



**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL
COMPORTAMIENTO HUMANO**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN MÉDICOS Y
ENFERMERAS DE CENTROS DE SALUD EN LA CIUDAD DE QUITO”**

Realizado por:

MARIELLA ABIGAIL FIERRO ESCALANTE

Directora del proyecto:

Msc. Rocío Játiva M.

Como requisito para la obtención del título de:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Quito, marzo de 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, MARIELLA ABIGAIL FIERRO ESCALANTE, con cédula de identidad No. 172712960-1, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, no ha sido previamente presentado para ningún grado de calificación profesional; y, he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Por medio de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual relacionado a este trabajo a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK Ecuador, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y con base a la normativa institucional vigente hasta la fecha.



Mariella Abigail Fierro Escalante

C.C. 172712960-1

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

“Satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito”

Realizado por:

MARIELLA ABIGAIL FIERRO ESCALANTE

Como un requisito para la Obtención del Título de:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Ha sido dirigido por la docente:

Msc. ROCÍO JÁTIVA M.

Quién considera que constituye un trabajo original del autor.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rocío Játiva M.", written over a horizontal line.

Msc. Rocío Játiva M.

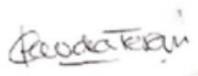
Directora de Tesis

PROFESORES INFORMANTES

Tras revisar y leer el presente trabajo investigativo, requisito obligatorio para la obtención del título profesional como LICENCIADA EN PISCOLOGÍA de la República del Ecuador;

presentado por la estudiante MARIELLA ABIGAIL FIERRO ESCALANTE acerca de:

“Satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito”, los profesores informantes lo han calificado como apto para su defensa oral ante el tribunal examinador.



Msc. Claudia Terán
Lectora 1



M.Sc. Esteban Ricaurte
Lector 2

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis hermanos, Ariel y Andrés Fierro, quiero que sepan que aunque las vicisitudes aparezcan, siempre hay una luz al final del túnel, que si yo pude obtener este logro, ustedes también lo van a lograr, porque tienen toda la capacidad y el apoyo que necesitan para sacar adelante todas las metas que se plantean.

A mi mamá, Mariela Escalante C. que ha sido mi mayor apoyo en este largo camino, que sin su ayuda, sin su compañía y sus palabras de aliento, la emoción que tengo ahora no la estaría sintiendo, su ejemplo de fortaleza, su valentía, sus ganas de nunca rendirse, aún sus ojitos cansados, me motivaron a seguir y alcanzar este sueño, el cual me atrevo a decir, LO LOGRAMOS. Gracias por ser ese ser tan dulce y tierno que me enseña a que todos los días es una oportunidad para ser mejor, gracias por atreverte a decir si puedo cuando yo creía que ya no podíamos,, gracias por dejarme volar y soñar alto, te amo infinitamente.

A mi papá, Carlos Fierro S. quien contagia todos mis días de alegría, me enseña que la paciencia es una virtud, quien me ha guiado y ha dado todo su amor, me ha hecho sentir protegida y orgullosa de ser su hija. Eres un ejemplo para mí, todas tus enseñanzas están plasmadas en este trabajo, por eso quiero compartirlo contigo, te amo mucho.

A mis abuelitos René Escalante y Carmen Carpio, quienes han sido un pilar fundamental en mi vida, sin ustedes no estaría ahora festejando este logro, sin compañía, sin su preocupación por mi bienestar y sin su amor, todos mis logros no tendrían sentido, gracias por cuidarme, amarme como soy, gracias por nunca dejarme caer, por darme esos consejos que los atesoro en mi corazón, los amo demasiado y esta va por ustedes.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quiero agradecer a Dios por permitirme cumplir esta meta, por darme la sabiduría y las fuerzas para llevar a cabo la carrera. ya que sin su amor y respaldo no hubiera sido posible todo esto.

A mi familia, gracias por sus palabras de aliento, por su apoyo incondicional y el amor que me regalan todos los días, por estar pendientes de cada paso que doy y no dejarme sola, gracias por apoyar mis decisiones y acompañarme en este proceso. Especialmente quiero agradecer a mi perrito Milo, que aunque es una mascota, quiero hacer público lo valiosa que fue su compañía a largo de la carrera, por ser ese compañero de madrugadas y desvelos, por enseñarme el verdadero significado del amor incondicional; él ha sido todo para mí, muchas veces quise caer y su mirada tierna me ayudaba a secar mis lágrimas y avanzar.

A todas mis amistades, pero en especial a Melina Rivera por siempre estar presente y hacerme distraer de las adversidades. A Jessica Andrade y Johana Alarcón, por cada palabra de aliento, sus oraciones y conversaciones infinitas que me permiten volver a tener esperanza aún en la adversidad. A Fabiana Chicaiza y Katherine Santander, por ser esas amistades valiosas que me llevo de la universidad, por las risas infinitas y momentos agradables. A Paola López, quien ha sido la mejor compañía que pude tener durante toda la carrera, por las desveladas y risas que me han hecho sentir feliz de tenerla en mi vida. Y finalmente, a Saskya Escobar, quiero agradecerte por ser la mejor compañía que Dios puso en mi camino, por las largas conversaciones que van más allá de lo cotidiano, por compartir risas, llanto y secretos que me los llevo por siempre a todos lados, por ser como una hermana que me regaló la vida y tengo la fortuna de aún conservar tu amistad.

A mi profesora de danza, Ximena Moreira, por estar pendiente de mí, brindarme su amor, sus oraciones y acompañarme desde el primer día en esta etapa que está por culminar.

A mis docentes, quienes a través de su conocimiento me han formado como futura psicóloga, pero en especial a mi tutora MSC. Rocío Játiva, que desde los inicios de la carrera ha sabido ser una persona que inspira y motiva a seguir caminando, gracias por empujarme a desarrollar aún más mis habilidades y ser parte de este último paso hacia la meta.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre factores de satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito, para cumplir con este objetivo se aplicaron dos reactivos psicológicos (Cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota y Escala del clima laboral CL-SPC), para evaluar las diferencias de las percepciones que tienen los participantes en la investigación. Esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo no experimental con un corte transversal, la muestra poblacional está conformada por 70 médicos y enfermeras de centros de salud público y privado de la ciudad de Quito.

Los resultados obtenidos en esta investigación reflejan una correlación significativa entre las variables planteadas. Se logró identificar que la satisfacción laboral es mayor en el sector privado que en el público, de igual manera, la variable que representa al clima organizacional es mayor en el sector privado que el público. Asimismo, se obtuvo un alto índice de satisfacción laboral dentro de la población estudiada, y a su vez se evidenció que los trabajadores se sienten satisfechos con el clima organizacional.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, clima organizacional, centros de salud, médicos y enfermeras.

ABSTRACT

The objective of this research is to establish the relationship between job satisfaction factors and organisational climate in doctors and nurses of health centres in the city of Quito. To meet this objective, two psychological items were applied (Minnesota Job Satisfaction Questionnaire and Work Climate Scale) to evaluate the differences in the perceptions of the participants in the research. This research was based on a non-experimental quantitative approach with a transversal cut, the population sample is made up of 70 doctors and nurses from public and private health centres in the city of Quito.

The results obtained in this research reflect a significant correlation between the variables considered. It was possible to identify that job satisfaction is higher in the private sector than in the public sector, and that the variable representing organisational climate is higher in the private sector than in the public sector. Likewise, a high index of job satisfaction was obtained within the population studied, and it was also evident that the workers feel satisfied with the organisational climate.

Keywords: Job satisfaction, organisational climate, health centres, doctors and nurses.

ÍNDICE

Capítulo I. El Problema	11
1.1. Formulación del Problema	11
1.2. Objetivos	11
<i>1.2.1. Objetivo General</i>	11
<i>1.2.2. Objetivos Específicos</i>	11
1.3. Hipótesis.....	12
1.4. Justificación.....	12
Capítulo II. Marco Teórico	13
2.1. Antecedentes de la Investigación	13
2.2. Fundamentación Teórica.....	16
<i>2.2.1. Satisfacción Laboral</i>	16
<i>2.2.2. Clima organizacional</i>	22
<i>2.2.3. Centros de Salud</i>	25
Capítulo III. Metodología	27
3.1. Tipo de Investigación.....	27
3.2. Muestreo y Participantes	28
3.3. Instrumentos	29
3.4. Procedimiento.....	31
Capítulo IV. Resultados	31
4.1. Análisis e Interpretación de resultados	31
Capítulo V. Discusión	37
5.1. Conclusiones	39
5.2. Recomendaciones	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	50
Anexo 1	50
Anexo 2.....	51
Anexo 3.....	52

Índice de Tablas

Tabla 1. Análisis descriptivo de la variable Satisfacción Laboral	32
Tabla 2. Factores del Clima Organizacional.....	33
Tabla 3. Prueba de normalidad	34
Tabla 4. Correlación de variable satisfacción laboral y clima laboral	34
Tabla 5. Relación de las Variables con el Sector	35
Tabla 6. Nivel de significancia	36

Capítulo I. El Problema

1.1. Formulación del Problema

¿Existe relación entre los factores de satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras que trabajan en centros de salud de la ciudad de Quito?

1.2. Objetivos

1.2.1. *Objetivo General*

Establecer la relación entre factores de satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito, a través de la aplicación de reactivos psicológicos (Cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota y Escala del clima laboral CL-SPC), para evaluar las diferencias de las percepciones que tienen los participantes en la investigación.

1.2.2. *Objetivos Específicos*

- Describir las variables correspondientes al factor de satisfacción laboral y clima organizacional, mediante la revisión bibliográfica, para comprender cómo han sido abordados desde distintas perspectivas teóricas.
 - Evaluar los factores de satisfacción laboral y el clima organizacional en los médicos y enfermeras, mediante la aplicación de reactivos, que permitan conocer las percepciones de los médicos y enfermeras que trabajan en centros de salud de la ciudad de Quito.
 - Analizar los datos obtenidos en los reactivos y determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional, para establecer conclusiones y recomendaciones en los ambientes laborales de centros de salud, mediante el análisis estadístico de los resultados.
-

1.3. Hipótesis

- La relación de satisfacción laboral y clima organizacional, depende del sector de trabajo al que pertenece el centro de salud, sea este público o privado.

1.4. Justificación

La presente investigación tiene como finalidad resaltar la importancia de la satisfacción laboral y el clima organizacional, ya que son base fundamental para un desempeño positivo de los trabajadores dentro de la institución en la que se encuentran. Dado a la situación a la que están expuestos los médicos y enfermeras de la ciudad de Quito, tales como: la sobrecarga horaria, funciones laborales no definidas, la relación con el paciente, entre otras; es relevante conocer cómo la institución colabora para que el lugar de trabajo sea favorable y permita al trabajador sentirse satisfecho en su ámbito laboral.

En vista a que no hay datos referenciales significativos con respecto a este tema, especialmente en médicos y enfermeras, este estudio facilitará a futuras investigaciones a conocer reseñas importantes, con datos estadísticos y una revisión bibliográfica sustentada en artículos científicos, los cuales permitirán esclarecer cuestiones sobre la relación de las dos variables planteadas.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

En estudios recientes se logró identificar que la satisfacción laboral en hospitales está relacionada con la atención al paciente, Mansour y Abu (2021) y Hu et al. (2022) describieron que la formación continua, los años de experiencia y el trabajo con elevada carga horaria, hace que los médicos y enfermeras no se sientan comprometidos con su profesión, debido al alta demanda que acarrea estar frente a frente con su paciente. En sus respectivas investigaciones, varios hallazgos muestran que cuando su trabajo es más intenso y estresante, provoca una menor satisfacción laboral y una elevada intención de rotación.

Los empleados del sector sanitario trabajan en un entorno complejo de multitarea y de alta presión, que se agrava durante las emergencias sanitarias públicas, como la pandemia del COVID-19. En la investigación realizada por Wang et al., 2022, los resultados indicaron que si los empleados experimentan una presión y ansiedad acumuladas a largo plazo, esto no sólo perjudica a la cultura de seguridad del hospital, sino que también afecta negativamente a la salud mental de los trabajadores y a su capacidad para prestar la mejor atención posible (p. 530).

Por otro lado, la pandemia ha evidenciado un retroceso significativo en el cuidado del clima organizacional, pues esta ha provocado un ambiente de cautela e incertidumbre entre los profesionales de salud, mismos que explican haber sufrido descompensaciones mentales, físicas y desinterés en su bienestar por parte de la institución (El-Hagea, 2019). Asimismo, Wang et al. (2021) y Haque (2021), en sus respectivas investigaciones, evidenciaron que recibir menor apoyo tanto en el aspecto emocional como el organizacional, puede afectar el bienestar psicosomático de los trabajadores de la salud, y la motivación a seguir en las jornadas de rotación.

En Latinoamérica, Hernández y Medina (2020) evidenciaron que no hay una cultura de trabajo donde se respeten los horarios establecidos, la remuneración recibida es relativamente baja, además, el tiempo de preparación y el costo de este no son reconocidos. El personal sanitario manifiesta que existe una injusticia al reconocer más a otras carreras que no representan un riesgo de exposición profesional. Del mismo modo, Caicedo (2019) y Bobbio y Ramos (2010) encontraron que la calidad de vida (misma que la relacionan con la satisfacción en trabajadores de salud) es baja, debido a que no ha sido vista como una prioridad, además, está influida por factores organizacionales, actitudinales y económicos.

Mientras tanto, en Latinoamérica no existen grandes avances científicos frente al clima organizacional y su relación con los trabajadores de atención primaria. Algunos hallazgos manifiestan que existe una excesiva carga de trabajo, esto debido a la falta de personal e insumos para enfrentar el día a día, los participantes en el estudio sobre el estrés laboral en enfermeras de un hospital público en México, mencionaron que no recuerdan la última vez que se preocuparon por tratar de mantener un clima organizacional adecuado, ahora las autoridades no se preocupan por sus trabajadores (García et al., 2020).

En el Ecuador se ha registrado un significativo aumento en la población de profesionales de salud, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2016) informa que cada 10 años el porcentaje de estos profesionales crece en un 135,1%.

En un reciente estudio se registraron 4.165 establecimientos médicos en todo el país, de los cuales 626 fueron hospitalizados y 3.539 no hospitalizados. Del mismo modo, el promedio de profesionales de la salud por cada diez mil habitantes es de 23,44 médicos, 3,12 odontólogos, 0,93 psiquiatras, 14,54 enfermeras, 1,35 parteras, 10 auxiliares de enfermería. (INEC, 2018).

Siendo el sector de la salud una de las áreas más solicitadas no solo por profesionales sino por la población en general, dado al servicio a la sociedad que brindan.

En el 2017, un estudio longitudinal realizado por Grijalva et al, demostró que los hombres presentan más insatisfacción laboral que las mujeres, sin embargo, existe una contraposición que menciona que “las mujeres son menos propensas a demostrar su inconformidad” (p. 33). Al realizar cambios con respecto a las jornadas laborales y beneficios como contratos fijos o nombramientos, se evidenció un nivel de compromiso y satisfacción laboral más alto entorno a sus funciones, además mencionaron que “lo demográfico, como la diferencia entre sexos y grupos etarios permiten una mejor comprensión del Ecuador como sociedad” (p. 35).

Varias investigaciones en Ecuador correlacionan los riesgos psicosociales con el clima organizacional, Espinosa (2020), Terán (2020) y Calva (2020) concluyen que existen factores determinantes que permiten cumplir funciones de manera eficiente, por lo que, la falta de atención a mantener un adecuado clima en el sector público, provoca un estancamiento en el desarrollo de los centros de salud. Siguiendo la misma línea, la falta de comunicación entre jefes y subordinados, ha provocado incertidumbre y tensión en el clima organizacional. Además, se manifiesta que el área de recursos humanos no se maneja por criterio propio, ni da iniciativa para proponer cambios en el trato al personal y carecen de información que permitan a los trabajadores sobrellevar situaciones de alto estrés (Barzola, Barzola y Flores, 2017).

Ministerio de Salud Pública (2012) en sus estatutos promueve formas efectivas de gestionar los procesos de recursos humanos, evidentemente no se han seguido los protocolos establecidos durante la pandemia. De igual manera, las investigaciones existentes hacen referencia únicamente a factores psicosociales, más el clima organizacional es ligeramente abordado.

Finalmente, algunas investigaciones previas a la pandemia, ya indican que el nivel de satisfacción laboral está ligado con las condiciones físicas del trabajo y los años de experiencia profesional. Contreras et al., (2015) y Fernández y Paravic (2003) concuerdan que estos influyen profundamente en cómo los trabajadores se sienten, incluso los relacionan con el modo de liderazgo que ejercen las autoridades sobre sus subordinados.

Del mismo modo, Chiang et al. (2008) identifica que la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional es significativamente amplia, debido a las dimensiones que ambas consideran, pues toman en cuenta aspectos físicos y motivacionales. Complementando lo anterior, Rodríguez (2018), Paredes (2018), Noboa et al. (2019) y Rosales (2020) concuerdan que ambas variables influyen en su desarrollo, pues la satisfacción laboral tiene una tendencia positiva sobre el clima organizacional y asimismo este último influye a que el trabajador obtenga satisfacción laboral.

Sin embargo, la teoría existente sobre la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en centros de salud en Ecuador es escasa, evidenciando la importancia de abordar este tema en el presente estudio.

2.2. Fundamentación Teórica

2.2.1. Satisfacción Laboral

La satisfacción fue abordada por primera vez dentro del campo organizacional en la teoría de gestión científica de Frederick Taylor en 1911, la relacionaba con el rendimiento del trabajador dentro de la empresa, por lo que intuyó, que en el desarrollo de los principios de la gestión debían incluirse la remuneración adecuada al trabajo, distribución clara de actividades, y que los trabajadores estén en áreas acorde a sus aptitudes y habilidades (Muñiz, 2013).

Todos los enfoques del trabajo están sustentados en las teorías de motivación, la cual está dirigida a la satisfacción de necesidades. Abraham Maslow estableció cinco escalas de necesidades que el ser humano está determinado a satisfacer, mismas que fueron ordenadas en un nivel jerárquico, donde las más básicas deben estar satisfechas para preocuparse por las que tienen un nivel más complejo de cumplimiento; si en caso la persona no logra saciar aquellas necesidades, esta se sentirá insatisfecha o incompleta (Fadiman & Frager, 2005).

Siguiendo la misma línea, Frederick Herzberg (1959) se interesó sobre el tema de las necesidades, su teoría de la motivación e higiene planteaba que están movidas por dos tipos, *la animal*: que responde a instintos de supervivencia y *la humana*: que se encarga de buscar un nivel de realización.

Sin embargo, es necesario precisar que la motivación a la que se refiere el párrafo anterior, trata de una satisfacción de necesidades y no necesariamente de una motivación para ir a trabajar, ya que esta última se dirige hacia una conducta que predispone el trabajador, incluso Hannoun (2011) identifica que las motivaciones pueden generar aquella conducta y que se diferencian de un trabajador a otro, dependiendo desde sus cogniciones hasta sus metas u objetivos. Esta diferenciación entre individuos fue mencionada por Happock en 1935 (como se citó en Coyaso et al, 2014) puntualizando que existen diferencias interindividuales y grupales. Además, la satisfacción está guiada por el tipo de trabajo que las personas tienen y las actividades que realizan.

Adicionalmente, Robbins (1996) mencionó la importancia y la repercusión en la satisfacción laboral que tienen los factores relacionados con las condiciones de trabajo, el sistema de recompensas, la salud mental, el trabajo en equipo en funciones que sean

demandantes para el trabajador, siendo así que esta se hará medible a través de la productividad, asistencia continua y motivación.

Retomando la teoría de motivación e higiene de Herzberg, destacó que existen dos grupos de factores que abarca el ámbito laboral, los extrínsecos o higiene y los intrínsecos o motivación. Miner (2005) describió a los primeros como las condiciones esenciales que ofrece una institución, estas son correspondientes al entorno laboral, como el lugar físico en el que el trabajador se encuentra, las relaciones interpersonales, beneficios incentivados por la empresa, la seguridad laboral, las políticas de la institución que son inherentes para el desarrollo del profesional. Por otro lado, la motivación o factores intrínsecos son la respuesta que tiene el trabajador frente a los factores mencionados anteriormente, ya que tienen que ver con las responsabilidades, orientación al logro, reconocimiento, etc.

Sin embargo, Hannoun (2011) aclaró que “los factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla, pero no pueden determinar la satisfacción ya que estaría determinada por los factores intrínsecos” (p. 29), entendiendo así que la satisfacción es unidireccional y se la lleva a cabo por la influencia que ejerció la higiene en su totalidad.

“La satisfacción es la sensación y/o actitud que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen” (García, et al., 2007). Dentro del ámbito laboral, esta actitud se basa en un sistema de creencias y valores que el individuo desarrolla en su ambiente de trabajo, los cuales están determinados tanto por las particularidades vigentes del cargo en el que se encuentra, como por las percepciones que tiene la persona de lo que debería ser con respecto a su trabajo (Palza, 2014). Por lo que, se ha observado que la satisfacción laboral es un tema complejo, multifacético y no lineal.

Locke en *¿What is job satisfaction?* (como se citó en Cernas, Mercado y León, 2018) la identifica como el sentimiento positivo que tiene una persona hacia su trabajo, pues es el resultado de una evaluación previa de la estancia y características del mismo. Por lo que se dice, que va más allá de solo un compromiso con el trabajo, sino que se generan sentimientos hacia lo que la persona va experimentando.

De esta manera, la satisfacción laboral se convierte en un componente ampliamente abordado en el estudio del comportamiento organizacional, dado a que es considerado como un predictor primordial para el bienestar en el entorno laboral (De Moura et al., 2021).

Se ha mantenido la creencia de que la satisfacción laboral promueve una producción empresarial favorable, pues conociendo como se sienten los trabajadores con respecto a lo que hacen y en el lugar en el que se encuentran, se pueden mejorar los índices de productividad y funcionamiento. Aunque aún no se ha llegado a corroborar en su totalidad la relación entre productividad o desempeño y satisfacción laboral, sí es válido definirla como una variable crucial del comportamiento organizacional (Chiang-Vega et al, 2021).

La satisfacción laboral permite medir o verificar cuál ha sido el impacto generado en el desempeño y salud mental del trabajador, ya que se la ha considerado desde hace mucho tiempo como una de las formas más antiguas de operacionalización de la felicidad, representando a la vocación, el tipo de labores y responsabilidades que la persona realiza entorno a su trabajo, los sentimientos y la afectividad como posibles variables que se relacionan directamente (Dávila et al., 2021).

De hecho, Dávila et al. (2021) en su estudio sobre el clima organizacional y satisfacción laboral, identificaron que no sólo son sentimientos sobre el trabajo, pues conllevan percepciones

individuales sobre un conjunto de factores que pueden o no determinar el estado emocional de los trabajadores frente a sus responsabilidades, ya que la persona juega un papel importante como actor principal de los procesos organizativos de la institución (675-676).

Neves y Ferreira (2021) manifiestan que la satisfacción laboral está directamente relacionada con la salud mental, dado que la autonomía y la participación en la toma de decisiones, son los factores que más contribuyen a la promoción de esta dimensión del comportamiento organizacional. Así pues, en sus estudios realizados con enfermeras de Portugal, se ha evidenciado que cuando existe un apoyo que promueva la autonomía e independencia en la organización del cuidado, se contribuye a que el trabajador se sienta más satisfecho frente a recompensas intrínsecas como la naturaleza del trabajo, logro de metas y desarrollo personal (13-14).

De la misma manera, la literatura señala que el diagnóstico de la satisfacción laboral permite intervenir o identificar las condiciones laborales que la institución ofrece a sus trabajadores. La evaluación se la llevará a cabo desde aspectos que conlleven lo físico, psicológico y el entorno social, lo cual se evidenciará en tres componentes que generan dichos sentimientos y percepciones: a) seguridad y confianza, b) reconocimiento y c) promoción (Pérez, 2011).

Como se mencionó, tanto médicos como enfermeras representan una población expuesta a afecciones psicológicas y físicas, tratan con pacientes traumatizados, pues su trabajo conlleva intervenciones más allá de lo biológico, que de cierta manera ya genera un peso y responsabilidad sobre sí mismo, la inmisión de factores psicoafectivos dentro de una intervención podría afectar su satisfacción laboral, además de la influencia que existe con respecto al clima organizacional (García, et al., 2016). Por lo que muchas veces a estos

trabajadores se los percibe como personas con falta de interés al ofrecer un servicio de calidad, pues caen en lo rutinario, lo cual, sin un acompañamiento de recursos humanos, genera insatisfacción tanto personal como laboral.

Así, la medición de satisfacción laboral en el personal de atención primaria en las instituciones, contribuye en la identificación de problemas en los servicios de salud, planificar posibles soluciones y producir avances en el ambiente laboral y la calidad del servicio (De Moura et al., 2021).

Adicionalmente, cuando se han presentado situaciones de difícil contención, el pensar en cambiar de carrera puede ser el resultado de síntomas psicológicos más que la causa, dado a que sienten que su trabajo no les permite alcanzar sus metas u objetivos. (Ílhan y Küpeli, 2021).

Un entorno de trabajo de alta presión con falta de pautas adecuadas, el aumento de demandas y mayores esfuerzos de los trabajadores de salud, especialmente en los hospitales, puede conducir a un mayor agotamiento, despreocupación, retraso y/o ausencia, síntomas psicológicos e inclusive inducir a un estrés traumático (Lozano-Vargas, 2020).

La satisfacción laboral en médicos y enfermeras ha sido evidente cuando la institución brinda más oportunidades para aplicar sus habilidades en distintos campos de acción, pues cuando se limita su capacidad para usar esas habilidades, los índices en el compromiso laboral bajan. De hecho, la prestación de servicios se ve afectada por la falta de posibilidades para desarrollarse. Otros estudios han demostrado que las oportunidades de progreso afectan la motivación del personal y la satisfacción laboral entre los operarios de la salud. Zikusooka et, al. (2021) identificaron que al intervenir en el compromiso profesional de los médicos y enfermeras, los niveles de satisfacción laboral mejoran, así como también es importante intervenir en la

motivación e intención de permanecer en el trabajo, para así impactar positivamente en el desempeño laboral en términos de efectividad y calidad de la atención y satisfacción del paciente (8-9).

2.2.2. Clima organizacional

El término clima organizacional apareció por primera vez en los años 30, dentro de la Teoría de Campo escrita por Kurt Lewin, quien a partir de los postulados sobre la percepción de Koffka (1935) explicaba que el clima o ambiente se basa en que cada persona tiene una gama de características y aptitudes propias que le permiten percibir los hechos y relacionarse con los demás (Brunet, 1999). Aunque Lewin no lo denomina como clima organizacional, sí hace referencia que un momento clave para desarrollar dicha percepción es en el ámbito organizacional.

Oláz (2013), en su estudio sobre la evolución del clima organizacional, supo remarcar que alrededor de diez años, entre 1924 a 1933 surgieron interrogantes con respecto a qué elementos son fundamentales para asegurar el bienestar de las instituciones laborales. Sin embargo, no fue hasta los años 60 que surgió realmente el interés sobre cómo se da el clima organizacional, debido a que emergieron conceptos con respecto al desarrollo organizacional y cuestionamientos de cómo aplicar la teoría de sistemas en las organizaciones (Rodríguez, 1999).

No obstante, una de las primeras definiciones que han clarificado el clima organizacional la hicieron Forehand y Gilmer en 1964 (como se citó en Shreedevi y Bharamanaikar, 2017), puntualizaron el clima organizacional como “un conjunto de características que describen a una organización y la distinguen de otras, estas son relativamente duraderas e influyen en el comportamiento de las personas dentro de la misma” (p. 653).

Posteriormente, nació la necesidad de relacionar este concepto de “clima” con el ámbito laboral, el objetivo inicial era poder comprender cómo se daban las interacciones constantes entre el individuo y el lugar donde trabaja. Por esa razón, Cornell (1955, como se citó en García, 2007) supo desarrollar aquel apartado de una manera más comprensible, pues manifestaba que realmente la parte medular del concepto de clima organizacional se construye a partir de las percepciones que las personas tienen con respecto a al lugar donde trabajan. Evidentemente, este postulado complementa a la explicación que daba Lewin, identificando que el clima organizacional va más allá de comprender la interacción entre aquellas dos variables, sino que al contrario, este puede influir en la persona y dentro de la cultura organizacional.

Palma (2004) describió cinco factores que abarcan el clima organizacional: 1) la autorrealización: que hace referencia a la percepción que tiene el trabajador con respecto a que el entorno laboral permita el desarrollo tanto profesional como personal. 2) El involucramiento laboral: que es la finalidad que tiene el trabajador con los valores y visiones que tiene la institución. 3) La supervisión: tiene que ver con la estimación que tiene el trabajador con respecto a si el superior es funcional y responde a las necesidades de las personas que tiene a su cargo. 4) La comunicación: la cual trata sobre la fluidez, claridad, fácil acceso que tiene el trabajador en su lugar de trabajo. Por último, 5) Las condiciones laborales: haciendo referencia al reconocimiento que tiene el trabajador sobre la provisión de materiales que la institución realiza para la ejecución de sus labores.

Por lo que, es importante destacar que la prevención de un clima laboral desagradable, permite un desarrollo adecuado tanto profesional como personal, pues los estilos de liderazgo y comportamiento entre los trabajadores, influyen grandemente en el trato que tienen ellos hacia los pacientes (Bronkhorst et al., 2014).

El clima organizacional puede tener un enfoque objetivo o subjetivo. Parker, et al., (2003). hacen una profunda reflexión sobre las dos perspectivas, por un lado, desde la perspectiva subjetiva, el clima organizacional es una construcción esencial agregada, que refleja los procesos de creación de sentido, mediante los cuales los miembros del grupo abarcan y comparten colectivamente sus experiencias de eventos organizacionales, siendo aquellas interpretaciones propiedades de un colectivo social en el sentido de que están perdurablemente ligadas a los procesos de interacción de los trabajadores.

Asimismo, desde una perspectiva objetiva, el clima organizacional es una característica inherente de la organización y representa las descripciones de los empleados de un área de enfoque estratégico o funcionamiento organizacional, como puede ser el servicio al cliente, innovación, transferencia de formación o seguridad. En otras palabras, este enfoque está arraigado a que los climas deben ser "para algo", siempre deben cumplir una finalidad, que no sea propiamente subjetiva (Parker, et al., 2003).

Aunque no hay un concepto universal sobre el clima organizacional, es preciso determinar que este se construye a partir de las percepciones y apreciaciones que tienen los trabajadores en relación a aspectos interpersonales y el espacio físico (García, 2009). Estas impresiones o sensaciones, afectan de manera positiva o negativa tanto las interacciones e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, por lo que su influencia puede llegar a reformar el desarrollo productivo de cada trabajador y de la estructura de la organización.

El clima organizacional en hospitales o centros de salud ha sido un tema recurrente y controversial, muchos autores lo asocian con el nivel de satisfacción, compromiso, o preocupaciones. Berberoglu (2018) infirió en que la percepción que tienen los trabajadores con

respecto al clima organizacional, determinará el nivel de compromiso sobre el mismo. Por lo que en atención médica se refiere, el compromiso de los trabajadores y cómo estos perciben el desempeño organizacional, conduciría a resultados significativos sobre la prestación de servicios en las organizaciones de los centros de salud.

Asimismo, se correlaciona el clima laboral con un sentido de identidad. Bustamante, et al., (2015) indican que la identidad brinda un sentido de pertenencia por parte de las personas con respecto a su organización, lo cual se manifiesta en relaciones de compromiso entre los individuos y la institución. Además, la motivación laboral que los funcionarios reciben por parte de las jefaturas, depende de la vocación de servicio y el nivel de compromiso que han adquirido los profesionales de la salud con respecto a su estilo de trabajo.

En definitiva, la percepción positiva o negativa que pueden tener los profesionales de atención primaria a cerca del clima organizacional, depende del reconocimiento que reciben por parte de los superiores, la distribución equitativa de funciones y la administración de insumos para realizar una labor correcta (Bustamante, et al., 2015, 6). Indiscutiblemente se ha relacionado que un óptimo clima organizacional promueve una mayor productividad.

Por lo tanto, el clima organizacional en los hospitales depende de varios factores, y la motivación es uno de ellos, dado a que cuando la motivación es mayor, esto también se traduce en una lealtad organizacional más profunda, menos ausentismo laboral, una atención de alta calidad al paciente y una relación más armoniosa entre los miembros del personal.

2.2.3. Centros de Salud

Los centros de salud son modelos organizativos que tienen como objetivo mejorar la capacidad y optimización de la atención brindada a la población, a través de una gestión

integrada por unidades de diferentes áreas, representando, quizás, el máximo exponente de la integración y continuidad asistencial. Este tipo de organizaciones busca “mejorar la capacidad de respuesta del sistema de salud y optimizar la respuesta de los servicios a través de una gestión integrada de las distintas unidades de salud de una región” (Neves y Ferreira, 2021).

Los médicos y enfermeras se han visto involucrados en diversas situaciones que han expuesto tanto su salud mental como su estabilidad laboral. Ha sido un tema de constante interés la influencia que el clima organizacional ejerce al momento de atender a sus pacientes, sin embargo, se ha dejado de lado aquel factor con tal de que se brinde un servicio a la sociedad, puesto que las necesidades de la misma cada vez son más urgentes ante una problemática aún mayor, como en la actualidad se ha visto con la pandemia (Bernal et al., 2015).

Como todos los sectores de trabajo, la salud se encuentra regida por la Constitución del Ecuador, la cual es una normativa que garantiza y ampara los derechos y obligaciones de los ecuatorianos, además todas las instituciones están sometidas a esta normativa, y el cumplimiento de la misma en un aspecto laboral que debe estar monitoreada por el Ministerio de Trabajo.

Por otro lado, la Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, manifiesta que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución de la República del Ecuador, Art 33, 2008)

El Acuerdo ministerial No. MDT – 2018-0138 generó una normativa donde se toma a consideración el clima organizacional y garantiza una medición efectiva en las instituciones en el

sector público, por otro lado, el sector privado se encuentra regido a las normativas que los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) realicen. No obstante, en el artículo 9 del documento antes mencionado, se especifica que una correcta medición permitirá elaborar planes de intervención enfocados a mejorar la calidad laboral, el compromiso y la productividad del trabajador (Ministerio del Trabajo, 2018).

Pese a que el código de trabajo de la República del Ecuador (2005), en el artículo 42, manifiesta que los empleadores tienen la obligación de proveer instalaciones y suministros adecuados para el ámbito de trabajo (mismos que se sujetan a la prevención, seguridad y cuidado del propio trabajador), muchas veces estos suministros no son los suficientes o no se encuentran a la vanguardia con el avance de la ciencia, entendiéndose que estos instrumentos son una necesidad, ya que permiten responder con eficiencia a las necesidades de la población.

Asimismo, la responsabilidad que tienen estos profesionales con la sociedad está involucrada por un lado más de ayuda al prójimo que en sí por la motivación que la institución ejerza sobre el trabajador, dejando de lado la satisfacción laboral y el clima organizacional, para priorizar el servicio a las personas (García, 2011).

Capítulo III. Metodología

3.1. Tipo de Investigación

El presente estudio tiene un enfoque de tipo cuantitativo no experimental, debido a que se busca medir la satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito.

Además, tiene un corte de tipo transversal, entendiéndose que “el investigador realiza una sola medición de la o las variables en cada participante” (Rodríguez y Mendivelso, 2018, 142),

es decir, que la recolección de datos se realiza en un solo momento. Este tipo de corte tiene dos características: 1) descriptivo y 2) analítico.

Cuando hablamos de un corte transversal descriptivo, nos referimos a que el estudio se encarga de describir distintas características o grados en las que se da la variable que se desea investigar. Sin embargo, si se trata de un corte transversal analítico, se puede relacionar diferentes variables y sacar conclusiones desde los apartados o características de las propias variables. Por lo tanto, Sampieri menciona que un estudio con corte transversal tiene el objetivo de identificar y describir las características y las incidencias de las variables dentro del marco de estudio que se está realizando.

Por lo que, el presente estudio se pretende realizar en una sola instancia, administrando los cuestionarios: 1) Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) forma corta y 2) Escala de Clima Laboral de Sonia Palma, mismos que permitirán a los participantes responder en base a su experiencia con respecto a las dos variables planteadas.

3.2. Muestreo y Participantes

La presente investigación tiene un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual hace referencia a que no todos los miembros de la población tienen la oportunidad de ser escogidos como muestra representativa del estudio, sin embargo, dado a que la muestra está seleccionada en base a la facilidad de acceso y el conocimiento que se tiene de la población, además de cumplir con los criterios que se requieren para llevar a cabo la investigación, también se considera al muestro discrecional como parte de la elección de la población.

La muestra poblacional está conformada por 70 médicos y enfermeras de centros de salud privado y público de la ciudad de Quito, el 59% fueron hombres y el 41% fueron mujeres, con una media de edad de 45,20 (DS=7,21) años.

La población estuvo conformada por el 69% de médicos y el 31% de enfermeras, mientras que el 57% de los participantes pertenecían al sector privado y el 43% al sector público.

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
<ul style="list-style-type: none"> - Profesionales (médicos y/o enfermeras) de atención primaria de centros de salud. - Con más de 5 años de experiencia en el ámbito de la salud. - Miembros de centros de salud pública y privada 	<ul style="list-style-type: none"> - Pasantes de atención médica - Personal que se encuentren en estado pasivo, con permiso médico, vacaciones. - Personal con trastornos mentales diagnosticados, o personas que no se encuentren estables para responder lo solicitado.

3.3. Instrumentos

El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) está diseñado para medir la satisfacción de un empleado con su trabajo. Existen tres formularios: dos largos (versión de 1977 y versión de 1967) y un corto. El MSQ proporciona información más específica sobre los aspectos del trabajo, en el cual el individuo encuentra gratificante y determina las medidas más generales de satisfacción laboral. El MSQ también es útil para explorar las necesidades vocacionales del cliente, en estudios de seguimiento de asesoramiento y para generar información sobre los reforzadores en los trabajos (Wiss et al., 1967)

Para la presente investigación se utilizó la versión corta, la cual consta de 20 preguntas, mismas que condensan los tres factores de satisfacción (general, intrínseca y extrínseca) y cinco opciones de respuesta de acuerdo a la escala de Likert (muy insatisfecho, insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho).

Factores de satisfacción	N. de pregunta
Satisfacción Intrínseca	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20
Satisfacción Extrínseca	5, 6, 12, 13, 14, 19
Satisfacción General	17, 18

Adicionalmente se administró la Escala De Clima Laboral De Sonia Palma Carrillo “CL-SPC”, creada en el 2004. Consta de 50 ítems que permiten medir el clima laboral a través de 5 factores (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales). También contó con cinco opciones de respuesta de acuerdo a la escala de Likert (ninguno o nunca, poco, regular o algo, mucho, todo o siempre). Su finalidad es conocer la percepción que tiene el trabajador sobre su ambiente laboral y su relación con respecto a aspectos vinculados con los factores intrínsecos.

Factores de clima organizacional	N. de pregunta
Autorrealización	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46
Involucramiento Laboral	2,7,12,22,27,32,37,42,47
Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,42,48
Comunicación	4,9,14,19,24,34,39,44,19

Condiciones Laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50
-----------------------	------------------------------

Los cuestionarios fueron administrados vía online, en la plataforma Google Forms, dentro del mismo se encontraba el consentimiento informado que permite realizar mediciones a personas bajo su aprobación, además de una encuesta sociodemográfica que incluyen variables de edad, sexo y sector en el que trabaja.

3.4. Procedimiento

Una vez determinadas las bases teóricas de las variables a estudiar, se procedió a la aplicación de los cuestionarios en la población, el primer acercamiento se lo hizo a través de una llamada telefónica al Centro Médico Metropolitano Carcelén “Club de Leones” donde se indicó que era necesario presentar una carta de recomendación dirigida al director del centro médico, la cual debía ser entregada presencialmente. Para el Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día Central Quito IESS y el Centro Médico HOFFENMED el acercamiento se lo realizó directamente con los directores de los centros de salud, a través de la carta de recomendación.

Cada institución informó que entre 24 y 48 horas se recibiría una respuesta.

Una vez aprobado el acceso a las instituciones, se procedió a enviar el link donde se encontraban el consentimiento informado y los dos cuestionarios.

Capítulo IV. Resultados

4.1. Análisis e Interpretación de resultados

Para el análisis de datos se utilizó a Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS. En primer lugar, se realizó un estudio descriptivo de las variables y sus factores.

Dado a que el segundo objetivo de la investigación hace referencia a un análisis descriptivo de las variables satisfacción laboral y clima organizacional, se tomó en cuenta la media, desviación típica, el mínimo y el máximo.

Tabla 1. Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral

	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción Extrínseca	Satisfacción General
Media	35,31	16,37	5,74
Desviación Típica	4,234	2,855	1,086
Mínimo	24	8	3
Máximo	44	22	8

Como se ha detallado anteriormente, el valor de la media en la satisfacción intrínseca es de 35,31 (DS= 4,234), su valor máximo es de 44 y su valor mínimo de 24. El 54,3% de la población se siente satisfecho con el desarrollo del factor intrínseco, mientras que el 45,7% se siente insatisfecho. Asimismo, la satisfacción extrínseca tiene una media de 16,37, respondiendo a DS=2,85, identificando al 54,3% de satisfacción y el 45,7% insatisfacción seguido, su valor mínimo es de 8 y su contraparte, el máximo es de 22. Finalmente, el factor de satisfacción general presenta el 20% de satisfacción y el 80% de insatisfacción, por lo que se observa que la media es de 5,74 (DS=1,08), el valor mínimo de 3 y su máximo de 8.

Tabla 2. Factores del clima organizacional

	Autorrealización	Involucramiento Laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales
Media	36,94	39,41	38,59	37,90	38,26
Desviación Estándar	5,472	3,995	4,567	4,846	4,693
Mínimo	15	29	27	20	24
Máximo	48	48	49	48	48

De la misma manera se recopilaron los datos de la variable clima organizacional, obteniendo el detalle de cada factor, por un lado la autorrealización obtuvo una media de 36,94 (DS=5,47), con valor mínimo de 15, máximo de 48, un porcentaje del 47,1 de satisfacción y el 52,9 de insatisfacción. El involucramiento laboral obtuvo una media de 39,41 (DS=3,99), su valor mínimo fue de 29 y el máximo de 48, la población hizo referencia a que el 55,7% se siente satisfecho cuando existe un involucramiento laboral y el 44,3% insatisfecho cuando no lo hay.

La supervisión tuvo una media de 38,59 (DS=4,56), evidenciando un 54,3 de satisfacción y un 45,7 de insatisfacción, también se encontró un valor mínimo de 27 y máximo de 49. Por otro lado, la comunicación fue detallada por una media de 37,90 (DS=4,84), valores mínimos y máximos de 20 y 48 respectivamente, por lo que el porcentaje de satisfacción es de 54,3% y la insatisfacción es de 45,7%. Finalmente el factor condiciones laborales detalló el 38,29 de media (DS=4,69), valor mínimo de 24 y máximo de 48, obteniendo un porcentaje del 50% tanto en satisfacción como insatisfacción.

Para entrelazar los resultados obtenidos con el objetivo número tres, se realizó una prueba de normalidad tomando en cuenta la estadística de Kolmogórov-Smirnov, ya que el tamaño de la muestra es > a 50 participantes, como se detalla a continuación en la Tabla 3:

Tabla 3. Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción_Laboral	,106	70	,051	,971	70	,104
Clima_Laboral	,110	70	,036	,968	70	,066

El p valor de la variable satisfacción laboral es de 0,05, identificando que los datos siguen una distribución normal, mientras que el p valor de la variable clima laboral es de 0,03, evidenciando que los datos no siguen una distribución normal, por lo que la estadística es no paramétrica, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, como se detalla en la Tabla 4:

Tabla 4. Correlación de variable satisfacción laboral y clima laboral

		Satisfacción Laboral	Clima Laboral
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,882
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,882	1,000

Sig. (bilateral)	,000	
N	70	70

El p valor con respecto a la satisfacción laboral y clima laboral es de 0,000, el cual es menor a 0,05, indicando que es una correlación significativa. Asimismo, la relación entre clima laboral y satisfacción laboral muestran una correlación significativa por el p valor de 0,000.

Finalmente, respondiendo a la hipótesis planteada sobre la relación de satisfacción laboral y clima organización depende del sector al que pertenece el centro de salud, sea este público o privado, a continuación se detalla la Tabla 5:

Tabla 5. Relación de las variables con el sector

	SECTOR	Media	Desviación Típica	Error promedio
Satisfacción Laboral	Público	51,87	6,107	1,115
	Privado	61,60	5,063	,800
Clima Laboral	Público	173,20	18,676	3,410
	Privado	204,53	13,804	2,183

Se observa que la media de satisfacción laboral en de 51,87 en el sector público significando así que es menor que en el sector privado el cual indica una media de 61,60, de igual manera el clima laboral demuestra que es mayor en el sector privado con una media de 204 con respecto al sector público que presenta una media de 173, además en la Tabla 6, permite identificar que el nivel de significancia es de 0,000 en las dos variables planteadas.

Tabla 6. Nivel de significancia

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inf.		Sup.
Satisfacción Laboral	Se asumen varianzas iguales	0,661	0,419	-7,285	68	0,000	-9,733	1,336	-12,400	-7,067
	No se asumen varianzas iguales			-7,092	55,615	0,000	-9,733	1,373	-12,483	-6,983
Clima Laboral	Se asumen varianzas iguales	0,538	0,466	-8,074	68	0,000	-31,325	3,880	-39,067	-23,583
	No se asumen varianzas iguales			-7,737	51,239	0,000	-31,325	4,048	-39,452	-23,198

Capítulo V. Discusión

En este estudio se determinó que los factores de satisfacción laboral y clima organizacional guardan relación y forman parte del desarrollo de los profesionales, dado a que los resultados constatan que a mayor satisfacción laboral mejor percepción del clima organizacional se dará, esto se contrasta con el estudio realizado por Rodríguez (2018), Paredes (2018), Noboa et al. (2019) y Rosales (2020), identificando la influencia positiva que tienen las variables entre sí.

Por un lado, el 54,3% de la población demostró que se siente satisfecho con el desarrollo del factor intrínseco, indicando que mantenerse ocupado, realizar actividades diferentes y el sentido de logro que les otorga su trabajo, les genera agrado y les permite ejecutar mejor sus funciones. Y por otro lado, el 54,3% de la población obtuvo satisfacción extrínseca, lo cual hace referencia a que el entorno es agradable para ejecutar sus labores; no obstante, el 45,7% indica un alto nivel de insatisfacción; por lo que se entiende que la percepción de los participantes sobre la supervisión y liderazgo tiene que ver con la ausencia de las mismas. Estos resultados concuerdan con los expuesto por Fajardo et al. (2019), pues las variables expuestas influyen directamente en el trabajo y su afirmativa ejecución, además de tener una amplia relación entre sí.

En cuanto al clima organizacional, la variable de autorrealización obtuvo un porcentaje del 52,9% de insatisfacción, entendiendo que la oportunidad de progreso y la falta de reconocimiento son factores que no permiten al trabajador sentirse a gusto; igualmente, en el involucramiento laboral, la población hizo referencia a que el 55,7% se siente satisfecho, dado a que, el compromiso con la organización y el cumplimiento de las actividades laborales se

consideran como factor clave para alcanzar satisfacción; también, en cuanto a la supervisión se evidenció un 45,7% de insatisfacción, haciendo referencia que la falta de mejoría en métodos de trabajo, la falta de reconocimiento y la desigualdad en el trato, es desencadenante para obtener insatisfacción.

Al mismo tiempo, la comunicación fue detallada por una población del 54,3% satisfecha, permitiendo entender que la fluidez de comunicación, la existencia de canales que faciliten la interacción en el área y la escucha de planteamientos por parte del supervisor, son de alta importancia para el desarrollo de este factor en el clima organizacional, sin embargo, la dificultad de interacción con personas de mayor jerarquía fue una constante en los resultados obtenidos; finalmente, el factor condiciones laborales detalló que el 50% de la población se siente satisfecha y el otro 50% insatisfecha, reconociendo que la cooperación entre compañeros y la relación que tiene la visión con los objetivos laborales, permiten un nivel de agrado en el trabajo, mientras que por el lado de insatisfacción, los objetivos retadores y la baja remuneración dan entrada a que el personal no se sienta satisfecho.

Adicionalmente, los resultados presentados comprueban la hipótesis planteada, donde se identifica una diferencia entre el sector público y el sector privado, mostrándose al primero como menos satisfecho que su contra parte, ya Barzola et al. (2017) manifestó que los trabajadores del sector público perciben ineficiencia al cuidar el ambiente laboral, en esta investigación, la apreciación de los participantes invita a inferir que la escasez de protocolos que posibiliten mejorar el entorno y sus derivadas, no genera satisfacción, ya que las condiciones laborales no permiten desarrollar el grado de estabilidad que se necesita para generar seguridad, pues en las respuestas se demuestra el desinterés por parte de los encargados de abordar el tema.

Finalmente, la satisfacción laboral guarda disimilitud dentro del sector, pero a diferencia de lo anterior, esta si depende más del trabajador, pues son el nivel motivacional y el compromiso que permiten que esta sea desarrollada de manera diferente, estos resultados coinciden con lo que Hwang y Park (2022) planteaban, por lo que si la satisfacción laboral es más relevante, el clima organizacional será más llevadero.

5.1. Conclusiones

Pertenecer al sector de salud es una de las experiencias más retadoras que una persona puede asumir, ya que el permanente contacto con la humanidad, el dolor, la preocupación, puede influir en la forma en que el profesional se desarrolla, por lo que es imperativo velar por su seguridad e integridad, tanto físico como mental.

Con respecto a la situación de médicos y enfermeras, tenerlos satisfechos es esencial para asegurar alta calidad de atención, y en esta área, los líderes auténticos juegan un papel importante en la creación de entornos con apoyo efectivo para las prácticas profesionales, lo que da como resultado una percepción de alta calidad en la prestación de atención. Si bien, la satisfacción laboral puede ser un desafío para la gestión de recursos humanos, no debe verse como una dificultad, sino como una oportunidad para dar respuesta a esas necesidades, elevando los estándares de calidad y agregando valor a las organizaciones.

Aunque existe diferencia en las variables de satisfacción laboral y clima organizacional entre los sectores estudiados, la relación que estas variables tienen es significativa, entendiendo que la primera abarca aspectos subjetivos, los cuales dependen de la cognición y lo emocional del trabajador y la segunda constata aspectos externos, que tienen que ver con las relaciones interpersonales y el entorno laboral.

Si bien es cierto que la satisfacción laboral es vista desde tres factores, es importante destacar que la población de médicos y enfermeras tienen una manera distinta de sobrellevarla, pues la responsabilidad y el compromiso que poseen hacia su profesión les permite tener una percepción diferente dentro de su institución y depende del lugar en el que se desarrollen.

Asimismo, el clima laboral permite identificar el grado de intervención que la institución mantiene, los resultados demuestran que cuentan con las condiciones suficientes para el adecuado desarrollo laboral de las personas, sin embargo, al parecer no son las suficientes para que el trabajador se sienta totalmente satisfecho..

5.2. Recomendaciones

Las instituciones deberían realizar diagnósticos periódicos para determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral, con el fin de conocer las motivaciones y necesidades que los trabajadores poseen, para mejorar el desarrollo profesional y una mejor atención al paciente.

Realizar planes estratégicos enfocados a establecer al clima y satisfacción laboral como indicadores de gestión prioritaria para satisfacer las necesidades y dificultades que se presentan en la institución, estos posibilitarían encontrar una mejoría en la ejecución de labores.

Es importante capacitar a los superiores sobre aspectos de liderazgo y toma de decisiones, así como también formas de mejorar las condiciones laborales, mismas que no se basan únicamente en los aspectos físicos, sino también promover una cultura organizacional y de desarrollo que potencien la motivación y el desarrollo personal.

REFERENCIAS

- Arcos, F. (2015). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato*. (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Ambato, Ambato-Ecuador.
- Barzola, I., Barzola, V., & Flores, W. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3(3), 917–937.
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(1), 399-415.
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8–19.
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Bobbin, L., & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(2), 133–138.
- Bronkhorst, B., Tummers, L., Steijn, B., & Vijverberg, D. (2015). Organizational climate and employee mental health outcomes. *Health Care Management Review*, 40(3), 254–271.
- Brunet, L. (1999). *El Clima De Trabajo En Las Organizaciones* (1.^a ed.). TRILLAS, EDITORIAL.
-

- Bustamante-Ubilla, M. A., Grandón Avendaño, M. L., & Lapo Maza, M. D. C. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 31(137), 432–440.
- Caicedo Fandiño, H. Y. (2019b). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: meta-análisis. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 11(2), 41–62.
- Calva, E. y Escorza, W. (2020). *Clima organizacional y su relación con los riesgos psicosociales en los hospitales de tercer nivel del Ministerio de Salud Pública en la provincia del Guayas, 2019*. (tesis de posgrado). Universidad Politécnica Salesiana, Guayas-Ecuador.
- Cernas Ortiz, D. A., Mercado Salgado, P., & León Cázares, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y Administración*, 63(2), 18.
- Chiang Vega, M., Hidalgo-Ortiz, J. P., & Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos*, 11(22), 347–362.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A. (2008b). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum (Talca)*, 23(2).
- Constitución De La República Del Ecuador [Const] Art. 33, 24 de julio del 2008.
- Corte Nacional de Justicia. (2005). Código del Trabajo. Codificación 2005-017. Estado: vigente.
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. (2013). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(1), 1–13.
-

- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J. y Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 663-677.
- De Moura, A. A., Bernardes, A., Dessotte, C. A. M., Balsanelli, A. P., & Zanetti, A. C. B. (2021). Job satisfaction of nursing technicians in pre-hospital care: An analytical observational study. *Revista Enfermagem*, 29, 1-8.
- El-Hage, W., Hingray, C., Lemogne, C., Yroni, A., Brunault, P., Bienvenu, T., . . . Aouizerate, B. (2020). Health professionals facing the coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic: What are the mental health risks? [Les professionnels de santé face à la pandémie de la maladie à coronavirus (COVID-19) : quels risques pour leur santé mentale ?] *Encephale*, 46(3), S73-S80.
- Espinosa, A. (2020). *Los riesgos psicosociales y el clima laboral en el área administrativa del hospital del IESS Latacunga*. (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador.
- Espinoza, L. & Paredes, J. (2020). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital general docente de calderón*. (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica Del Ecuador, Quito-Ecuador.
- Fajardo Aguilar, G. M., Almache Delgado, V. J., & Olaya Santos, H. K. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153–164.
- Fernández, B., & Paravic, T. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile. *Ciencia y Enfermería*, 9(2), 57–66.
-

- Fragar, R., Fadiman, J., & Vázquez, A. A. (2005). *Teorías de la Personalidad* (2 ed.). Alfaomega Grupo Editor.
- García, G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo* (9na ed.). Porik An.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42, 43-61.
- García, M. (2011). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 25(42), 43-61.
- García, M., Luján, M. y Martínez, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15 (2), 63-72.
- García, P., Jiménez Martínez, A. A., García, L. H., Gracia Castillo, G. N., Cano Fajardo, L. E., & Abeldaño Zúñiga, R. A. (2020). Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Revista De Salud Pública*, 65-73.
- García, Y., Martínez, M., Rivera, M. y Gutiérrez, G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso hidalgo, México. (1), 26-42.
- Grijalva, A., Palacios, J., Patiño, C., & Tamayo, D. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Analítica, Revista de análisis estadístico*, 13(1), 7-45.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. (Trabajo de investigación). Universidad Nacional de Cuyo.
-

- Haque, A. (2021). The COVID-19 pandemic and the role of responsible leadership in health care: Thinking beyond employee well-being and organisational sustainability. *Leadership in Health Services, 34*(1), 52-68.
- Hernández, E., & Medina, X. (2020). Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 28*(1), 37–48.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work. Second Edition.* [By] F. Herzberg, Bernard Mausner, Barbara Bloch Snyderman [Libro electrónico]. Prentice Hall.
- Hu, H., Wang, C., Lan, Y., & Wu, X. (2022). Nurses' turnover intention, hope and career identity: the mediating role of job satisfaction. *BMC Nursing, 21*(1).
- Hwang, W. J., & Park, E. H. (2022). Developing a structural equation model from Grandey's emotional regulation model to measure nurses' emotional labor, job satisfaction, and job performance. *Applied Nursing Research, 64*, 151557.
- İlhan, B., & Küpeli, İ. (2021). Secondary traumatic stress, anxiety, and depression among emergency healthcare workers in the middle of the COVID-19 outbreak: A cross-sectional study. *American Journal of Emergency Medicine, 52*, 99-104.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2016). El número de médicos en Ecuador crece 135,1% en 10 años.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2018). INEC difunde Estadísticas de Recursos y Actividades de Salud 2018.
-

- Jurado, M. (2014). *Medición de la satisfacción laboral dentro de la empresa El Portal Inmobiliario a través del Minnesota Satisfaction Questionnaire*. (tesis de pregrado) Universidad San Francisco de Quito, Quito-Ecuador.
- Katz, D., & Kahn, R. (1970). *Psicología Social de Las Organizaciones* [Libro electrónico].
- Lamilla, G. (2019). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo "SOLCA" 2018*. (tesis de posgrado). Universidad Católica De Santiago De Guayaquil, Guayas-Ecuador.
- Lozano-Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51–56.
- Ludeña, E. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del centro de salud B IESS Célida*. (tesis de posgrado). Universidad Católica De Santiago De Guayaquil, Guayas-Ecuador.
- Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1–18.
- Mansour, H., & Abu Sharour, L. (2021). Results of survey on perception of patient safety culture among emergency nurses in Jordan: Influence of burnout, job satisfaction, turnover intention, and workload. *Journal of Healthcare Quality Research*, 36(6), 370–377.
- Miner, J. B. (2005). *By Miner, John B. Organizational Behavior 1: Essential Theories of Motivation and Leadership Hardcover - March 2005*. Routledge.
- Ministerio de Salud Pública. (2012). Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de los hospitales del ministerio de salud pública (N.o 00001537).
-

- Ministerio del Trabajo. (2018). Norma Técnica de Medición de Clima Laboral del Servicio Público.
- Muñiz, R. (2013). *Teoría (satisfacción laboral)*. Academia.
- Nerves, C. y Ferreira, T. (2021). Avaliação da satisfação profissional dos enfermeiros por áreas de prestação de cuidados. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 55.
- Noboa Salazar, J. G., Barrera Cosiun, G. J., & Rojas Torres, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica Ecociencia*, 6(1), 1–24.
- Oláz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 56, 1-35.
- Palza, E. (2014). *Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral del enfermero(a) – Hospital Hipólito UNANE TACNA*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – TACNA, Tacna-Perú.
- Paredes, M. (2018). *El Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato*. (tesis de posgrado). Universidad Técnica de Ambato.
- Parker, C., Baltes, B., Young, S., Huff, J., Altmann, R., Lacost, H. & Roberts, J. (2003). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: a meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 389-416.
- Pérez, P. (2011). *[Satisfacción Laboral]. Una revisión actual del concepto Satisfacción Laboral y su evaluación – Hacia un modelo integrador*. (tesis de posgrado). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires-Argentina.
-

- Quimis, R. (2017). *Proyecto de investigación previo a la obtención del grado académico magíster en gerencia en servicios de salud*. (tesis de posgrado). Universidad Regional Autónoma De Los Andes, Ambato-Ecuador.
- Robbins, S., & Coulter, M. (1996). *Administración* (Octava Edición). Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. Ediciones.
- Rodríguez, S. (2018). *El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor*. (tesis de pregrado). Universidad Central Del Ecuador, Quito-Ecuador.
- Rosales, G. (2020). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del de Cotopaxi*. (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador.
- Ruvalcaba-Coyaso, J., Selva, C., & Sahagún, M. (2014). *Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación*. Estudios sobre el Trabajo.
- Shreedevi, S & Bharamanaikar, S. R. (2017). A theoretical study on evolution of organisational climate, theories and dimensions. *International Journal os Science Technology and Management*, 6(3), 652-657.
- Terán, J. (2020). *Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi*. (tesis de posgrado). Universidad Técnica Del Norte, Imbabura, Ecuador.
- Troya, C., Padilla, M., Camacho, L., & Benavides, L. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades del Ecuador en el mes de enero de 2020. *Práctica Familiar Rural*, 5(1).
-

- Tummers, L., Mruthyanjaya, R., & Prasad, K. (2020). Organizational Climate, Opportunities, Challenges and Psychological Wellbeing of the Remote Working Employees during COVID-19 Pandemic: A General Linear Model Approach with Reference to Information Technology Industry in Hyderabad. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology (IJARET)*, 11(4), 372–389.
- Wang, J. F., Wu, C. L., Tsai, Y. T., Weng, S. J., & Hsu, Y. C. (2021). The Effects of Safety Climate on Psychosocial Factors: An Empirical Study in Healthcare Workplaces. *Journal of Patient Safety*, 18(2), e528-e533.
- Wang, Y., Liang, C., Zhao, S., Ma, Y., & Xie, Y. (2021). How Safety Climate Influences the Willingness to Stay of Nursing Staff during the COVID-19 Outbreak. *Healthcare*, 9(4), 451.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Amsterdam University Press.
- Zikusooka, M., Elci, O. C., & Özdemir, H. (2021). Job satisfaction among Syrian healthcare workers in refugee health centres. *Human Resources for Health*, 19(1).
-

ANEXOS

Anexo 1

Consentimiento Informado

Sección 1 de 4

Consentimiento Informado

Este formulario de consentimiento informado va dirigido a médicos y enfermeras de la ciudad de Quito, a quienes se les ha invitado a participar en la Investigación sobre la "Relación entre Factores de Satisfacción y Clima Organizacional en médicos y enfermeras de Centros de Salud en la Ciudad de Quito".

Cabe mencionar que toda información obtenida será estrictamente confidencial, anónima y no se usará para ningún otro motivo que no fuera la investigación.

Correo ^{*}

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

¿Desea participar en la investigación? ^{*}

Sí

No

Anexo 2

Cuestionario de Satisfacción de Minnesota

Pregúntese: ¿Cuán satisfecho(a) estoy con este aspecto de mi trabajo?

MI significa que está muy insatisfecho(a) con ese aspecto de su trabajo. I significa que está insatisfecho(a) con ese aspecto de su trabajo. N significa que no puede decidir cuán satisfecho(a) está con ese aspecto de su trabajo. S significa que está satisfecho(a) con ese aspecto de su trabajo. MS significa que está muy satisfecho(a) con ese aspecto de su trabajo.

En mi trabajo actual, así es como me siento respecto a:

	MI	I	N	S	MS
1. Poder mantenerme ocupado(a) todo el tiempo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. La oportunidad de hacer mi trabajo solo(a).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La oportunidad que me provee mi trabajo para ser alguien importante en la comunidad.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. La manera en que mi jefe(a) trata a sus empleados.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Cuán competente es mi supervisor(a) al tomar decisiones.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Poder hacer cosas que no vayan en contra de mis principios.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. La seguridad de empleo que me provee mi trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. La oportunidad de hacer cosas para otras personas.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. La oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. La oportunidad de trabajar en algo en que haga uso de mis habilidades.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. La manera en que las políticas de la compañía son puestas en práctica.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevo a cabo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Las oportunidades de progreso en este trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. La libertad para tener criterio propio.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. La oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a cabo el trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Las condiciones de trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. La forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre si.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. El sentido de logro que obtengo de este trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	MI	I	N	S	MS

Este cuestionario fue traducido y adaptado al español por Gricéldys Rodríguez Sepúlveda (1989) con la autorización de la Vocational Psychology Research, Universidad de Minnesota, Minneapolis y no debe ser utilizado ni reproducido sin la debida autorización.

Anexo 3

Escala de Clima Laboral CL-SPC

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