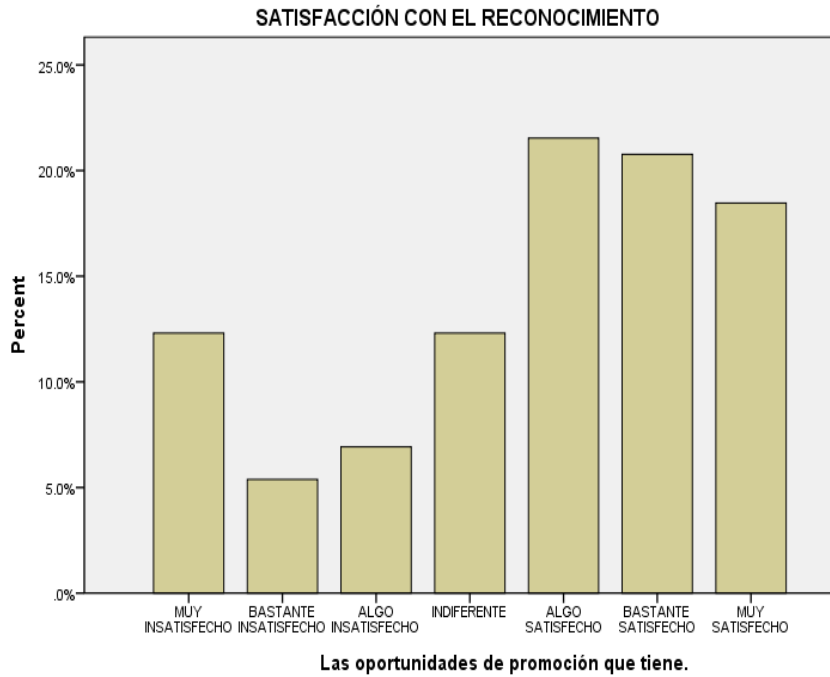


Gráfico 4.12: Satisfacción con el Reconocimiento

Fuente: Programa estadístico SPSS 20

Elaborado por: Jorge Nieves

El análisis gráfico de la dimensión satisfacción con el reconocimiento nos indica que los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, están satisfecho con ella en un 61%, versus un 39% que no está satisfecho.

Análisis de correlaciones

- Todas las dimensiones de Clima organizacional tienen relación estadísticamente significativa con todas las dimensiones de Satisfacción Laboral.
- La dimensión del Clima Organizacional que más alta relación significativa tiene es Relaciones interpersonales en el trabajo, con la dimensión Relaciones con sus superiores de Satisfacción laboral.
- Tomadas en su conjunto todas las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral, la dimensión Relaciones Interpersonales en el trabajo, es la que más alta relación significativa presenta.
- Las dimensiones de clima organizacional, Adaptación al cambio, Compromiso, Comunicación interna, Toma de decisiones, Entorno físico, presentan una relación significativa alta con las dimensiones de satisfacción laboral, por encima de la media.
- El Reconocimiento es la dimensión de Clima Organizacional que más baja relación presenta con todas las dimensiones de Satisfacción Laboral (por debajo de la media, estadísticamente significativas del entorno)
- Las dimensiones de satisfacción laboral, Satisfacción con su trabajo, Participación en la toma de decisiones, Condiciones físicas del entorno y satisfacción con el reconocimiento, presentan una relación significativa alta con las dimensiones de clima organizacional, por encima de la media
- Las correlaciones de las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral de manera general las podemos considerar altas, con la excepción de la dimensión reconocimiento, del clima organizacional que es baja.

4.2 Discusión

Si bien los resultados alcanzados en esta investigación, demuestran desde la significación estadística, la correlación existente entre las dimensiones de clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral, correlación que fue planteada en los objetivos ,específicos y en las hipótesis. Además estos resultados, nos demuestran también, un alto grado de

coherencia y similitud con los resultados alcanzados en otras investigaciones que nos han servido de referencia para esta investigación.

Sin embargo, nos queda la interrogante de que estos resultados, no han llenado las expectativas de los protagonistas, quienes supieron manifestar que sería un instrumento para hacer conocer las deficiencias de la organización, en cuanto a algunas de las dimensiones que se investigaron. Los resultados alcanzados, no son absolutos en ninguna de las dimensiones, pero, en la mayoría de ellas con la excepción del reconocimiento están por encima de la media alta y esto no es lo que muestra la realidad estructural y funcional de este hospital. El reconocimiento es la única dimensión que está muy por debajo de la media y que intenta recoger ese malestar de no estar de acuerdo con el ambiente físico de trabajo, con la comunicación interna, con las sanciones y no con estímulos, con los horarios de trabajo, con los sueldos percibidos etc.

No descartamos la presencia de sesgo en las respuestas a los cuestionarios, la novedad y primicia de este tipo de investigación, la frontalidad de muchos ítems, le daban a la respuesta el carácter de denuncia, lo cual pudo orientar a las respuestas medias. Desde este punto de vista de los resultados, queda abierta la expectativa para realizar una investigación de tipo cualitativa, que nos permita confrontar estos resultados obtenidos dejar constancia objetiva de la realidad de estas variables estudiadas.

Estos resultados alcanzados son de alguna manera un pequeño aporte al quehacer de la investigación científica, pues hemos podido replicar investigaciones realizadas en otras organizaciones de salud, de otros países, con realidades socioeconómicas y culturales distintas, diferencias en el número de dimensiones de clima organizacional, diferente población y muestra, con diferencias en la recolección de datos, y hemos logrado resultados similares.

No podemos decir lo mismo en cuanto al aporte que se esperaba significara para la organización investigada, planteada en la justificación, pues estos resultados no, son un testimonio real de lo que vive esta organización de salud, si todos los trabajadores del hospital,

están de acuerdo con el clima de la organización y muy satisfechos en ella, entonces no existe el móvil para buscar cambios y mejoras, que apunten a una eficiente atención de salud.

Es discutible la aplicación de una investigación solo de tipo cuantitativa, al menos en este caso, de esta organización de salud y enfocada a averiguar cómo se encuentra uno solo de los actores. (el trabajador de la salud) En esta investigación los resultados nos permiten inferir que los trabajadores de la salud del hospital investigado, disfrutaban de un total bienestar y satisfacción, pero estos mismos resultados no nos aportan absolutamente nada sobre el bienestar y satisfacción del paciente, que es el objetivo fundamental de tener un adecuado clima de trabajo y estar muy satisfecho con el mismo.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La investigación realizada demostró que, existe una correlación estadística, significativa entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral. Si el nivel de aceptación percibido del clima organizacional es alto, el nivel de percepción de la actitud de la satisfacción laboral también es alto y viceversa.

- La dimensión Comunicación Interna, del clima organizacional, manifiesta una correlación estadística significativa con las dimensiones de la satisfacción laboral. Esta dimensión presenta un nivel de aceptación alto, de la misma forma las dimensiones de la satisfacción laboral presentan un nivel de satisfacción alto, es decir, que los trabajadores del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas (IESS) están muy de acuerdo y muy satisfechos con esta dimensión.

- La dimensión reconocimiento, del clima organizacional, manifiesta una correlación estadística significativa con las dimensiones de la satisfacción laboral. Esta presenta un nivel de aceptación bajo, de la misma forma las dimensiones de la satisfacción laboral, presentan un nivel de satisfacción bajo, es decir en los trabajadores del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas (IESS), están en desacuerdo y nada satisfechos con esta dimensión.

- La dimensión, Relaciones Interpersonales del clima organizacional, manifiesta una correlación estadística significativa con las dimensiones de la satisfacción laboral. Esta dimensión presenta un nivel de aceptación alto, de la misma forma las dimensiones de la satisfacción laboral presentan un nivel de satisfacción alto, es decir, que los

trabajadores del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas (IESS) están muy de acuerdo y muy satisfechos con esta dimensión.

- La dimensión Toma de decisiones, del clima organizacional, manifiesta una correlación estadística significativa con las dimensiones de la satisfacción laboral. Esta dimensión presenta un nivel de aceptación medio alto, de la misma forma las dimensiones de la satisfacción laboral presenta un nivel de satisfacción medio alto, es decir que en los trabajadores del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas (IESS), están medianamente de acuerdo y medianamente satisfechos con esta dimensión.
- La dimensión, Entorno físico del clima organizacional, manifiesta una correlación estadística significativa con las dimensiones de la satisfacción laboral. Esta dimensión presenta un nivel de aceptación medio alto, de la misma forma las dimensiones de la satisfacción laboral presenta un nivel de satisfacción medio alto, es decir que en los trabajadores del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas (IESS), están medianamente de acuerdo y medianamente satisfechos con esta dimensión.
- La dimensión, Compromiso del clima organizacional, manifiesta una correlación estadística significativa con las dimensiones de la satisfacción laboral. Esta dimensión presenta un nivel de aceptación alto, de la misma forma las dimensiones de la satisfacción laboral presentan un nivel de satisfacción alto, es decir, que los trabajadores del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas (IESS) están muy de acuerdo y muy satisfechos con esta dimensión.
- La dimensión, Adaptación al cambio del clima organizacional, manifiesta una correlación estadística significativa con las dimensiones de la satisfacción laboral. Esta dimensión presenta un nivel de aceptación alto, de la misma forma las dimensiones de la satisfacción laboral presentan un nivel de satisfacción alto, es decir, que los

trabajadores del hospital de l Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas (IESS) están muy de acuerdo y muy satisfechos con esta dimensión.

5.2 Recomendaciones

El análisis de estos resultados nos permite plantear las siguientes recomendaciones:

- Revisar las políticas y normativas de la institución, especialmente aquellas que tengan que ver con la reciprocidad, los programas de desarrollo, capacitación, los mecanismos de motivación y realizar algunos cambios importantes, debido a que los trabajadores no están de acuerdo, ni satisfechos con el reconocimiento que la organización hace de su trabajo, y esto afecta ostensiblemente la calidad de la atención de salud.
- Implementar un sistema de investigación periódico, que abarque otras dimensiones de clima y satisfacción, las mismas que deberían ser cualitativas y cuantitativas, por áreas o departamentos, lo cual permitirá tener el control de los cambios que se generan en la organización.
- Recomendamos como una necesidad prioritaria, realizar una investigación de tipo cualitativa y cuantitativa de clima organizacional y satisfacción laboral, pero desde el enfoque del paciente que asiste a este hospital, ya que el constituye el verdadero termómetro de lo que estamos haciendo realmente como organización de salud.

BIBLIOGRAFÍA

- Metodología para la caracterización de una red de servicios de salud y su aplicación en el contexto ecuatoriano. (2011). revista cubana de salud pública.
- A, P. (2009). los estudios organizacionales en el abordaje de los determinantes de la salud. revista cubana de epidemiología.
- A, P. (2011). la gestión universitaria y el clima organizacional. revista cubana de educación médica.
- Bravo, N. (2011). instrumento para evaluar el clima organizacional en el personal de control de vectores.
- C, G. (2009). evaluación de la calidad de la investigación cualitativa en salud.
- Estrada, S. (2009). clima y cultura organizacional dos componentes de la productividad laboral .
- G, V. (2011). diagnóstico de la influencia de las competencias emocionales del directivo en el clima organizacional.
- Gonzales, j. j. (2008). caracterización de la cultura organizacional: clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción en las empresas .
- H, R. A. (2007). diseño de un modelo de medición de clima organizacional basado en percepciones y expectativas.
- J, A. (2009). sistemas nacionales de investigación para América Latina una revisión de 14 países.

- M, C. V. (2007). clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal tipo 1.
- N, b. S. (2012). validacion de la versión en español del cuestionario PCAS1 para evaluar la atención primaria en salud.
- Renu, r. y. (2004). clima organizacional conceptos y experiencias.
- (G C. , antecedentes organizacionales y personal de la intencion de compartir conocimientos, apoyo, clima y compromiso organizacional, 2011)
- (López, López, A., Cárdenas, M., & Iruegas, E. (2011). FACTORES DE SATISFACCIÓN DENTRO DEL CLIMA LABORAL DE UNA PYME. (Spanish). Global Conference On Business & Finance Proceedings, 6(2), 828-833.)
- (Paule-Hernández, Paule-Hernández, Y., & Caboverde-Silvente, R. (2011). ESTUDIO DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA DE SUEROS Y PRODUCTOS HEMODERIVADOS. (Spanish). Ingenieria Industrial, 32(1), 76-85.)
- (Patlán-Pérez, Patlán-Pérez, J., Torres, E., & Hernández, R. (2012). EL CLIMA Y LA JUSTICIA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL.
- (Spanish). Revista Internacional Administración & Finanzas (RIAF), 5(5), 1-19.)
- Idalberto Chiavenato, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, octava edición 2007, Mc Graw Hill
- Fernando Zepeda Herrera, PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL México 1999, Pearson Educación.

- Enríquez, V., Maldonado-Radillo, S., & Vega, J. (2012). MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL REQUERIDO PARA ASEGURAR LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. (Spanish). *Revista Internacional Administración & Finanzas (RIAF)*, 5(3), 55-68.
- (Chiang, (2011).) (Clima organizacional y satisfacción laboral: Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad)
- (Chiang, 2008) (Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos)

APENDICE

APENDICE A CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nro	Factores / Preguntas	Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	NO estoy seguro (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
Comunicación interna						
1	¿Se siente Ud. libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?					
2	¿ Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?					
3	¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?					
4	¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?					
5	¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?					
6	¿Considera Ud. que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?					
7	¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera?					
8	¿Trabajamos en equipo?					
9	¿Avanzamos en la misma dirección?					
10	¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?					
11	¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados?					

12	¿Realizamos reuniones efectivas?					
13	¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?					
14	¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?					
Reconocimiento						
15	¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?					
16	¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?					
17	¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?					
18	¿Existe equidad en el acceso a la capacitación?					
19	¿Los funcionarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?					
20	¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?					
21	¿La actuación de calidad es gratificada?					
22	¿La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles?					
23	¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?					
24	¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?					
Relaciones interpersonales en el trabajo						
25	¿Lo pasamos bien trabajando juntos?					
26	¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?					

27	¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?					
28	¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?					
29	¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?					
30	¿Confiamos los unos en los otros?					
31	¿Hablamos los unos CON los otros, pero no los unos DE los otros?					
32	¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?					
Toma de decisiones						
33	¿Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel?					
34	¿Las decisiones se toman oportunamente?					
35	Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.					
36	Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.					
37	Siente Ud. que en esta organización se anima los empleados a que tomen sus propias decisiones					
38	¿Las decisiones se basan en información confiable?					
Entorno físico						
39	¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/ Servicio/Unidad?					
40	La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento/ Servicio/Unidad?					
41	¿El espacio físico es suficiente?					
42	¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?					

43	¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?						
44	¿Cuenta su Departamento/ Servicio/ Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?						
Compromiso							
45	¿Cumplimos nuestros acuerdos?						
46	¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?						
47	¿Se siente Ud. con la camiseta puesta?						
48	¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/Servicio/ Unidad?						
Adaptación al cambio							
49	¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?						
50	¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?						
51	¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?						
52	¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?						
53	¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?						

APENDICE B
CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Nro	Factores / Preguntas	Muy satisfecho (7)	Bastante satisfecho (6)	Algo satisfecho (5)	Indiferente (4)	Algo insatisfecho (3)	Bastante insatisfecho (2)	Muy de insatisfecho (1)
Satisfacción con la relación con sus superiores								
1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
2	La supervisión que ejercen sobre usted.							
3	Las relaciones personales con sus superiores							
4	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
5	El apoyo que recibe de sus superiores.							
Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo								
6	La ventilación de su lugar de trabajo.							
7	La iluminación de su lugar de trabajo							
8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
10	La temperatura de su local de trabajo.							

Satisfacción con la participación en las decisiones								
11	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.							
13	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.							
14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.							
15	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución.							
16	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo							
Satisfacción con su trabajo								
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							

18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
20	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
Satisfacción con el reconocimiento								
21	Las oportunidades de promoción que tiene.							
22	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.							
23	El salario que usted recibe							

