

# RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD PÚBLICO

## RELATIONSHIP BETWEEN THE ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT AND THE JOB SATISFACTION IN A PUBLIC HEALTH CENTER

**Pérez Cadena Jaime Oswaldo**

Universidad de las Américas-Escuela de Negocios-Posgrados

Jaime.perez.cadena@udla.edu.ec

Quito – Ecuador

### RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una organización pública que brinda servicios de salud.

Se utiliza una metodología que aborda una investigación cuantitativa, a través de la aplicación de técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales y análisis factorial confirmatorio de los constructos, para determinar la validez y confiabilidad de medida de los instrumentos utilizados.

Los hallazgos demuestran que existen relaciones razonablemente significativas entre las variables de estudio, además se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres con respecto al desarrollo profesional y a su nivel de instrucción.

Por otro lado las conclusiones obtenidas pueden servir para la planificación de estrategias que enrumben a lograr mejores procesos en la gestión eficiente de los recursos humanos en este tipo de organizaciones que brindan servicios de salud.

**Palabras claves:** Clima organizacional, satisfacción laboral, centro de salud, análisis correlacional, análisis factorial.



## **ABSTRACT**

This article aims to analyze the relationship between the organizational environment and the job satisfaction in a public organization that provides health services.

The used methodology approaches a quantitative investigation through the application of descriptive and inferential statistical techniques and confirmatory factor analysis of the constructs to determine the validity and reliability of measurement of the used instruments.

The findings show that there are reasonably significant relationships between the study variables. Besides, significant differences were found between men and women regarding professional development and their level of education.

On the other hand, the obtained conclusions can be used to plan strategies that aim to achieve better processes in the efficient management of human resources in this type of organizations, which provide health services.

**Keywords:** Organizational environment, job satisfaction, health center, correlational analysis, factor analysis

## **1. INTRODUCCIÓN**

El desenvolvimiento de las personas es totalmente distinto en cualquier área de trabajo que labore, su comportamiento como individuo le conlleva a interactuar con las demás personas de manera natural. Su personalidad se fundamenta de manera acorde a la que presenta la organización, esta coexiste en su quehacer diario al interior de la misma, tal como lo expresa Elgegren (2015), la personalidad de una organización que influye en el comportamiento de los empleados y en su satisfacción laboral es entendida como clima organizacional.

El estudio de Robbins (2004), muestra que cualquier respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación realizada de que si el puesto cumple o permite cumplir con las exigencias y valoraciones laborales de los individuos se le conocerá como satisfacción laboral.

La relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, presenta diferencias y a la vez interrelación, el primero figura las características y variables que se dan al interior de las empresas: en tanto que la segunda expresa actitudes y percepciones que tienen las personas hacia los lugares donde trabajan (Ramos, 2017).

El presente artículo está compuesto de las siguientes partes: En la primera sección se revisará literatura sobre aspectos generales referentes a clima organizacional y

satisfacción laboral, su relación analizada bajo el enfoque de algunos autores, que servirá de base para el desarrollo del artículo.

La segunda sección explica la metodología a ser considerada en función del marco teórico detallado, así como la aplicabilidad de los instrumentos que permitirán la medición de las variables de estudio tanto del clima organizacional como el de la de satisfacción laboral; aquí se desarrollan técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, y sobre todo herramientas de análisis multidimensional.

Finalmente, En la tercera sección se muestra discusiones, resultados obtenidos en el estudio de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, donde se muestra que dichas variables guardan una relación positiva moderada, pero no de manera estadísticamente significativa. Las conclusiones detallan la relación directa de las dimensiones de las dos variables en sí.

El objetivo que persigue la presente investigación se centra en analizar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un centro de salud ubicado en la ciudad de Quito-Ecuador.

## **2. MARCO TEÓRICO**

Cuando se refiere a clima organizacional existen diversas definiciones; Dennison (1991) considera al clima como un conjunto de condiciones que existen y tiene un impacto sobre el comportamiento del individuo. Zenteno (2016) explica a esta variable como un conjunto de propiedades del ambiente laboral que el trabajador percibe acerca de las estructuras y procesos organizacionales.

Locke (1976), define a la satisfacción laboral como el estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Para Navarro (2010), es la predisposición a responder de manera favorable o desfavorable a personas u objetos del entorno, y se considera como elemento importante de la satisfacción laboral, en tanto que Veloso (2015) se refiere a que tan solo es la actitud ante el trabajo.

Existen factores objetivos y subjetivos que se atañen al clima organizacional, así como factores intrínsecos y extrínsecos que se muestran en la variable satisfacción laboral; los primeros dependen de las personas, sus aspiraciones, motivaciones e intereses, entre otros. Los segundos se enmarcan en factores independientes de las personas como el reconocimiento, salarios, condiciones de trabajo, etc. (Arias & Arias, 214, p.186).

Uno de los factores que influyen en la satisfacción laboral es el clima organizacional, un conjunto de propiedades medibles del ambiente del trabajo que son percibidas por las personas que trabajan en ella e influyen su motivación y

comportamiento (Ahmed, Khan & Butt, 2012). Estas variables se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y, en consecuencia, afectan su desempeño (Peña Díaz, & Carrillo, 2013).

Diversos autores han especificado relaciones significativas entre algunas dimensiones del clima organizacional y satisfacción laboral. A pesar de la abundante literatura sobre las variables en mención, el acuerdo entre los autores sobre el contenido de los dos constructos, dista de ser completo (Peña Díaz, & Carrillo, 2013).

Salgado (1996) citado en Manosalvas (2015), investigó "la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, utilizando como instrumento de medición de clima organizacional la Work Environment Scale (WES) de Moss (1981), y de satisfacción laboral, el Job Descriptive Index (JDI) de Smith Kendal y Hulin (1969)." (p.3).

Actualmente las instituciones públicas muestran cada vez más interés por el ambiente de trabajo, en virtud del impacto en la productividad que éste causa, cuando las condiciones de trabajo están en constante mejora continua (Alcántar, 2012). Por otra parte, atributos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación son potencializados en el comportamiento de las personas, cuando en las instituciones públicas se marca una estrecha relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral (Chiang, 2007).

### **El Sector de la Salud en el Ecuador:**

El Sector de Salud como política del Estado se visualiza como medio y fin del desarrollo, donde la promoción y prevención de la salud es un pilar fundamental que busca el bien y servicio público, garantizando el derecho ciudadano bajo los principios de universalidad y gratuidad.

La finalidad y constitución del Sistema Nacional de Salud lo determina la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud LOSNS, que en su Art .2, dice "El Sistema Nacional de Salud tiene por finalidad mejorar el nivel de salud y vida de la población ecuatoriana y hacer efectivo el ejercicio del derecho a la salud. Estará constituido por las entidades públicas, privadas, autónomas y comunitarias del sector salud, que se articulan funcionalmente sobre la base de principios, políticas, objetivos y normas comunes".

### **Instrumentos para medir el clima organizacional:**

De acuerdo a Araujo (2017), existen diversos instrumentos que miden la variable clima organizacional, en este sentido la importancia de su aplicabilidad radica en los objetivos trazados por cada organización.

Para el caso que compete, siendo el centro de salud una organización que ofrece un servicio intangible que persigue satisfacer necesidades específicas de los usuarios, por lo que los trabajadores padecen de tensión y estrés en sus actividades diarias, desde estas

consideraciones se valida el instrumento de medida de Franco y Frías (2018), que establece 48 ítems y toma en cuenta las dimensiones relacionadas con los factores concernientes al comportamiento de la organización, la organización del trabajo y el estrés laboral.

De lo anterior, el instrumento a aplicarse se distribuye en los tres factores siguientes:

1. De acuerdo a Peiró (2002), el factor de estrés laboral se compone de las dimensiones de adaptación, privación, las cuales buscan esclarecer las sensaciones de los trabajadores en ámbitos relacionados con el conocimiento de los usuarios a los que atiende, el trabajo bajo presión que realizan, el desafío que éste les impone y la estabilidad laboral que ellos perciben.
2. El factor de organización del trabajo, que se definió por las dimensiones de remuneración, logro de objetivos y desarrollo profesional las cuales buscan conocer la sensación de trabajadores en ámbitos relacionados a la definición de la tarea, la retribución, distribución de la carga de trabajo y la participación que tienen para el desarrollo de la organización (Schmidt, 2001).
3. El factor de comportamiento de la organización, establecido por las dimensiones de liderazgo y comunicación, trabajo en equipo. Buscan estudiar la percepción de los trabajadores en la eficacia de la comunicación en la organización, la forma en la que se solucionan los problemas, como son abordados y la identificación que éstos tienen hacia la organización (Robbins, 2004).

### **Instrumentos para medir la satisfacción laboral:**

Para medir la satisfacción laboral se ha considerado la escala de satisfacción en el trabajo de Wall, que establece 15 ítems con dos dimensiones estudiadas por Mario Krieger (2001):

1. Factores higiénicos (extrínsecos) son las condiciones que rodean al individuo en su trabajo y poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores, se caracterizan por el hecho de que cuando son fuertes eliminan o evitan fuentes de insatisfacción y viceversa.
2. Factores motivacionales (intrínsecos) están bajo el control de las personas y se relacionan con el contenido, las tareas y deberes del cargo y, encierran sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional. Cuando éstos son óptimos elevan la satisfacción de manera significativa y cuando son débiles provocan la pérdida de satisfacción.

### **3. DESARROLLO**

El Presente estudio estará enmarcado en un tipo de investigación cuantitativa, donde se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La población a ser estudiada estuvo establecida por el personal médico y administrativo del Centro de Salud, que por razones estrictas de confidencialidad su nombre permanecerá en anonimato. Se encuestaron a 36 personas pertenecientes a diferentes áreas de servicios y especialidades, de las cuales 20 son hombres y 16 mujeres. El método de muestreo fue de tipo probabilístico, aleatorio simple, estratificado por área de servicio en función del número de personas que en ellas trabajan.

Los instrumentos de medición de los constructos a ser analizados de acuerdo a lo señalado en el acápite anterior fueron validados aplicando herramientas y técnicas estadísticas descriptivas, inferenciales y análisis multivariante. En este sentido se tiene los siguientes datos que dan prueba de fe:

La validez del instrumento que mide la variable del comportamiento Organizacional, fue realizada a través del método de correlación ítem test, hallándose que los ítems 8, 11 y 19 presenten correlaciones inferiores a 0,17(mismos que fueron descartados para lograr posteriormente un mejor ajuste al modelo). Los demás ítems especifican correlaciones razonablemente aceptables entre 0,55 y 0,82.

Se validó la estructura del instrumento que mide la variable Satisfacción laboral, mediante la prueba del análisis factorial confirmatorio que arrojó un valor para KMO de 0,85 y un valor de  $\chi^2$  767,123 y un nivel de significancia de 0,000 mediante la prueba de esfericidad de Bartlett. Se destaca de lo anterior, que el análisis factorial relacionó las dimensiones directamente con un solo factor de clima organizacional, con el fin de probar el modelo más parsimonioso de fácil manejo y operatividad, de ésta forma se obtuvo que una varianza total de la prueba de 78,24%.

Se valoró la confiabilidad mediante el método de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach y se logró un valor de  $\alpha = 0,810$ .

La validez del instrumento especifica un KMO de 0,735;  $\chi^2$  739,628 y un nivel de significancia de 0,000 mediante la prueba de esfericidad de Bartlett, esto sugiere que se puede llevar a cabo un análisis factorial. El análisis de la varianza determina tres factores, los cuales explican el 78,10% de la varianza de la prueba. Se calculó la confiabilidad mediante el método de consistencia interna de alfa de Cronbach visualizando un valor de  $\alpha = 0,745$ . Los indicadores anteriores aseguran que el constructo de satisfacción laboral es digno de validez y confiabilidad.

Una vez validados los instrumentos de medición de las variables en estudio, se procede a continuación a analizar los resultados.

#### 4. DISCUSIÓN Y RESULTADOS

Para el despliegue de la información referente al análisis de datos, se consideraron técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, de manera especial, el estudio se centró en el cálculo de las correlaciones de igual forma se aplicaron pruebas de t student.

La tabla 1 muestra las estadísticas descriptivas de las variables en estudio abarcando a sus diferentes dimensiones para el clima organizacional y los factores respectivos para la satisfacción laboral.

**Tabla 1.** Variables descriptivas para clima organizacional y la satisfacción laboral

	<b>Adapt</b>	<b>Des prof</b>	<b>Log obj</b>	<b>Remun</b>	<b>Lideraz</b>	<b>Trab eq</b>	<b>Clim Org</b>	<b>SatFac.Ex</b>	<b>Sat.Fac.Int</b>	<b>Sat Lab</b>
<b>Media</b>	17,38	12,14	12,23	11,34	16,32	21,22	77,42	43,13	28,45	58,56
<b>Mediana</b>	17,1	12,34	11,1	11	15,67	20	78	42,45	29,45	59
<b>Moda</b>	16	12	11	11	15	20	77	42	29	59
<b>D. estándar</b>	3,14	3,45	2,32	2,53	3,5	3,47	13,23	10,45	8,15	18,45
<b>Varianza</b>	9,1	10,11	8,4	8,34	8,35	11,16	137,43	99,83	58,13	289,15
<b>Asimetría</b>	0,078	-0,581	-0,392	0,016	0,087	0,582	-0,517	-0,982	-0,873	-0,931
<b>Curtosis</b>	1,429	0,492	-0,435	-0,236	-0,859	0,568	-0,756	-0,145	0,918	-0,471
<b>Rango</b>	16	12	11	14	10	14	52	37	34	63
<b>Mínimo</b>	10	10	6	7	10	14	60	12	9	27
<b>Máximo</b>	26	22	17	21	20	28	112	49	43	90

**Nota:** Elaboración el autor.

Una vez mostradas las estadísticas descriptivas de las variables, a continuación la tabla 2 enfatiza las correlaciones existentes entre las variables, así se tiene que la edad guarda una estrecha relación con el desarrollo profesional y el tiempo de servicio no se relaciona significativamente con ninguna de las variables en estudio. El nivel de instrucción se relaciona muy significativamente con el desarrollo profesional. Se observa que la dimensión de adaptación, especifica relaciones significativas con todas las dimensiones y factores de las variables; el desarrollo profesional y el trabajo en equipo y liderazgo se

relacionan muy significativamente con el clima organizacional global; la satisfacción laboral y el clima organizacional globales guardan una relación razonablemente significativa.

**Tabla 2.** Correlaciones entre clima organizacional-satisfacción laboral con la instrucción, edad y el tiempo de servicio de los encuestados.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>1. Instrucc</b>	1	-	-	0,487**	0,756**	0,146	0,549**	0,382**	0,187	0,431**	0,562**	0,123	0,178
<b>2. Edad</b>		1	0,23	0,136	0,458**	-0,198	-0,145	-0,041	0,107	0,145	0-,189	-0,162	0,146
<b>3. Tiem</b>			1	-0,111	-0,076	-0,064	-0,151	0,03	0,136	-0,049	-0,251	-0,239	-0,256
<b>4. Adapt</b>				1	0,455**	0,475**	0,425**	0,354**	0,645**	0,478**	0,526**	0,473*	0,548**
<b>5. Des profe</b>					1	0,620**	0,764**	0,652**	0,476**	0,765**	0,456**	0,568**	0,345**
<b>6. Log obj</b>						1	0,178	0,198	0,179	0,456**	0,489**	0,117	0,335**
<b>7. Remun</b>							1	0,493**	0,537**	0,726**	0,457**	0,378**	0,445**
<b>8. Lideraz</b>								1	0,777**	0,824**	-0,052	0,004	0,129
<b>9. Trab eq</b>									1	0,709**	-0,131	-0,04	-0,1
<b>10. Clim Org</b>										1	0,335**	0,245	0,329**
<b>11. Sat.Fac. Extrin</b>											1	0,236	0,227
<b>12. Sat.Fac. Intrin</b>												1	0,318**
<b>13. Sat Lab</b>													1

\*\*p < 0,05

**Nota:** Elaboración el autor.

Observando que el número de encuestados tanto de hombres y mujeres son casi iguales, y con el fin de valorar las diferencias entre el clima organizacional y satisfacción laboral en función del sexo, se realizó el análisis estadístico de la prueba t de student, la misma que arrojó los siguientes resultados:

Considerando los datos que especifica la tabla 1, las dimensiones del clima organizacional que son significativas son el desempeño profesional, las remuneraciones y liderazgo, y sobre todo la variable clima organizacional global; en este sentido estos valores explican la existencia de diferencias significativas entre hombres y mujeres. Los datos del estadístico de la media de las mujeres superan al de los hombres, entendiéndose con esto que las mujeres son mayormente reconocidas en la empresa, bajo la salvedad que en nivel de remuneraciones muestra una situación adversa para este grupo estudiado.

En el mismo análisis, los factores de satisfacción laboral tanto los intrínsecos como los extrínsecos son significativos mayormente para las mujeres; dentro de los factores

intrínsecos, la delegación de responsabilidad, influye notoriamente en este nivel de significancias, en virtud de que actualmente los Directores de los departamentos de salud cada vez muestran empatía por la labor de las mujeres, hasta tal punto que les delegan trabajos que demandan mayor dificultad, empatando este criterio con lo que se sustenta en la teoría de la satisfacción de Herzberg citado por Krieger (2001), que propone en las organizaciones el concepto del "enriquecimiento de tareas" que tiende a reemplazar tareas simples por tareas más complejas, la sustitución en sí exige mayores desafíos y esfuerzos que al final les permitirán un crecimiento personal.

Con relación al liderazgo como dimensión del clima organizacional, se mencionó anteriormente que este especifica diferencias significativas entre hombres y mujeres, motivando potencialmente a las mujeres. Los datos estadísticos advierten la coexistencia de los factores extrínsecos conocidos como la capacidad técnica del supervisor (liderazgo) y relaciones con el supervisor. Esta situación muestra la relación de ciertas dimensiones del clima organizacional con los factores de la satisfacción laboral, cumpliendo el objetivo de la presente investigación.

**Tabla 3.** Prueba t de student entre las variables clima organizacional-satisfacción laboral con el sexo de los encuestados.

Dimensión/Factores	Sexo	Media	Desv. est	t	p
<b>Adaptación</b>	Hombre	16,30	2,901	0,116	0,806
	Mujer	16,70	2,848		
<b>Des Profe</b>	Hombre	15,1	3,121	0,451	0,016
	Mujer	15,55	2,762		
<b>Log obj</b>	Hombre	11,12	2,745	-1,25	0,358
	Mujer	11,89	2,828		
<b>Remun</b>	Hombre	12,04	2,73	-3,223	0,031
	Mujer	11,90	2,462		
<b>Liderazgo</b>	Hombre	16,2	2,026	-3,17	0,018
	Mujer	16,6	3,21		
<b>Trab equipo</b>	Hombre	17,2	2,483	-2,12	0,128
	Mujer	19,6	2,45		
<b>Clim Org</b>	Hombre	70,5	12,315	-3,096	0,026
	Mujer	78,05	12,077		
<b>Sat.Fac. Extrin</b>	Hombre	34,28	9,683	0,646	0,018
	Mujer	34,7	10,402		
<b>Sat.Fac. Intrin</b>	Hombre	33,8	7,604	-2,562	0,022
	Mujer	35,46	6,234		
<b>Sat Lab</b>	Hombre	60,34	17,23	2,477	0,015
	Mujer	60,56	16,517		

**Nota:** Elaboración el autor.

El nivel de instrucción de los encuestados mayormente coincide con títulos de técnicos y universitarios. Con títulos universitarios: hombres el 57% y mujeres el 43%.

El análisis estadístico para determinar las variaciones entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral con el nivel de instrucción, tabla 4, se centró en la prueba t de student, así las dimensiones del clima organizacional que presentan diferencias significativas son adaptación, desarrollo profesional, remuneraciones, liderazgo. Los factores de la satisfacción laboral tanto intrínsecos como extrínsecos presentan diferencias estadísticamente significativas. Es importante destacar que globalmente las dos variables en estudio son estadísticamente significativas a favor de los encuestados que poseen títulos universitarios.

**Tabla 4.** Prueba t de student entre las variables clima organizacional-satisfacción laboral con el nivel de instrucción de los encuestados.

<b>Dimensión/Factores</b>	<b>Nivel de instrucción</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación. estándar</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
<b>Adaptación</b>	técnico	17,30	2,901	0,117	0,036
	universitario	17,70	2,848		
<b>Des Profe</b>	técnico	18,1	3,121	0,312	0,033
	universitario	18,55	2,762		
<b>Log obj</b>	técnico	11,12	2,745	-1,15	0,453
	universitario	11,00	2,828		
<b>Remun</b>	técnico	14,04	2,73	-2,221	0,012
	universitario	13,90	2,462		
<b>Liderazgo</b>	técnico	19,2	2,026	-2,13	0,019
	universitario	19,6	3,21		
<b>Trab equipo</b>	técnico	19,2	2,483	-2,25	0,127
	universitario	19,6	2,45		
<b>Clim Org</b>	técnico	82,5	12,315	-3,001	0,002
	universitario	83,04	12,077		
<b>Sat.Fac. Extrin</b>	técnico	44,18	9,683	0,425	0,036
	universitario	44,7	10,402		
<b>Sat.Fac. Intrin</b>	técnico	43,8	7,604	-2,152	0,021
	universitario	45,46	6,234		
<b>Sat Lab</b>	técnico	80,14	17,23	2,145	0,003
	universitario	80,46	16,517		

**Nota:** Elaboración el autor.

La adaptación recae más en los trabajadores que cursaron estudios universitarios, fundamentalmente porque están de acuerdo con lo expuesto en el Reglamento Interno Institucional por un lado, y por otro porque se ven amparados bajo un contrato colectivo que rige en el Centro de Salud. Los factores extrínsecos de la satisfacción laboral como las condiciones del trabajo y comodidad y políticas de la empresa y reglamentos hacen que existan más variaciones significativas entre los dos grupos analizados.

Con el fin de valorar las puntuaciones de los trabajadores con respecto a las variables de clima organizacional y satisfacción laboral en función del área en la que laboran los encuestados se llevó a cabo la prueba de homogeneidad de varianzas,

encontrando significancia en las dimensiones en adaptación y desarrollo profesional y de manera global en clima organizacional. Los factores de la satisfacción laboral son significativas con  $p < 0,05$ . La tabla 5 muestra las evidencias señaladas.

**Tabla 5.** Prueba de homogeneidad de varianzas.

Dimensión/Factores	Estadístico de Levene	Sig.
<b>Adaptación</b>	2,876	0,006
<b>Des Profe</b>	3,875	0,032
<b>Log obj</b>	1,826	0,453
<b>Remun</b>	0,845	0,034
<b>Liderazgo</b>	2,876	0,221
<b>Trab equipo</b>	2,876	0,412
<b>Clim Org</b>	0,178	0,034
<b>Sat.Fac. Extrin</b>	3,846	0,136
<b>Sat.Fac. Intrin</b>	0,456	0,021
<b>Sat Lab</b>	0,156	0,017

**Nota:** Elaboración el autor.

Lo descrito apoya el criterio de que el clima organizacional y la satisfacción laboral están relacionados, aunque la significancia no sea muy alta, obteniéndose un coeficiente de correlación de  $r = 0.467$ .

## 5. CONCLUSIONES

El objetivo principal de la investigación fue el de analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, para ello la unidad de análisis fue un Centro de Salud localizado en la ciudad de Quito, se encuestó a 36 trabajadores tanto hombres y mujeres que poseen niveles de instrucción de técnicos y universitarios.

Se evidencia como hallazgo que las variables en estudio se hallan relacionadas; las dimensiones y factores, se correlacionan entre sí, existiendo variaciones estadísticamente significativas más prevalecientes en unas que en otras.

El desarrollo profesional como una dimensión del clima organizacional se correlaciona en buena medida con los factores extrínsecos de la satisfacción laboral, como el reconocimiento a un buen trabajo y a un merecido ascenso, pero ya analizado desde la división por nivel de instrucción, la estabilidad laboral impide que los trabajadores se desarrollen profesionalmente de manera óptima, puesto que parte de los servidores que se encuentran bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales dependen de los 24 meses de vigencia del mismo, por lo que no se encuentran motivados a hacer carrera administrativa al interior del centro de salud.

El logro de objetivos y el trabajo en equipo se relacionan más con la variable de satisfacción global, que con las otras dimensiones del clima organizacional. No se

presentan variaciones estadísticamente significativas tanto en sexo como en nivel de instrucción debido a que un gran número de trabajadores -como se mencionó en el párrafo respectivo- se ven amparados por contratación de servicios profesionales bajo la Ley Orgánica del Servicio Público, sin participar activamente como miembros de la Asociación de Empleados del área de Salud, situación que no les motiva a cumplir eficientemente las tareas encomendadas de manera grupal lo que conlleva a un ineficiente cumplimiento de objetivos trazados por la institución pública, objeto del presente estudio.

El anterior criterio se ve fortalecido en vista que hay presencia de un gran número de trabajadores que pertenecen al X Contrato Colectivo amparado en el Código de trabajo.

Sería importante en un próximo estudio relacionar las dimensiones de clima organizacional con los factores de la satisfacción laboral con indicadores de productividad del trabajador con miras de alcanzar cierto nivel de validez y confiabilidad de manera predictiva, tal vez, la aplicación de un modelo teórico de correlación entre variables que determinen causas y efectos, a través del uso de herramientas de análisis multivariante de estructura de covarianzas, conocido normalmente como Modelo de Ecuaciones Estructurales. Al respecto Manosalvas (2015) en su estudio realizado en un hospital localizado en la ciudad de Esmeraldas, concluye que se obtuvieron resultados positivos, sin embargo, existieron algunas limitaciones como el contexto y el número de personas encuestadas. Frente a ello se recomienda aplicar el estudio en contextos más amplios e incluir aspectos culturales e indicadores de producción que de alguna manera influyan en la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral.

El estudio fue de carácter transversal, una limitante para la presente investigación, ya que recoge información en un momento único, la aplicación de un estudio longitudinal permitiría de manera predictiva mirar la relación entre las variables en estudio.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

- Ahmed, N., Khan, M., & Butt, F. (2012). A comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks. *Asian Social Science*.
- Alcántar, V. (2012). Medición de clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad. *Revista internacional de Administración y Finanzas*, 5(3), 55-68.
- Araujo Silva Freire, R. P., La Torre Martínez, J. M., López Hernández, A. M., & Bastos Paiva, S. (2011). El clima organizacional en el diseño del Balanced Scorecard: Evaluación psicométrica de un instrumento de medida. *Contabilidad Vista & Revista*, 22.

- Arias W, Arias G, 2014. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Cienc Trab.* Sep-Dic; 16 [51]: 185-191).
- Asamblea Nacional, Registro Oficial No. 80. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud, Quito, 2002.
- Chiang, M. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud Tipo 1.
- Deninson, R. (1991). *Cultura Corporativa y Productividad Organizacional*, Colombia, LEGIS Editorial.
- Ellegren, U. (julio de 2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Temática psicológica*.
- Franco, J., y Frías, M. (2018). Validación de una escala de Clima Organizacional en el sector de servicios en el noroeste de México
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Krieger, M. *Sociología de las Organizaciones-una introducción al comportamiento organizacional*, Buenos Aires, Pearson Educations S.A. Edit. 2001
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En D. E. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Manosalvas, C., & Quintero, N. (2015). El clima organizacional y la Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación.
- Navarro, E. (2010). Satisfacción laboral evocada por los profesionales de la construcción en la comunidad Valenciana. *Revista de la Construcción*. Vol. 9, 6.7.
- Peiro, J. M. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Valencia España: Univesitat du Valencia
- Peña, M., Díaz, M., & Carrillo, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal – mecánica. *Revista internacional de Administración y Finanzas*, 6(3),115-128.
- Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 225-240. Doi: 10.5944

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Décima edición. México: Pearson, Prentice Hill.

Salgado, F. (1996). Clima Organizacional y Satisfacción laboral en una pyme. Revista Psicothema, 8(2) ,329-335

Schmidt, Shulla, Schmitt, (2001) Psicología Industrial. México: Editorial Trillas.

Veloso, C., Cuadra, A., Gil, F., Quiroz, Á., & Meza, S. (2015). Capacitación en trabajadores:

Impacto de programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales, en satisfacción, satisfacción laboral y clima. Interciencia, 737-741.