# UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

## FACULTAD DE ENFERMERÍA

## ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

# CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO, HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016

**Tesis presentada por las bachilleras:**
**APANCHO CCAPA, GABRIELA KATHERIN**
**CONDORI QUISPE, KATHERINE JEANETH**
**Para obtener el Título Profesional de ENFERMERA.**

**AREQUIPA-PERÚ**

**2016**

## ACEPTACIÓN DE LA ASESORA

La presente tesis, CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO, HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016, reúne las condiciones y tiene mi conformidad.

_____

Dra. Carmen Salazar de Gutiérrez

Asesora

---

## MIEMBROS DEL JURADO

| | |
|---|---|
| Dra. Clotilde Villena Pacheco | Presidenta |
| Dra. Sonia Velásquez Rondón | Vocal |
| Mg. Mayrene Abarca del Carpio | Secretaria |

La presente tesis sustentada el día 22 de Setiembre del 2016, APROBADA POR UNANIMIDAD, queda conforme para seguir con el trámite correspondiente.

_____

Mg. Mayrene Abarca del Carpio

Secretaria

# ÍNDICE


| | Pág. |
|---|---|
| **INTRODUCCIÓN** | |
| **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA** | |
| A. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 8 |
| B. OBJETIVOS | 12 |
| C. HIPÓTESIS | 12 |
| **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO** | |
| A. ANTECEDENTES | 13 |
| B. BASE TEÓRICA | 16 |
| C. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS | 39 |
| D. ALCANCES Y LIMITACIONES | 46 |
| **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO** | |
| A. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 47 |
| B. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO | 49 |
| C. POBLACIÓN DE ESTUDIO | 50 |
| D. MÉTODO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 50 |
| **CAPÍTULO IV: RESULTADOS** | |
| A. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 52 |
| **CAPITULO V: RESUMEN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES** | |
| A. RESUMEN | 66 |
| B. CONCLUSIONES | 69 |
| C. RECOMENDACIONES | 70 |
| **BIBLIOGRAFÍA** | 72 |
| **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS** | 75 |
| **PAGINAS DIGITALES** | 80 |
| **ANEXOS** | 81 |

## ÍNDICE DE TABLAS


| | | Pág. |
|---|---|---|
| TABLA 1: | POBLACION DE ESTUDIO POR CARACTERÍSTICAS GENERALES CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO-AREQUIPA 2016. | 53 |
| TABLA 2: | POBLACION DE ESTUDIO POR CLIMA ORGANIZACIONAL SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. AREQUIPA 2016 | 54 |
| TABLA 3: | CLIMA ORGANIZACIONAL: CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. AREQUIPA 2016 | 55 |
| TABLA 4: | CLIMA ORGANIZACIONAL: CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN-DIMENSIONES SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. AREQUIPA 2016 | 56 |
| TABLA 5: | CLIMA ORGANIZACIONAL: DISEÑO ORGANIZACIONAL SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. - AREQUIPA 2016 | 57 |
| TABLA 6: | CLIMA ORGANIZACIONAL: DISEÑO ORGANIZACIONAL-DIMENSIONES SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. AREQUIPA 2016 | 58 |
| TABLA 7: | CLIMA ORGANIZACIONAL: POTENCIAL HUMANO SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. AREQUIPA 2016 | 59 |
| TABLA 8: | CLIMA ORGANIZACIONAL: POTENCIAL HUMANO – DIMENSIONES SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. AREQUIPA 2016 | 60 |
| TABLA 9: | POBLACION DE ESTUDIO POR SATISFACCION LABORAL SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO | 61 |

QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. AREQUIPA 2016
TABLA 10: SATISFACCIÓN LABORAL: FACTORES SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. AREQUIPA 2016 62
TABLA 11: RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL SERVICIO DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. AREQUIPA 2016 64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

**Pág.**

GRÁFICO 1: RELACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL CON LASATISFACCIÓN LABORAL 65

## INTRODUCCIÓN

Desde que el trabajo organizado comenzó a formar parte de la vida del hombre se han estudiado las relaciones entre este y la producción, incluyendo la influencia del clima organizacional y satisfacción con el trabajo. Por otro lado, debido al tiempo que dedicamos al trabajo, lo que en el ocurre determina en forma positiva o negativa en nuestras vidas. En la actualidad, una manera de contribuir al desarrollo de las organizaciones, es mejorar la calidad de vida de los empleados en el ámbito laboral, dado que, en tanto el trabajador perciba una sensación de bienestar físico y psicosocial, ello se verá reflejado en una actitud favorable o desfavorable hacia su trabajo. Tal es el caso particular de los profesionales de Enfermería, que por la naturaleza de su trabajo se demandan competencias elevadas en el manejo de situaciones críticas y un desempeño eficiente y efectivo al tratar con vidas humanas. Siendo importante estudiar como el Clima Organizacional influye en el trabajador considerando ello como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización.

El estudio e identificación del Clima Organizacional en los servicios de salud en general, y específicamente en aquellos donde está presente la enfermera, adquiere gran importancia porque hace posible conocer la dinámica de su funcionamiento y gerenciar con exactitud los problemas profesionales acontecidos en el accionar diario de los enfermeros. Igualmente favorece el diseño de estrategias organizacionales que promuevan relaciones armoniosas entre estos profesionales y así brindar una atención de calidad.

La eficiencia y la calidad de los cuidados prestados están relacionadas con el nivel de satisfacción, por lo que la insatisfacción es una de las principales dificultades a la que se enfrentan los administradores de salud. Dentro de las instituciones sanitarias el personal de enfermería conforma más de la mitad de la plantilla laboral por lo que el administrador de los servicios de enfermería, debe estar atento a los múltiples problemas a los que se enfrenta el trabajador. Por otro lado, la percepción del clima organizacional incide sobre la satisfacción de las personas, su compromiso, su desempeño laboral y finalmente en su eficiencia, eficacia y productividad.

El presente estudio denominado “Clima organizacional y la Satisfacción Laboral en Enfermeras de Cirugía y Centro Quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado- Arequipa 2016” , tiene como objetivo determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería, cuyo propósito es que los resultados de la presente investigación permitan proporcionar información actualizada a fin de que el departamento de enfermería formule estrategias para la mejora del clima organizacional y la satisfacción laboral para así contribuir en la mejora del desarrollo profesional de enfermería y la calidad de atención.

# CAPÍTULO I

# EL PROBLEMA

## A. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En las instituciones de salud la enfermera desempeña un papel fundamental para el otorgamiento de los servicios de calidad y este se relaciona estrechamente con el trato del personal de salud, la gran mayoría de enfermeras que trabaja en hospitales no se encuentran satisfechas en su entorno laboral, ellas piensan que tienen un escaso control laboral sobre su entorno y sienten que no son valoradas por el trabajo que realizan. Un ambiente laboral inadecuado puede convertirse en una fuente de estrés, impactar negativamente en la satisfacción y en el desempeño laboral de un individuo, ya que una persona bajo condiciones de insatisfacción, disminuye su capacidad de rendimiento. (Alva, E. 2014)

En los últimos años en el trabajo de enfermería se identificaron: condiciones laborales precarias, carga laboral, inseguridad en el trabajo, bajos salarios, insuficiente recurso humano, cansancio y disminución en la

prestación de servicios; todo ello genera un clima laboral desagradable con comportamientos poco éticos por parte del personal (gestos, sarcasmos, ridiculización, actitud poco profesional, apatía, hostilidad, etc.) Estas situaciones son generadoras de conflictos continuamente en el personal de enfermería, tornándose un ambiente hostil, el mismo que puede ocasionar pérdidas económicas y desfavorecer la imagen del personal y de la institución. (Organización Mundial de la Salud-OMS, Organización Internacional del Trabajo- OIT, 2010)

La Ley del Trabajo de la Enfermera N° 27669 hace mención que “Las enfermeras cuentan con el derecho a ejercer en un entorno de seguridad y en condiciones de trabajo óptimas” (Cap. III, Art. 9). El personal de enfermería en ocasiones trabaja en condiciones inadecuadas y desagradables. El Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) hace referencia que la atención a la salud merece gran prioridad pero para eso las condiciones de trabajo deberán ser adecuados para el personal de enfermería obteniendo una mayor satisfacción laboral.(CIE, 2010)

La Escuela de Gestalt menciona que los individuos se comportan en función de la forma en que perciben su mundo; es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la Escuela Funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.(Brunet, L. 2004)

Está probado que en empresas grandes, muy formales y altamente jerarquizadas los trabajadores experimentan alienación y poco compromiso con el trabajo (Orbegoso, A. 2010). Además se sabe que el clima tiene efectos sobre el empleado y la organización, de modo que el clima ocupa un lugar destacado en la gestión de personas (Chiavenato, I. 2006)

El clima organizacional se ha convertido en un instrumento necesario para determinar la eficiencia del ambiente laboral de una institución, reflejando la interacción entre las características personales y organizacionales, las cuales constituyen un sistema interdependiente altamente dinámico que influyen en el rendimiento de los trabajadores. (Piña, C. 2007)

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con clientes, todos estos elementos van conformando lo que se denomina clima organizacional. Este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.(Bravo, M. y Cárdenas, D. 2005)

Locke refiere que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. (Citado por Zelada, V. 2015)

La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas de salud, donde dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo. Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetivas de las experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, hay factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal de enfermería del sector hospitalario. (Briseño, C y Cols. 2005)

El personal de enfermería representa el 50 a 60% de la fuerza laboral del sistema de salud, por ser uno de los capitales humanos más importantes en salud; no sólo en el desempeño profesional, sino también por su capacidad resolutiva ya que participa activamente en los cuidados directos e indirectos a la persona, familias y comunidad; por tanto, constituye un importante grupo laboral. (Malvárez,S 2005). Sin embargo, tal relevancia es antagónica, puesto que sólo el 37% de las enfermeras a nivel mundial se encuentran satisfechas desde el punto de vista de su trabajo en sí y menos satisfechas con los ascensos y las remuneraciones. En los países latinoamericanos, la insatisfacción laboral está dada principalmente por una baja remuneración económica. En efecto las normas que rigen la profesión de enfermería en el Perú parecen no ser las más óptimas, debido a que no satisfacen las necesidades básicas, sumándose a esto, un desconocimiento del amparo legal dado por la ley del trabajo de la enfermera. Tal situación obliga al profesional de enfermería a migrar a otros países en busca de mejores oportunidades. En su mayoría, según el Ministerio de Salud, un 60,9% emigra a EEUU, Italia y España. (Urbina, A. y Victoria, F. 2013)

En las prácticas pre–profesionales realizadas en el Hospital Regional Honorio Delgado se percibió en muchas situaciones al profesional de enfermería agotado, cansado, en algunos casos con mal humor, escasa creatividad para actividades cotidianas relacionadas a los cuidados a brindar según las necesidades de cada paciente generándose un escenario de trabajo rutinario y monótono.

Por todo lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente interrogante: **¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral en el profesional de Enfermería de los Servicios de Cirugía y Centro Quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado – Arequipa 2016?**

## B. OBJETIVOS

### 1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del profesional de enfermería de los Servicios de Cirugía y Centro Quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado – Arequipa 2016.

### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

2.1 Caracterizar a la población de estudio según: sexo, edad, cargo ocupacional, condición laboral y tiempo de servicio.

2.2 Determinar el clima organizacional que percibe el profesional de enfermería, de acuerdo a: cultura organizacional, diseño organizacional, potencial humano y sus respectivas dimensiones.

2.3 Describir la satisfacción laboral del profesional de enfermería considerando los siguientes factores: condiciones físicas, beneficios remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

## C. HIPÓTESIS

Existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en el profesional de Enfermería de los Servicios de Cirugía y Centro Quirurgo del Hospital Regional Honorio Delgado – Arequipa 2016.

# CAPÍTULO II

# MARCO TEÓRICO

## A. ANTECEDENTES

**AGUILERA, R. (2011) Ecuador.** Estableció el estudio "Satisfacción laboral de las enfermeras/os del Hospital Pediátrico del Niño Jesús de la Provincia de Córdoba durante el periodo de agosto - diciembre de 2011" cuyo objetivo es conocer la satisfacción laboral del personal de enfermería; estudio de tipo descriptivo transversal con una población de 70 profesionales de enfermería de los diferentes servicios donde aplicaron un formulario con preguntas abiertas y cerradas. Sus resultados dieron que con las condiciones de satisfacción el 40% está satisfecho y el 60% insatisfecho.

**JÚAREZ, L. (2011) Bolivia**. En su estudio “Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes". Cuyo objetivo fue analizar la relación entre la satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y el clima organizacional en un hospital de segundo nivel de atención. La población de estudio conformada por 190 enfermeras siendo un estudio de tipo descriptivo, correlacional transversal; se usó como método la encuesta tipo cuestionario. Sus resultados mostraron que el nivel de satisfacción laboral presenta una diferencia significativa en relación a la antigüedad laboral. El clima organizacional global fue bueno en un 61.6%

**MOYA, S. (2011) España.** En su investigación “Motivación y Satisfacción de los Profesionales de Enfermería: Investigación aplicada en un Área Quirúrgica”. Cuyo objetivo principal fue conocer el nivel de satisfacción de los profesionales de enfermería del área quirúrgica del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla. Estudio de tipo descriptivo y de corte transversal; se utilizó el método de encuesta. Los resultados revelaron que la satisfacción fue de moderada a baja; los factores que produjeron menor satisfacción concuerdan con el salario, así también como la relación interpersonal entre los compañeros y el trabajo.

**ACOSTA, D. y CARRILLO, A. (2012) Venezuela.** Realizaron un estudio **“**Satisfacción laboral de los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Emergencia de los Hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert” ”. Su objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción laboral de profesionales de enfermería. Estudio de tipo descriptivo y de corte transversal; se utilizó el método de la encuesta tipo cuestionario utilizando la escala Likert. En los resultados se puede observar el nivel de satisfacción del personal de enfermería con respecto a las relaciones interpersonales, ambiente físico de trabajo y remuneración, más de la cuarta parte manifestaron sentirse poco satisfecho y que es mínima la población que manifiesta sentirse muy satisfecho.

**ARMENTEROS, I y COLS. (2014) Cuba.** En su estudio “Clima Organizacional de Enfermería. Hospital Pediátrico Paquito Gónzalez Cueto” su objetivo es evaluar el clima organizacional de enfermería; su estudio es de tipo descriptivo transversal con una población de 169 enfermeras. Para la recolección de los datos se aplicó un cuestionario sobre clima organizacional al personal de enfermería cuyos resultados dieron que existe un buen clima organizacional lo que hace que se logre mayor calidad en la atención directa de enfermería a los pacientes hospitalizados.

**MONTEZA, N. (2012) Chiclayo**. Ejecutó el estudio “Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de la enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010”.Cuyo objetivo fue analizar la influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras. Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal; se utilizó el método de encuesta tipo cuestionario. Los resultados muestran que el 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente laborable y una satisfacción de 35% que califica como medianamente satisfecho; concluyéndose que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico.

**CASILDO, D. (2013) Lima.** Ejecutó el estudio “Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de enfermería al paciente que acude a una Institución Privada de salud de IV nivel de atención” cuyo objetivo es establecer la relación entre la satisfacción laboral y el trato digno; estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacionar y transversal con una población de 57 profesionales de enfermería. Se utilizó el cuestionario de Robbins modificado y una guía de observación en sus resultados se obtuvo que la satisfacción laboral no presenta relación significativa con el trato digno.

**CALCINA, M. (2015) Lima**. En su investigación “Clima organizacional y Satisfacción Laboral en enfermeros de Unidades Críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012”.Cuyo objetivo fue determinar el clima organizacional y satisfacción laboral. Su estudio de tipo cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal; se aplicó el método de la encuesta, técnica el cuestionario y una población de 35 enfermeros. En sus resultados el 71,4 %refieren un clima organizacional regular y el 85,7 refiere una satisfacción laboral media.

**ARIAS, W. y ZEGARRA, J. (2013) Arequipa.** Ejecutaron el estudio “Clima Organizacional, Síndrome de Burnout y Afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa” cuyo objetivo es valorar el clima organizacional, el síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento en los trabajadores para luego establecer correlaciones; su estudio es de tipo correlacional y la muestra es de 93 trabajadores del hospital. Se utilizó el cuestionario de clima organizacional, el inventario de Burnout de Maslach y el cuestionario de conductas de afrontamiento en situaciones de estrés. Los resultados señalan que existe un clima organizacional óptimo y bajos niveles de síndrome de burnout, tambien se encontró relación entre clima organizacional y el estilo de afrontamiento activo, que fue el más predominante.

## B. BASE TEORICA

### 1. CLIMA ORGANIZACIONAL

#### 1.1 DEFINICIÓN

El concepto de clima organizacional expresa a la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de tal manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes (Chiavenato, 2007).

El clima organizacional de cualquier institución es muy propio de dicha organización no solo por las características de la misma, sino por las percepciones que cada individuo tiene del ambiente de trabajo en el cual se desempeña y percepciones que están influidas a su vez por los aspectos culturales propios de cada persona (García, 2007).El clima Organizacional es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que influye por: estructura, estilos de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos. (Sandoval, 2004).Clima Organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño. (Robbins, 2009).

Por último, se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social de la estructura organizacional la cual se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (Méndez, 2006).

El clima es entendido habitualmente como un medio interno en el que se pone atención a variables (ambiente físico, estructura, personales y el comportamiento organizacional) y a factores internos de la organización. (Rodríguez, 2005). Los sentimientos psicológicos del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Por tal razón, la forma de

comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización (Dávila y Naranjo, 2010). El clima Organizacional puede ser sentido por un individuo sin que esté necesariamente consciente del papel y de la existencia de los factores que lo componen (Brunet, 2004).

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, estilo de liderazgo, relaciones interpersonales, remuneración. Se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y a las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

El concepto de clima remite a una serie de aspectos propios de la organización que trata de un concepto multidimensional, debido a ésta multidimensionalidad se ha llegado a sostener que el clima de una organización constituye la “personalidad” de ésta. El clima organizacional se caracteriza por: (Rodríguez, 2005).

- Las variables que definen al clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- Tiene una cierta permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales, es decir, que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización con cambios relativamente graduales; pero ésta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.

- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización, un buen clima va a traer como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.
- Afecta el grado de compromiso e identidad de los miembros de la organización con ésta. Una organización con buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación con sus miembros, en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización que a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver como el clima de su organización es grato y sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas criticas al clima de sus organizaciones sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.
- El clima de una organización es afectado por diferentes variables estructurales tales como: estilo de dirección, políticas, y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc.
- El cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero se requiere de cambios de más de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima de la organización de estabilice en una nueva configuración.

## 1.2 TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL (LIKERT)

Brunet (2004) menciona a Rensis Likert conocido en el mundo por sus trabajos en psicología organizacional, especialmente por la elaboración de cuestionario e investigaciones sobre los procesos administrativos. La teoría del clima organizacional permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, permite también analizar las variables que conforman el clima. Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima y estas son: variables causales, variables intermedias y variables finales.

**Variables Causales:** Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona así como los resultados que obtiene. Comprenden dentro de la administración y estructura de la organización: reglas, decisiones, competencia y actitudes. Las distinguen dos rasgos esenciales como: ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización y también éstos pueden agregar nuevos componentes. Son variables independientes (de causa y efecto): si se modifican o hacen que se modifiquen las otras variables, si permanecen sin cambios no sufren la influencia de las otras variables.

**Variables Intermediarias:** Reflejan el estado interno y salud de la organización, entre ellas tenemos: las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, etc. Son las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.

**Variables Finales:** Son variables dependientes resultantes del efecto conjunto de las procedentes. Reflejan los resultados obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los

gastos, las ganancias y las pérdidas Constituyen la eficacia organizacional de una empresa.

La combinación y la interacción de éstas variables permiten determinar dos tipos de clima organizacional o de sistemas con dos subdivisiones en cada uno de ellos. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a uno muy participativo.

**a) CLIMA AUTORITARIO:**

- **Sistema I: Autoritarismo explotador:** La dirección no le tiene confianza a sus empleados; la mayor parte de decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización que se distribuyen según una función puramente descendente. La atmósfera donde se trabaja es de miedo, castigos, amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Hay pocas interacciones entre los superiores y los subordinados, las cuales se establecen en base al miedo y desconfianza. Procesos de control fuertemente centralizado en la cúspide. Presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.
- **Sistema II: Autoritarismo paternalista:** La dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo; la mayor parte de las decisiones se toman en la cima aunque algunas en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores .Las interacciones entre superiores e inferiores se establecen con condescendencia por parte de los superiores y subordinados.
-

**b) CLIMA PARTICIPATIVO:**

- **Sistemas III, Consultivo:** La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados, las políticas y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores y la comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier tipo de implicación se utilizan para motivar a los trabajadores, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima de los trabajadores. Existe una cantidad moderada de interacción de tipo superior-subordinado demostrando en la mayoría de los casos un alto grado de confianza. Presenta a un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.
- **Sistema IV, participación en grupo:** La dirección tiene plena confianza en sus empleados ya que los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles, a su vez, la comunicación es de forma ascendente, descendente y lateral .Los empleados están motivados por la participación y la implicación con el objetivo de un rendimiento con el mejoramiento de los métodos de trabajo y la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Todos forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planificación estratégica.

## 1.3 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Según, Litwin y Stringer, postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada organización. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: (Citado por Calcina, 2015).

a) **ESTRUCTURA**: Se refiere a las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es el respeto a los canales formales que se encuentren en la organización, es decir, los canales de comunicación y de mando ya sean verticales u horizontales. En otras palabras, ésta dimensión muestra la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y no estructurado.

b) **RESPONSABILIDAD**: Es la dimensión que resalta la percepción que tiene el individuo sobre sí mismo, es decir, sobre la presión y el compromiso que tienen con el trabajo encomendado, el tomar decisiones por sí solo, el crear sus propias exigencias y responsabilidades. Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecho, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo del trabajo.

c) **RECOMPENSA:** Expresa la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, es decir, la recompensa monetaria no lo es todo, también una felicitación o un estrechar de manos o abrazos, son recompensas, debido a que afianzan el compromiso y dedicación del individuo, como parte esencial de la organización.

d) **RIESGO:** Se refiere al sentimiento que tiene los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
Aquellas organizaciones en las que el clima organizacional imperante no permite tomar ciertos riesgos que implique retos que debilitan la motivación y la conducta asociadas al logro. Se considera que ésta dimensión es sumamente importante, ya que, si no se asumen riesgos entonces la organización no innovara, se estancara y morirá en el tiempo.

e) **CALIDEZ:** Esta dimensión hace referencia a la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. Diversos estudios resaltan la importancia de la relaciones interpersonales dentro de la organización para que pueda cumplir sus metas y objetivos, sin esto se estará creando un clima hostil e intranquilo, donde el trabajador tendrá la percepción de su trabajo es una carga, lo cual interferirá en su desempeño laboral.

f) **APOYO:** Es la ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo, énfasis en el apoyo mutuo desde arriba y desde abajo.

g) **ESTÁNDARES:** Aquí se refleja la percepción que tienen los miembros sobre el hincapié que hacen las organizaciones sobre las medidas o pautas de rendimiento, es decir, la importancia de percibir claramente el establecimiento de objetivos para el cumplimiento de metas, así como, patrones o medidas de

desempeño, que permitan la evaluación de los miembros de la organización. Es muy importante, debido a que muchas veces las personas con alta capacidad de poder no se ven motivadas por altas exigencias a menos que implique el reconocimiento o status que los llevan a tener control y poder. Así como también, las personas con alta necesidad de afiliación responden a los estándares lo hacen para complacer a sus jefes y compañeros, ganando así la aprobación y aprecios de estos.

h) **MANEJO DE CONFLICTOS:** Esta dimensión se basa en el hecho de que los miembros de la organización puedan discutir y resolver sus discrepancias, respetando y aprendiendo a escuchar las opiniones de sus contrapartes; sin importar el grado jerárquico al cual pertenecen y así lograr solucionar en conjunto los diferentes problemas que se les presenten.

i) **IDENTIDAD:** Muestra el grado de identificación y el nivel de lealtad que tienen los individuos con la organización, es decir, se refiere al sentimiento de pertenencia que tienen los individuos hacia su organización, comprometiéndose cada vez más y dando lo mejor de sí para el éxito propio y de la empresa.

## 1.4 IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Dentro del proceso de evolución y desarrollo de una organización se considera importante el estudio de clima organizacional, para así obtener información que proporcione una perspectiva clara del mundo interno de la organización. Al valorar el clima organizacional nos permitirá: (Guillen, 2000) (Brunet, 2004)

- Obtener información sobre las reacciones, disposiciones y valoraciones de los miembros en relación con las diversas variables que intervienen en una organización (supervisión, metodologías, estructuras, etc.)
- Poder disponer información sobre las condiciones laborales
- Incentivar la participación en las diversas actividades del sistema.
- Potenciar los mecanismos de comunicación y de relación.
- Obtener una visión integradora de la organización.
- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y proveer los problemas que puedan surgir.

## 1.5 CONSECUENCIAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Un adecuado o inadecuado clima organizacional tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción adaptación, innovación etc; entre las consecuencias negativas : inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado, el clima organizacional junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas que son trasmitidas por los miembros de una institución que a su vez expresan conductas o comportamientos compartidos. (MINSA, Metodología para el Estudio del Clima Organizacional, 2009)

## 2. SATISFACCIÓN LABORAL

### 2.1 DEFINICIÓN

La satisfacción laboral es la manera de cómo se siente el individuo en su centro de trabajo y abarca muchos aspectos como: el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de trabajo, etc. Dicha variable es relativamente estable, por ser una actitud que está basada en creencias y valores que la misma persona desarrolla hacia su propio trabajo. (Flórez, 2001). También se puede mencionar que es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo (Muchinsky 2000); siendo esta una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación en el empleo. (Bravo, 2002).

Satisfacción en su ámbito más común, es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado. En su ámbito más general es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia externa. La mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción. Al hablar de satisfacción, es importante

tener en cuenta no confundir esta con la felicidad, aunque si es necesario estar satisfechos para poder entender que es la felicidad plena.

La satisfacción laboral es la actitud general que la persona tiene hacia su trabajo que incluye no solo la labor que desempeña, sino también la interacción con sus compañeros, supervisores, políticas de trabajo, reglamentos, condiciones, otros; por ello, la evaluación de esta variable es la suma de diversas dimensiones o elementos del trabajo. (Amorós, 2007). Entendiéndose como los sentimientos hacia la organización que se manifiestan mediante el orgullo de pertenecer a ella, la satisfacción en el puesto de trabajo es la complacencia que se siente al pertenecer a una organización determinada y en la cual se logra alcanzar objetivos y metas propuestas. (Gorden, 2000).

La satisfacción en el trabajo se manifiesta como el grado de placer o gusto que tiene una persona con respecto a su trabajo y que ello aumenta cuando la actitud hacia ciertos factores (como el puesto en sí, el reconocimiento, la oportunidad para mejorar, entre otros) son positivos. (Robbins y Judge 2009). Mientras que Reitz, menciona que si el empleado no logra satisfacción con el trabajo pues habrá consecuencias negativas de su comportamiento como: ausentismo, rotación de personal, retardos y apatía. En cambio, si se mantiene satisfecho se verá reflejado en actitudes positivas y buena realización de sus funciones; sin embargo; su satisfacción está determinada por sus características personales y el trabajo mismo (Citado por Arellano, 2005).

La división más simple de la satisfacción laboral es la que distingue entre satisfacción laboral intrínseca y extrínseca. La intrínseca está originada por factores relacionados con la tarea en

sí (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender, etc). Por su parte, la extrínseca tiene su origen en fuentes externas al empleado, ligadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla (relaciones con los supervisores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento (Navarro, 2008).

## 2.2 TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL(HERTZBERG)

Esta teoría también es conocida como “Teoría dual” o “Teoría de la motivación-higiene”, fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta: *“¿Que quiere la gente de su trabajo?”.*

Desde su perspectiva, Herzberg divide esta teoría en dos factores: En primer lugar los denominados como factores higiénicos, refiriéndose a la idea de mejorar los elementos que pudiese generar cierta manifestación en la satisfacción de los trabajadores; éstos están relacionados con el contexto de trabajo y se refieren a los niveles de orden inferior de las necesidades planteadas por la teoría de la pirámide de Maslow que son las fisiológicas, de seguridad y sociales. En segundo lugar, se encuentran los factores motivacionales que generan un aumento en la productividad debido a una motivación sostenida en el tiempo, considerando que la motivación viene de la mano con emociones relacionadas con el reconocimiento y la significación de su trabajo. Su existencia produce sensaciones de satisfacción o no satisfacción (Citado por Koontz y Weihrich 2004).

## 2.3 FACTORES INTEGRANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

### a)CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES

Son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por la comodidad personal para realizar bien su trabajo, dicha comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes - mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

### b) BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS

Los sistemas de remuneración tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos de "status" que significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana y por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Si las remuneraciones son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

**c) POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS**

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, controlar la actuación e incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

**d) RELACIONES SOCIALES**

Se refiere a la interacción del personal de salud con la Institución de salud, así mismo del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud, una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más

agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros; pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

**e) DESARROLLO PERSONAL**

Se refiere cuando los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. Se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia, es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser.

**f) DESEMPEÑO DE FUNCIONES**

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización

de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc. ,para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

**g) RELACIÓN CON LA AUTORIDAD**

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe y a los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo y particularmente la satisfacción respecto del líder.

## 2.4 IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.

- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renuncias de los buenos empleados.
- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

## 2.5 CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Para Robbins y Judge (2009) el interés de los administradores en la satisfacción con el trabajo se centra en su efecto en el desempeño de los empleados y es por ello que existen estudios con relación a la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación.

### a) SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD

La productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia, cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización más que en el plano individual, se encuentra que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos. Es muy posible que la razón de que no exista bastante apoyo para hipótesis de que la satisfacción es causa de la productividad es porque los estudios se han enfocado en las personas más que en las compañías y que las medidas de la productividad en el plano de los individuos no toman en cuenta todas las influencias recíprocas y las complejidades de los procesos que se desenvuelven en el trabajo. Por ende, aunque no se esté en posición de decir que un trabajador más contento es más productivo, quizá sea cierto que las organizaciones contentas con más productivas.

**b) SATISFACCIÓN Y AUSENTISMO**

El ausentismo se define como la inasistencia frecuente al trabajo y constituye un costo de interrupciones enormes para los empleadores, obviamente es difícil que una organización opere bien y alcance sus objetivos si los empleados no llegan a sus puestos. Ante esto existe una relación negativa consistente entre la satisfacción y el ausentismo, pero la correlación va de moderada a débil. Si bien tiene sentido que los empleados insatisfechos pierdan su empleo, hay otros factores que afectan la relación y reducen el coeficiente de correlación. Por ejemplo, las organizaciones que tienen prestaciones dan con facilidad incapacidades por enfermedad, animan a todos sus empleados, inclusive a empleados que están muy satisfechos a tomarse días libres.

**c) SATISFACCIÓN Y ROTACIÓN**

La satisfacción también se relaciona de manera negativa con la rotación, pero la correlación es más fuerte que la que existe con el ausentismo, sin embargo, otra vez hay factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas sobre las oportunidades alternas de trabajo y la extensión de la antigüedad con la organización, que son restricciones importantes para la decisión de dejar el trabajo que se tenga actualmente. Un moderador importante de la relación entre la satisfacción y la rotación es el nivel de desempeño del empleado; específicamente, el nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de aquellos con desempeño superior.

## 3. IMPORTANCIA DE LA MEDICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.

El estudio del clima organizacional es importante ya que permite conocer en forma científica y sistemática las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo; con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización del entorno y de los factores humanos. Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional. Al evaluar el clima organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación. Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del clima organizacional como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención. Un clima organizacional estable es una inversión a largo plazo. (MINSA, Metodología para el estudio del clima organizacional 2009)

Según Ruiz, Escribano y Landa (2005), la medida de la satisfacción laboral presenta una serie de ventajas:

- Permite conocer las actitudes de los trabajadores, tanto de modo global como en sus diversas facetas y establecer las posibles

diferencias que puedan presentarse en los distintos grupos de empleados.

- Dada la importancia que tiene la satisfacción laboral, tanto para el trabajador como para la organización, las medidas periódicas de satisfacción permiten prevenir y modificar las actitudes negativas.
- Las medidas de satisfacción laboral incrementan el flujo de información en todas las direcciones, permitiendo conocer la aceptación de los cambios y avances propuestos.

## 4. TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW

Maslow presenta que la satisfacción es una función del grado en que las necesidades personales del individuo están cubiertas en la situación laboral. Cree que el hombre es un ser cuyas necesidades crecen y cambian a lo largo de toda su vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas o primarias, otras más elevadas como las secundarias ocupan el predominio de su comportamiento y se vuelven imprescindibles. Las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y en los objetivos que tenga cada persona a lo largo de su vida. Las necesidades más bajas requieren un patrón que es más rápido y más fácil de saciar, ya que es mucho más accesible conseguir alimento y seguridad, que estatus social, realización o reconocimiento en alguna obra hecha por alguien.

Es así que todos buscan satisfacer sus necesidades a lo largo de su vida, sin embargo, estas serán saciadas dependiendo las condiciones y situaciones en las cuales se encuentre la persona, identificando las siguientes necesidades:

a) **Las Necesidades Fisiológicas:** Son la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción clínica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.
b) **Las Necesidades de Seguridad:** Son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.
c) **Las Necesidades Sociales:** Son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.
d) **Las Necesidades de Estima:** Son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.
e) **Las Necesidades de Autorrealización:** Son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

## 5. LAS ORGANIZACIONES

### 5.1 DEFINICIÓN

La organización es “Un conjunto de personas cuyos esfuerzos, acciones se coordinan para conseguir un cierto resultado u objetivo que interesa a todas ellas, aunque su interés pueda deberse a motivos muy diferentes”. (Pérez, 2000). Son entidades sociales dirigidas a metas, diseñadas con una estructura deliberada y con sistemas de actividades coordinados y vinculados con el ambiente externo”. (Daft, 2005). También se define como sistemas abiertos cuyas partes están relacionadas entre sí y con su medio ambiente.

La naturaleza de esta relación es de interdependencia debido a que todas las partes del sistema afectan y son afectados mutuamente. (Goldhaber, 2000). Es decir, un cambio en una parte del sistema (subsistema) afectará a otras partes del sistema.

Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinado, formado por dos o más personas cuya cooperación recíproca es esencial para su existencia. Una organización solo existe cuando: hay personas capaces de comunicarse, están dispuestas a actuar conjuntamente y desean obtener un objetivo común. (Chiavennato, 2007). Bernard señala que la organización es como "Un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas".(Citado por Alles , 2007).

## C. DEFINICION OPERACIONAL DE TÉRMINOS

**1. CLIMA ORGANIZACIONAL:** Es la percepción del profesional de enfermería de los servicios de Cirugía y Centro Quirúrgico del H.R.H.D. de cómo se siente trabajar en un ambiente laboral, siendo la "atmósfera" del lugar de trabajo. La variable será medida con el cuestionario de Clima Organizacional, del Ministerio de Salud. Se miden en las siguientes escalas:

- **No Saludable:** Se da cuando la suma de todos los ítems del cuestionario está entre 28 y 55 puntos.
- **Por Mejorar :** Se da cuando la suma de todos los ítems del cuestionario está entre 56 y 85 puntos.
- **Saludable :** Se da cuando la suma de todos los ítems del cuestionario está entre 86 y 112 puntos.

El clima organizacional se evalúa por medio de tres indicadores con sus respectivas dimensiones, siendo éstos los siguientes a mencionar:

**1.1 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN:** Es un conjunto de suposiciones, creencias, valores o normas que comparten sus miembros. Además, crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo. De esta forma, una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento. Posee una puntuación que oscila entre 9 a 36 puntos y sus dimensiones son :

- **Conflicto y Cooperación:** Se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo como en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización. Tiene un valor de 2 a 8 puntos y sus escalas son:
  **No Saludable:** Menos de 4 puntos
  **Por Mejorar :** Entre 4 a 6 puntos
  **Saludable :** Más de 6 puntos

- **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Tiene un valor de 3 a 12 puntos y sus escalas son :
  **No Saludable:** Menos de 6 puntos
  **Por Mejorar :** Entre 6 a 9 puntos
  **Saludable :** Más de 9 puntos

- **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización siendo un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. Tiene un valor de 3 a 12 puntos y sus escalas son:
  **No Saludable:** Menos de 6 puntos
  **Por Mejorar :** Entre 6 a 9 puntos
  **Saludable :** Más de 9 puntos

**1.2 DISEÑO ORGANIZACIONAL:** Son un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas. Aquí están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización. . Posee una puntuación que oscila entre 9 a 36 puntos y sus dimensiones son :

- **Toma de Decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso. Tiene un valor de 2 a 8 puntos y sus escalas son:
  **No Saludable:** Menos de 4 puntos
  **Por Mejorar :** Entre 4 a 6 puntos
  **Saludable :** Más de 6 puntos

- **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores. Tiene un valor de 2 a 8 puntos y sus escalas son:
  **No Saludable:** Menos de 4 puntos
  **Por Mejorar :** Entre 4 a 6 puntos
  **Saludable :** Más de 6 puntos

- **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Tiene un valor de 2 a 8 puntos y sus escalas son:
  **No Saludable:** Menos de 4 puntos
  **Por Mejorar :** Entre 4 a 6 puntos
  **Saludable :** Más de 6 puntos

- **Comunicación Organizacional:** Se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección. Tiene un valor de 3 a 12 puntos y sus escalas son:

  **No Saludable:** Menos de 6 puntos

  **Por Mejorar :** Entre 6 a 9 puntos

  **Saludable :** Más de 9 puntos

**1.3 POTENCIAL HUMANO:** Es el sistema social interno de la organización que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Posee una puntuación que oscila entre 11 a 44 puntos y sus dimensiones son:

- **Innovación:** Es la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas. Tiene un valor de 4 a 16 puntos y sus escalas son:

  **No Saludable:** Menos de 8 puntos

  **Por Mejorar :** Entre 8 a 12 puntos

  **Saludable :** Más de 12 puntos

- **Liderazgo:** Es la influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes en el comportamiento de otros para lograr resultados. Tiene un valor de 2 a 8 puntos y sus escalas son :

  **No Saludable:** Menos de 4 puntos

  **Por Mejorar :** Entre 4 a 6 puntos

  **Saludable :** Más de 6 puntos

- **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo, si

ese no fuese el caso impulsarlo a mejorar en el mediano plazo. Tiene un valor de 3 a 12 puntos y sus escalas son:

**No Saludable:** Menos de 6 puntos

**Por Mejorar :** Entre 6 a 9 puntos

**Saludable :** Más de 9 puntos

- **Confort:** Son Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable. Tiene un valor de 2 a 8 puntos y sus escalas son:

**No Saludable:** Menos de 4 puntos

**Por Mejorar :** Entre 4 a 6 puntos

**Saludable :** Más de 6 puntos

**2. SATISFACCIÓN LABORAL:** Es el grado de bienestar que experimenta el profesional de enfermería que trabaja en los servicios de Cirugía y Centro Quirúrgico del H.R.H.D.. La variable será medida con la encuesta de Satisfacción Laboral del personal de Salud, del Ministerio de Salud. Se miden en las siguientes escalas.

- **Alta Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 66 a 110 puntos.
- **Baja Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 22 a 65 puntos.

La satisfacción laboral en el profesional de enfermería se evalúa mediante factores y son los siguientes:

**2.1 FACTOR I: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES:** Son los elementos materiales o de infraestructura en donde se desenvuelve el profesional de enfermería en su labor cotidiana de trabajo. Y sus escalas son:

- **Alta Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 15 a 20 puntos.
- **Baja Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 4 a 14 puntos.

**2.2 FACTOR II: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS:** Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que realiza el profesional de enfermería. Y sus escalas son:

- **Alta Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 5 a 10 puntos.
- **Baja Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 2 a 4 puntos.

**2.3 FACTOR III: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS**: Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el profesional de enfermería. Y sus escalas son:

- **Alta Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 14 a 20 puntos.
- **Baja Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 4 a 13 puntos.

**2.4 FACTOR IV: RELACIONES SOCIALES:** Es el grado de complacencia del personal frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Y sus escalas son:

- **Alta Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 5 a 10 puntos.
- **Baja Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 2 a 4 puntos.

**2.5 FACTOR V: DESARROLLO PERSONAL**: Es la oportunidad que tiene el profesional de enfermería de realizar actividades significativas a su autorrealización. Y sus escalas son:

- **Alta Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 5 a 10 puntos.
- **Baja Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 2 a 4 puntos.

**2.6 FACTOR VI: DESEMPEÑO DE TAREAS:** Es la valoración con la que asocia el profesional de enfermería sus tareas cotidianas en el servicio en el que labora. Y sus escalas son:

- **Alta Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 11 a 15 puntos.
- **Baja Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 3 a 10 puntos.

**2.7 FACTOR VII: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD**: Es la apreciación valorativa del profesional de enfermería de su relación con su jefe directo y con respecto a sus actividades cotidianas. Y sus escalas son:

- **Alta Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 13 a 25 puntos.
- **Baja Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 5 a 12 puntos.

## D. ALCANCES Y LIMITACIONES

### ALCANCES

Los resultados obtenidos de la presente investigación podrán ser generalizados a instituciones de salud con características similares de gestión y organización.

### LIMITACIONES

La negación de las enfermeras a participar en el estudio.

# CAPITULO III

# MARCO METODOLÓGICO

## A. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo descriptivo con un diseño correlacional y de corte transversal.

Descriptivo, porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir que únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Transversal, porque el número de ocasiones en que se ha medirá la variable será una vez; lo que significa que el recojo de datos se ha realizará en un momento exacto del transcurso del tiempo.

De tipo correlacional ya que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

**PROCEDIMIENTO**

1. Se realizó la Prueba Piloto en el Hospital Goyeneche al 10% de la población de estudio.
2. Se presentó y se obtuvo la aprobación del proyecto de investigación en la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
3. Se coordinó con la oficina de Capacitación e Investigación del Hospital Regional Honorio Delgado y de esta manera se obtuvo el permiso para la aplicación de los instrumentos en los servicios de Cirugía y Centro Quirúrgico.
4. Se logró la obtención del Consentimiento Informado, por medio del cual se informó a la población los objetivos del estudio.
5. Se aplicó a profesionales de Enfermería que laboran en los servicios de Cirugía y Centro Quirúrgico del H.R.H.D.
6. Los instrumentos aplicados para la recolección de información, se utilizó:
   a. El cuestionario de evaluación del Clima Organizacional del MINSA que evalúa 3 indicadores y 11 dimensiones que consta de 34 ítems. Se encontró un Alfa de Cronbach de 0,826 y un

coeficiente de correlación de Pearson de 0,942 lo que muestra la alta confiabilidad y validez dl instrumento.

b. La encuesta de Satisfacción Laboral del personal de salud MINSA que evalúa 7 factores y consta de 22 ítems. Se encontró un Alfa de Cronbach de 0,943 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0,901 lo que muestra la alta confiabilidad y validez dl instrumento.

7. La presente investigación se aplicó en el mes de mayo del 2016 en el H.R.H.D.

## B. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

La presente investigación se llevó a cabo en el Hospital Regional Honorio Delgado, el cual está ubicado en la Avenida Daniel Alcides Carrión Nº 505 del Distrito del Cercado, Zona Sur de la provincia de Arequipa, es una Institución que pertenece al nivel de atención III del Ministerio de Salud, brinda atención hospitalaria y ambulatoria en diferentes especialidades a la población de Arequipa y otras de la Macro Región Sur del Perú. Tiene una estructura de 6 pisos constituido por 7 áreas: Emergencia, Medicina, Cirugía, Pediatría, Gineceo-Obstetricia, Centro Quirúrgico y Área Ambulatoria (Consultorios Externos).

El servicio de Hospitalización de Cirugía se encuentra ubicado en el Cuarto piso y está conformado por: Cirugía Mujeres en el lado derecho que consta de 14 enfermeras asistenciales y 1 enfermera jefe; Cirugía Varones en el lado izquierdo que consta de 17 enfermeras asistenciales y 1 enfermera jefe, dentro de éste último corresponde el área de Cirugía Abdominal situado en el quinto piso lado izquierdo el cual consta de 6 enfermeras asistenciales y 1 enfermera jefe.

El servicio de Centro Quirúrgico se encuentra ubicado en el cuarto piso el cual consta con 29 enfermeros asistenciales y 1enfermera jefe.

## C. POBLACIÓN DE ESTUDIO

Constituida por el total de 70 enfermeras que laboran en los servicios de Cirugía y Centro Quirúrgico del H.R.H.D., que cumplan con los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

### CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Enfermeras asistenciales y jefas de servicios de Cirugía y Centro Quirúrgico.
- Enfermeras que acepten participar en la investigación.
- Enfermeras que tenga mayor o igual a 6 meses de tiempo de servicio.
- Enfermeras nombradas o contratadas.

### CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Enfermeras que no acepten participar en la investigación
- Enfermeras que tenga menos de 6 meses de tiempo de servicio.
- Enfermeras que se encuentren de vacaciones y/o licencias.

## D. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Para la Recolección de datos se utilizó como método la Encuesta, como técnica el Cuestionario y como instrumentos:

PRIMERA PARTE: Una guía de entrevista que comprende características personales y laborales de la población en estudio (anexo 2)

SEGUNDA PARTE: Formulario de evaluación del Clima Organizacional del MINSA, que consta de 34 ítems que evalúa 3 indicadores y 11 dimensiones: estructura, conflicto y cooperación, motivación, remuneración, toma de decisiones, comunicación organizacional, confort, innovación, liderazgo, recompensa e identidad (anexo 3).

Cada ítem se califica de 1 a 4 puntos, teniendo como alternativas de respuesta:

- Nunca :1
- A veces :2
- Frecuentemente :3
- Siempre :4

Obteniéndose al final un puntaje en donde se considera: Clima No Saludable menos de 56 puntos, Clima Por Mejorar entre 56 y 84 puntos y Clima Saludable más de 84.

TERCERA PARTE: Formulario de Satisfacción Laboral del personal de salud MINSA con 22 ítems, el cual evalúa 7 factores: condiciones físicas y/o materiales, beneficios Laborales y/o remunerativos, políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Funciones y Relación con la autoridad (anexo 4).

Cada ítem se califica de 1 a 5 puntos, teniendo como alternativas de respuesta:

- Totalmente en desacuerdo :1
- Pocas veces de acuerdo :2
- Indiferente :3
- Mayormente de acuerdo :4
- Totalmente de acuerdo :5

Para determinar la satisfacción Laboral, se debe sumar el puntaje de las 22 alternativas, obteniéndose un puntaje final de: baja Satisfacción entre 66 110 puntos, alta Satisfacción entre 22 a 65 puntos.

# CAPITULO IV

# RESULTADOS

## A. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capitulo se dan a conocer los resultados de la investigación, el análisis se hizo basándose en los objetivos e hipótesis planteada.

Los datos obtenidos se presentan en tablas y gráficos ordenados de la siguiente forma:

- Información general: Tabla 1
- De las variables de estudio: Tabla 2 hasta la Tabla 10
- De comprobación de Hipótesis: Tabla 11, Grafico 1

**TABLA 1**

**POBLACION DE ESTUDIO POR CARACTERÍSTICAS GENERALES CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO-AREQUIPA 2016**

| **EDAD** | **N°** | **%** |
|---|---|---|
| 20 a 29 Años | 9 | 13.85 |
| 30 a 39 Años | 11 | 16.92 |
| 40 a 49 Años | 9 | 13.85 |
| 50 a más Años | 36 | 55.38 |
| **TOTAL** | **65** | **100.00** |
| **CARGO OCUPACIONAL** | **N°** | **%** |
| Enfermera Jefa de Área | 4 | 6.15 |
| Enfermera Asistencial | 61 | 93.85 |
| **TOTAL** | **65** | **100.00** |
| **CONDICION LABORAL** | **N°** | **%** |
| Nombrada | 45 | 69.23 |
| Contratada | 20 | 30.77 |
| **TOTAL** | **65** | **100.00** |
| **TIEMPO DE SERVICIO** | **N°** | **%** |
| Más de 6 Meses | 4 | 6.15 |
| 1 a 5 años | 17 | 26.15 |
| 6 a 10 años | 5 | 7.69 |
| 1 a 20 años | 3 | 4.62 |
| Más de 20 años | 36 | 55.38 |
| **TOTAL** | **65** | **100.00** |

En la presente tabla se muestra los resultados sobre las características generales de las enfermeras que trabajan en el servicio de Cirugía y Centro Quirúrgico del H.R.H.D durante el año 2016. En primer término se encontró que el grupo etario más frecuente es el de 50 a más años de edad con una representación del 55.38% de las enfermeras. En cuanto al cargo ocupacional casi todas 93.85% de las enfermeras tienen el cargo de enfermera asistencial, con una condición laboral mayormente nombradas 69.23%.El tiempo de servicios muestra que más de la mitad 55.38% de enfermeras tienen más de 20 años de servicio.

**TABLA 2**

**POBLACION DE ESTUDIO POR CLIMA ORGANIZACIONAL SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. AREQUIPA 2016**

| CLIMA ORGANIZACIONAL | N° | % |
|---|---|---|
| No Saludable | 0 | 0.00 |
| Por mejorar | 59 | 90.77 |
| Saludable | 6 | 9.23 |
| **TOTAL** | **65** | **100.00** |

En cuanto al Clima Organizacional que perciben las enfermeras de Cirugía y Centro Quirúrgico se aprecia contundentemente que la calificación que le dan es un clima organizacional por mejorar un 90.77% siendo esta su gran mayoría, un 9.23% lo califica como saludable.

**TABLA 3**

**CLIMA ORGANIZACIONAL: CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. - AREQUIPA 2016**

| CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN | N° | % |
|---|---|---|
| No Saludable | 0 | 0.00 |
| Por mejorar | 45 | 69.23 |
| Saludable | 20 | 30.77 |
| **TOTAL** | **65** | **100.00** |

En el resultado del indicador cultura de la organización muestra que el 69.29% de las enfermeras le dan una calificación de por mejorar y un 30.77% de saludable, ningún caso se presentó con calificación no saludable.

**TABLA 4**

**CLIMA ORGANIZACIONAL: CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN-DIMENSIONES**

**SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. AREQUIPA 2016**

| **CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN** | | |
|---|---|---|
| **CONFLICTO** | **N°** | **%** |
| No Saludable | 8 | 12.31 |
| Por mejorar | 54 | 83.08 |
| Saludable | 3 | 4.62 |
| **MOTIVACION** | **N°** | **%** |
| No Saludable | 2 | 3.08 |
| Por mejorar | 48 | 73.85 |
| Saludable | 15 | 23.08 |
| **IDENTIDAD** | **N°** | **%** |
| No Saludable | 0 | 0.00 |
| Por mejorar | 26 | 40.00 |
| Saludable | 39 | 60.00 |
| **TOTAL** | **65** | **100.00** |

En la presente tabla se aprecia los resultados para el indicador cultura de la organización en sus dimensiones de conflicto, motivación, e identidad. En cuanto a conflicto se encontró que el 83.08 % de las enfermeras que trabajan en Cirugía y Centro Quirúrgico presentan una calificación por mejorar, lo mismo sucede con motivación donde el 73.85% de las enfermeras dan una calificación por mejorar, en cambio en identidad la mayoría que representa el 60% de las enfermeras dan una calificación saludable.

**TABLA 5**

**CLIMA ORGANIZACIONAL: DISEÑO ORGANIZACIONAL SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. - AREQUIPA 2016**

| DISEÑO ORGANIZACIONAL | N° | % |
|---|---|---|
| No Saludable | 1 | 1.54 |
| Por mejorar | 50 | 76.92 |
| Saludable | 14 | 21.54 |
| **TOTAL** | **65** | **100.00** |

Los resultados en el indicador diseño organizacional indican que el 76.92% de las enfermeras lo califican por mejorar, un 21.54% como saludable y un caso como no saludable.

**TABLA 6**

**CLIMA ORGANIZACIONAL: DISEÑO ORGANIZACIONAL-DIMENSIONES SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. - AREQUIPA 2016**

| **DISEÑO ORGANIZACIONAL** | | |
|---|---|---|
| **TOMA DE DECISIONES** | **N°** | **%** |
| No Saludable | 4 | 6.15 |
| Por mejorar | 47 | 72.31 |
| Saludable | 14 | 21.54 |
| **REMUNERACION** | **N°** | **%** |
| No Saludable | 33 | 50.77 |
| Por mejorar | 30 | 46.15 |
| Saludable | 2 | 3.08 |
| **ESTRUCTURA** | **N°** | **%** |
| No Saludable | 0 | 0.00 |
| Por mejorar | 24 | 36.92 |
| Saludable | 41 | 63.08 |
| **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL** | **N°** | **%** |
| No Saludable | 0 | 0.00 |
| Por mejorar | 44 | 67.69 |
| Saludable | 21 | 32.31 |
| **TOTAL** | **65** | **100.00** |

En la tabla los resultados del indicador diseño organizacional se considera sus dimensiones: toma de decisiones, remuneración, estructura y comunicación organizacional. En toma de decisiones y comunicación organizacional se encontró que la mayoría de las enfermeras alcanzan la más alta calificación en por mejorar con un 72.31%. En remuneración el 50.77% es calificado como no saludable y un 46.15% por mejorar. En estructura el resultado es totalmente diferente ya que el 63.08% alcanza una calificación saludable y un 36.92% alcanza una calificación por mejorar. En comunicación organizacional la mayoría da como resultado 67.69% por mejorar.

**TABLA 7**

**CLIMA ORGANIZACIONAL: POTENCIAL HUMANO SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. - AREQUIPA 2016**

| POTENCIAL HUMANO | N° | % |
|---|---|---|
| No Saludable | 16 | 24.62 |
| Por mejorar | 48 | 73.85 |
| Saludable | 1 | 1.54 |
| **TOTAL** | **65** | **100.00** |

En los resultados del indicador potencial humano se muestra que el 73.85% de las enfermeras lo califican por mejorar, un 24.62% lo califica como no saludable y un solo caso como saludable.

**TABLA 8**

**CLIMA ORGANIZACIONAL: POTENCIAL HUMANO - DIMENSIONES SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. AREQUIPA 2016**

| **POTENCIAL HUMANO** | | |
|---|---|---|
| **IMNOVACION** | **N°** | **%** |
| No Saludable | 6 | 9.23 |
| Por mejorar | 52 | 80.00 |
| Saludable | 7 | 10.77 |
| **LIDERAZGO** | **N°** | **%** |
| No Saludable | 10 | 15.38 |
| Por mejorar | 52 | 80.00 |
| Saludable | 3 | 4.62 |
| **RECOMPENSA** | **N°** | **%** |
| No Saludable | 28 | 43.08 |
| Por mejorar | 37 | 56.92 |
| Saludable | 0 | 0.00 |
| **CONFORT** | **N°** | **%** |
| No Saludable | 7 | 10.77 |
| Por mejorar | 50 | 76.92 |
| Saludable | 8 | 12.31 |
| **TOTAL** | **65** | **100.00** |

En lo correspondiente al indicador potencial humano se consideró a sus dimensiones: innovación, liderazgo, recompensa y confort. En todas las dimensiones del indicador las calificaciones más altas se presentó en por mejorar. Tal es así que para innovación este porcentaje es del 80% al igual que liderazgo, en recompensa la calificación por mejorar alcanza una frecuencia de 56.92% y en confort del 76.92%.Es importante recalcar que en innovación y confort la calificación saludable alcanza mayores porcentajes que en las demás dimensiones.

**TABLA 9**

**POBLACION DE ESTUDIO POR SATISFACCION LABORAL SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D. - AREQUIPA 2016**

| SATISFACCION LABORAL | N° | % |
|---|---|---|
| Baja Satisfacción | 28 | 43.08 |
| Alta Satisfacción | 37 | 56.92 |
| **TOTAL** | **65** | **100.00** |

Los resultados de satisfacción laboral en las profesionales de enfermería de Cirugía y Centro Quirúrgico muestra que ligeramente el 56.92% de ellas la califican como alta satisfacción y el 43.08% como baja satisfacción.

**TABLA 10**

**SATISFACCIÓN LABORAL: FACTORES**

**SERVICIOS DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO**

**DEL H.R.H.D. - AREQUIPA 2016**

| **FACTORES DE LASATISFACCION LABORAL** | | |
|---|---|---|
| **FACTOR I: Condiciones físicas y/o materiales** | **N°** | **%** |
| Baja Satisfacción | 30 | 46.15 |
| Alta Satisfacción | 35 | 53.85 |
| **FACTOR II: Beneficios laborales y/o remunerativos** | **N°** | **%** |
| Baja Satisfacción | 36 | 55.38 |
| Alta Satisfacción | 29 | 44.62 |
| **FACTOR III: Políticas administrativas** | **N°** | **%** |
| Baja Satisfacción | 36 | 55.38 |
| Alta Satisfacción | 29 | 44.62 |
| **FACTOR IV: Relaciones sociales** | **N°** | **%** |
| Baja Satisfacción | 14 | 21.54 |
| Alta Satisfacción | 51 | 78.46 |
| **FACTOR V: Desarrollo personal** | **N°** | **%** |
| Baja Satisfacción | 33 | 50.77 |
| Alta Satisfacción | 32 | 49.23 |
| **FACTOR VI: Desempeño de tareas** | **N°** | **%** |
| Baja Satisfacción | 38 | 58.46 |
| Alta Satisfacción | 27 | 41.54 |
| **FACTOR VII: Relación con la autoridad** | **N°** | **%** |
| Baja Satisfacción | 22 | 33.85 |
| Alta Satisfacción | 43 | 66.15 |
| **TOTAL** | **65** | **100.00** |

La Satisfacción Laboral presenta sus siete factores. El factor I, IV y VII alcanzan mayores porcentajes los cuales son: 53.85%, 78.46% y 66.15 % respectivamente para alta satisfacción; en cambio los porcentajes de los factores II, III, V y VI la calificación de baja satisfacción es la dominante por contener mayor número de factores con dichos porcentajes que son: 55.38%,55.38%, 50.77% y 58.46% respectivamente.

**TABLA 11**

**POBLACION DE ESTUDIO POR CLIMA ORGANIZACIONAL SEGUN SATISFACCIÓN LABORAL**

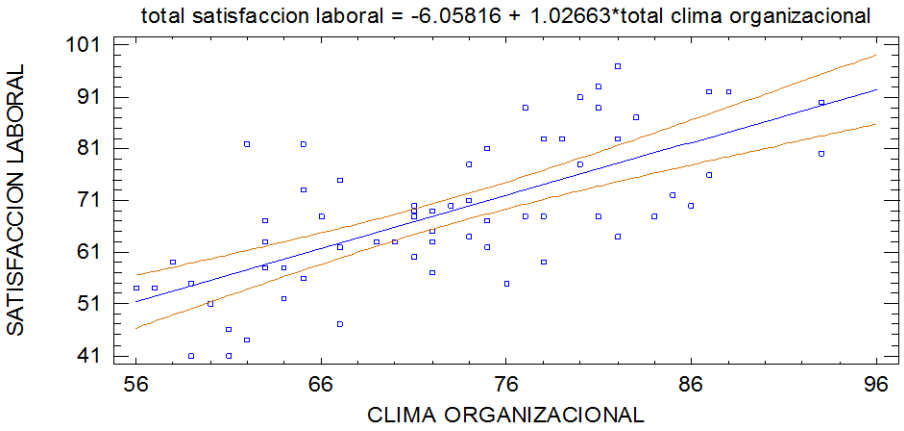
**SERVICIO DE CIRUGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL H.R.H.D.**

**AREQUIPA 2016**

| CLIMA ORGANIZACIONAL | SATISFACCION LABORAL | | | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Baja Satisfacción | | Alta Satisfacción | | | |
| | N° | % | N° | % | N° | % |
| No Saludable | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| Por mejorar | 28 | 43.08 | 31 | 47.69 | 59 | 90.77 |
| Saludable | 0 | 0.00 | 6 | 9.23 | 6 | 9.23 |
| **TOTAL** | **28** | **43.08** | **37** | **56.92** | **65** | **100.00** |
| **Test de Chi Cuadrado** | **X2= 5.002** | | **GL=1** | **(p<0.05) (P:0.0253)** | | |

## GRAFICO 1

## RELACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL CON LASATISFACCIÓN LABORAL




Correlación de Spearman Rs= 0.6939 (p<0.05)

Conociendo los resultados sobre Clima Organizacional y Satisfacción laboral y de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteada se ha establecido la relación entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral tal como se muestra (Tabla 11), encontrándose a través del Test de Chi Cuadrado ,regresión y correlación que existe relación significativa entre ambas variables, siendo la relación directa positiva, es decir aumenta el Clima Organizacional también aumenta la Satisfacción Laboral (Grafico 1) .Todos los casos con Clima Organizacional saludable presentaron alta satisfacción laboral.

# CAPITULO V

# RESUMEN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## A. RESUMEN

El presente estudio de investigación se realizó en el Hospital Regional Honorio Delgado durante el mes de mayo del 2016. Con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería de los Servicios de Cirugía y Centro Quirúrgico.

La investigación baso su estudio desde una perspectiva cuantitativa, descriptivo, de corte transversal con un diseño de correlación. Se contó con una población de 70 enfermeras que laboran en los servicios de cirugía y centro quirúrgico del H.R.H.D. Para la recolección de datos se utilizó como método la encuesta, como técnica el cuestionario y como instrumentos se usó el

cuestionario de Clima Organizacional del MINSA, que consta de 34 ítems divididos en 3 indicadores con sus11 dimensiones y la encuesta de Satisfacción Laboral del personal de salud del MINSA, que consta de 7 factores y 22 ítems. Los datos fueron procesados por una matriz de sistematización de datos en Excel y por el paquete estadístico SPSS versión 20.0.

Considerando las características generales el total de la población representa al sexo femenino; se encontró que el 55.38% de las enfermeras conforman el grupo etario de 50 a más años de edad; en cuanto al cargo ocupacional el 93.85% tienen el cargo de enfermera asistencial; en condición laboral se encontró que el 69.23%. son nombradas.; en tiempo de servicio muestra que más de la mitad 55.38% de enfermeras tienen más de 20 años laborando.

En cuanto al Clima Organizacional que perciben las enfermeras se aprecia contundentemente que el 90.77% la califican en un clima por mejorar y un 9.23% lo califica como saludable. Respecto a cultura de la organización se aprecia que el 69.29% le dan una calificación de por mejorar y un 30.77% de saludable, ningún caso se presentó con calificación no saludable; considerando sus dimensiones: conflicto, motivación, e identidad, se encontró que en conflicto el 83.08 % le atribuyen por mejorar, lo mismo sucede con motivación donde el 73.85% la consideran por mejorar, en cambio en identidad la mayoría que representa el 60% de enfermeras la nominan como saludable. En diseño organizacional indica que el 76.92% de las enfermeras lo califican por mejorar, un 21.54% como saludable y un caso como no saludable; respecto a sus dimensiones: toma de decisiones, remuneración, estructura y comunicación organizacional, en toma de decisiones se encontró que la mayoría de las enfermeras alcanzan la más alta calificación

en por mejorar con un 72.31%. ,en remuneración el 50.77% es calificado como no saludable y un 46.15% por mejorar, en estructura el resultado es totalmente diferente ya que el 63.08% alcanza una calificación saludable y un 36.92% alcanza una calificación por mejorar, en comunicación organizacional la mayoría da como resultado 67.69% por mejorar. En potencial humano se muestra que el 73.85% de las enfermeras lo determinan por mejorar, un 24.62% lo califica como no saludable y un solo caso como saludable; según sus dimensiones: innovación, liderazgo, recompensa y confort, en todas las dimensiones las calificaciones se encontraron más altas en por mejorar. Tal es así que para innovación este porcentaje es del 80% al igual que liderazgo, en recompensa la calificación por mejorar alcanza una frecuencia de 56.92% y en confort del 76.92%, es importante recalcar que en innovación y confort la calificación saludable alcanza mayores porcentajes que en las demás dimensiones.

En lo que respecta a Satisfacción Laboral en las profesionales de enfermería de Cirugía y Centro Quirúrgico muestra que ligeramente el 56.92% de ellas la atribuyen como alta satisfacción y el 43.08% baja satisfacción. De acuerdo a sus siete factores.; el factor I, IV y VII alcanzan mayores porcentajes los cuales son: 53.85%, 78.46% y 66.15 % respectivamente en alta satisfacción; en cambio los porcentajes de los factores II (55.38%), factor III (55.38), factor V (50.77%) y el factor VI (58.46%) la consideran con baja satisfacción.

Con referencia a la relación entre clima organizacional con la satisfacción laboral se encontró a través del Test de Chi Cuadrado, regresión y correlación que existe relación significativa entre ambas variables ($p<0.05$) (P: 0.0253).

## B. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** En las características generales la mayoría de las profesionales de enfermería superan los cincuenta años de edad, siendo la mayor parte de ellas nombradas y con función asistencial, a su vez llevan desempeñando dichas funciones por más de veinte años.

**SEGUNDA:** En Clima Organizacional la mayor parte de la población percibe un clima por mejorar. Respecto a los tres indicadores la mayoría manifiesta un clima por mejorar ;en el indicador cultura organizacional la única dimensión saludable es identidad ; en el indicador diseño organizacional su dimensión de remuneración es considerada como no saludable y en estructura resulta lo contrario por determinarla saludable; en el indicador potencial humano en las dimensiones de innovación y liderazgo la mayor parte de la población la califica por mejorar a diferencia de las otras dimensiones.

**TERCERA:** En satisfacción Laboral la mayoría de la población la considera como alta satisfacción y no es mucha la diferencia entre el resultado de baja satisfacción. De los siete factores cuatro de ellos presentan baja satisfacción y son: factor II (beneficios laborales y remunerativos), III (políticas administrativas), V (desarrollo personal) y VI (desempeño de tareas)

**CUARTA:** La relación entre el Clima Organizacional con la Satisfacción laboral según la prueba de Chi Cuadrado, presento relación estadística significativa P: 0.0253 ($p<0.05$), siendo éstas variables de relación directa positiva por lo que afirmamos, si aumenta el clima organizacional también aumenta la satisfacción laboral.

## C. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Que el departamento de enfermería evalué y monitoree el clima organizacional en todos sus aspectos, con todos y cada uno de sus integrantes sin omitir ninguno de los niveles jerárquicos de la Institución, esto con el fin de que la jefa de departamento junto con las autoridades del H.R.H.D puedan intervenir en los aspectos que se encuentren fallando, así mismo emprender políticas de desarrollo de la cultura del respeto.

**SEGUNDA:** Se sugiere generar comunicación asertiva y promover cursos o talleres de capacitación de alto nivel a fin de contar con personal altamente calificado, mejorando la capacitación, dotación de personal, las condiciones físicas, provisión de insumos y equipamiento; para que la satisfacción laboral y el desarrollo e implementación de estrategias garanticen un cuidado enfermero de calidad.

**TERCERA:** Se propone realizar nuevos estudios en el profesional de enfermería a nivel institucional, examinando las variables por servicio, puesto que cada uno de ellos cuenta con una problemática distinta.

## BIBLIOGRAFÍA


1. Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional.* Argentina. Ediciones Granica.
2. Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque, Perú. USAT.
3. Arellano, D. (2005). *Gestión Estratégica para el Sector Publico: Del Pensamiento Estratégico al Cambio Organizacional*. México. Fondo de Cultura Económica.
4. Brunet, L. (2004). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. 5a. ed. México. Edit. Trillas.
5. Burns, N ; Grove, S (2004). *Investigación en Enfermería*. 3a. ed. España. Elsevier.
6. Cabrera, G. (1996). *Apuntes de Cátedra, Comportamiento Organizacional*. Chile. Universidad Central de Chile.
7. Carrasco. S (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. 1a. ed. Perú. San Marcos
8. Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. 7a ed. Edit. Mc. Graw Hill.
9. Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos.* 8a. ed. Edit. Mc Graw Hill
10. Daft, R. (2005). *Teoría y Diseño Organizacional.* 8a. ed. Edit. Thomson editores s.a.
11. García, G, (2007). *Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo artículo científico*
12. Goldhaber, G (2000). *Comunicación Organizacional.* 9a. ed. México. Edit. Diana.
13. Gorden, J. (2000). *Comportamiento organizacional.* 5a. ed. México. Prentice Hall.
14. Guillen, C. (2000). *Psicología del trabajo para las Relaciones Laborales.* 1a. ed. España. Edit. Mc Graw Hill.

15. Grueso, M y cols. (2014) *Valores de la Cultura Organizacional y su relación con el engagement de los trabajadores: Estudio exploratorio de una organización de Salud.* pp. 77-91.Vol. 2, No. 3, Colombia. Fundación Universitaria Sanitas. Facultad de Medicina.
16. Hernández, R et al (2010). *Metodología de la investigación*. 5a. ed. México. McGraw Hill
17. Koontz H ; Weihrich, H. (2004*). Administración una persona global*. 11a. ed. México. Edit. McGraw- Hill.
18. Luzon, G (2012) *Como influye el clima organizacional en la productividad de los trabajadores de las sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Luz del Valle*. Tesis de Pre-Grado, Universidad central del Ecuador.
19. Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad.* Edit. Díaz de Santos S.A 3a. ed. Madrid, España.
20. Marín, D y cols. (2009) *Determinantes del análisis y diseño organizacional.* Colombia. Grupo de investigación AdGeo. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa Administración de empresas.
21. Muchinsky P. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. 1a. Ed. España. Edit. Paraninfo.
22. Méndez, A (2006). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: Un Método de Análisis para su Intervención.* Centro Editorial, Universidad del Rosario. Colombia.
23. Navarro, E. (2008). *Revisión de la motivación de los trabajadores de la construcción*. Rev. de la Construcción. Chile.
24. Parra, S; Paravick, T. (2002). Satisfacción laboral en Enfermeras/os que trabajan en el Sistema de Atencion Médica de Urgencia (SAMU). N° 2. Vol 8. Ciencia y Enfermería.
25. Pérez, J. (2000). *Fundamentos de la Dirección de Empresas.* 4a. ed. Madrid. Ediciones Rialp.
26. Robbins, S ; Judge, T (2009) *Comportamiento Organizacional.* 13a. ed., México, Pearson Educación.

27. Rodríguez, D. (2005). *Diagnostico Organizacional.* 7ª. ed. México. Edit. Alfa Omega.
28. Ruiz, P., Escribano, J. y Landa, J. (2005). *Gestión clínica en cirugía.* Edit. Arán Ediciones. México.
29. Sandoval, M (2004). *Concepto y dimensiones del Clima Organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004.*
30. Stonner, J. y Freeman, E,. (1994). *Administración.* México: Edit. Mc Graw Hill.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


1. Acosta, D; Carrillo, A. (2012). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia de los Hospitales "Ruiz y Páez".* Tesis de Pre – Grado. Universidad Nacional de Oriente Núcleo Bolívar.
2. Aguilera, R. (2011). *Satisfacción laboral de las enfermeras/os*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Córdoba.
3. Alva, E. (2014).*Nivel de Satisfacción Laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno perinatal 2012*. Tesis para obtener el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
4. Anzola, O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa. Bogotá*: Tesis para obtener el Título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Externado de Colombia.
5. Arias, W; Zegarra J. (2013). *Clima Organizacional, Síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa.* Rev. Psicol. Trujillo (Perú).
6. Armenteros, I. y cols. (2014). *Clima Organizacional de Enfermería del Hospital Pediátrico Paquito Gonzáles Cueto*. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de Manizales.
7. Barón, O.; Cordovéz, M. J. (2005). *Descripción del clima organizacional en una empresa del sector alimenticio en Santa Fe de Bogotá: Carnes Los Sauces. Manuscrito no publicado. Chía:* Universidad de La Sabana.
8. Bobbio, L; Ramos, W.(2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. N° 2, Vol. 14 , pp. 133-138, Revista Peruana de Epidemiología. Sociedad Peruana de Epidemiología.

9. Bravo, M. y Cárdenas, D. (2005). *Relación entre el Clima Organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios de Asesoría.* Tesis de Pregrado. Universidad Católica Andrés Bello.
10. Briceño, C. y cols. (2005*). Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería del Sector Público.* N° 5, Volumen 4. Rev. Electrónica de Medicina Intensiva.
11. Cáceres, K ; Uscamayta, E.(2007). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las enfermeras del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo ESSALUD.* Tesis pre- Grado, Universidad Nacional de San Agustín.
12. Calcina, M. (2015).*Clima organizacional y Satisfacción Laboral en enfermeros de Unidades Críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012.* Tesis para obtener el Título de Especialista en Enfermería Intensivista, Universidad Nacional Mayor de San Marcos
13. Casildo, D. (2013). *Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención.* N° 1, Vol 7, Revista Científica Ciencias de la Salud.
14. Chiang, M y colbs*. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1.*Tesis de Pre-Grado, Universidad de Bio Bio.
15. Dávila, J y Naranjo, P. (2010). *Relación entre el Síndrome de Bournot y la Percepción sobre el Clima Organizacional en médicos del área de Emergencia.* Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello Venezuela.
16. Davis, K. y Newstrom, J. (1999): *Comportamiento humano en el trabajo*. México, McGraw Hill. Décima edición.
17. De la Cruz, C. (2008).*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Hogar Clínica San Juan de Dios.*Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín.

18. Deza, M. (2011). *Influencia Del Clima Organizacional En La Motivación Del Personal Asistencial De Enfermería Médico Quirúrgica.* Tesis de Maestría, Universidad de Barcelona.
19. Flórez, J. (2001). *El comportamiento humano en las Organizaciones*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
20. Galarza, O.(2010). *Meta-Análisis de investigaciones sobre Clima Organizacional en el Perú.*
21. Jaramillo, Y; Mendoza, M. (2010). *Satisfaccion laboral del enfermero (a). Servicio de Medicina Interna. Hospital (IVSS).*Tesis de Pre- Grado, Universidad De Oriente-Venezuela
22. Juárez, L. (2011). *Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería V clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes.* Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
23. López, J (2005). *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzerbg. Gestión en el tercer milenio*. Nº 15, Volumen 8. Rev. de Investigación de la Facultad de Ciencias. Administrativas. UNMSM
24. Monteza, N. (2012). *Influenza del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital de ESSALUD Chiclayo 2010,* Tesis de Maestría, Universidad Nacional Santo Toribio de Mogrovejo.
*25.* Moya, S. (2011). *Motivación y Satisfacción de los Profesionales de Enfermería: Investigación aplicada en un Área Quirúrgica.* Tesis de Pre-Grado, Universidad de Cantabria.
26. Oficina de Gestión de la Calidad Santa Rosa (2013). *Informe de Aplicación de encuesta de clima organizacional Hospital Santa Rosa.* Perú.
27. Orbegoso, A. (2010).*Problemas Teóricos del Clima organizacional: Un estado de la cuestión.* N° 12, Volumen 1. Rev. de la Psicología .UCV.

28. Palma, S. (1999). *Teoría e Investigación en Psicología.* Universidad Ricardo Palma.
29. Piña, C. (2007). *Caracterización del Clima Organizacional del Policlínico Universitario " Cecilio Ruíz de Zárate" Provincia de Cienfuegos – Cuba.* Tesis de Maestría. Escuela Nacional de Salud Pública.
30. *Sanchez, K.(2010). Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción laboral del personal de Salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010.* Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Martin Tarapoto.
31. Schein, E. (1992). *Psicología de la Organización.* México, Prentice Hall Internacional.
32. Urbina, A. y Victoria, F. (2013). *Satisfacción Laboral y Calidad de Vida del profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo*. N° 1, Volumen 4, p.p.121-131
33. Vicente, M (2007). *Influencia Del Clima Organizacional en la Motivación del personal asistencial de Enfermería Médico Quirúrgica.* Tesis de Doctorado, Universidad de Granada.
34. Zelada, V (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014.* Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública, UNMSM.

## PÁGINAS DIGITALES


1. Aquelarre (2008). *Teoría de las organizaciones*. Disponible en: http://autorneto.com/negocios/empresas/teoria-de-las-organizaciones/
2. Atalaya, M. (1995). *Satisfacción Académico-Administrativa en Estudiantes de Postgrado.* Lima: UNMSM. Disponible en : http://www.eco.unrc.edu.ar/wp-content/uploads/2010/04/TRABAJO-N%C2%BA-6.pdf
3. Blum, M. (1991). *Psicología Industrial.* México: Ed. Trillas. Disponible en : http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/bib_satisfacci%C3%B3n.htm
4. Colegio Internacional de enfermeras. Trabajo decente para las enfermeras México: CIE; 2010 Disponible en: http://www.colegiodeenfermeras.cl/datos/ftpfTrabajo Decente Enfermeras CIE.pdf.
5. Fleishman, E., y Bass, A. (1996). *Estudios de psicología industrial y del personal*. México: Trillas . Disponoble en : http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/306/1/Tesis%20Digital%20Rocio%20Alvarez%20Maestr%C3%ADa.pdf
6. Garmendia, JA; Parra Luna, F *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Editorial Taurus Universiaria Madrid 1993. Disponible en : http://eytsc1011.pbworks.com/f/Segmentaci%C3%B3n+del+mercado+de+trabajo.pdf
7. Ley del Trabajo de la Enfermera N° 27669. Disponible en: http://www.essalud.gob.pe/downloads/c_enfermeras/ley_de_trabajo_del_enfermero.pdf
8. Malvarez, S (2005) Revista de Enfermeria IMSS 2006; vol 14 : pp 145-165. Disponible en: http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2006/eim063f.pdf

9. Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional (2009). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Disponible en:http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
10. Oficina de Calidad del HNSB (2015). *Plan de estudio del Clima Organizacional.* Disponible en : http://www.hnseb.gob.pe/descargas/resoluciones/resoluciones2015/RD075-2015.pdf
11. Oficina de estadística e informática, H.R.H.D (2015). *Resumen estadístico 2015*. Disponible en: http://www.hrhdaqp.gob.pe/index.php/estadisticas
12. Revista de Enfermería (2010). *Grado de Satisfacción de las Enfermeras del Área de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital de nueva apertura en la Comunidad de Madrid*. Disponible en: http://enfermeros.org/revista.

# ANEXOS

**ANEXO 1**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN**
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

***Investigación: "Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción laboral en el profesional de Enfermería del Servicio de Cirugía y Centro Quirúrgico del H.R.H.D. - Arequipa 2016"***

He recibido información suficiente sobre la Investigación para la cual se pide mi participación, he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre la misma. Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio si lo veo conveniente; también comprendo que la información es estrictamente confidencial lo cual no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio.

POR ELLO ES QUE VOLUNTARIAMENTE ACEPTO PARTICIPAR DE ESTE ESTUDIO PARA QUE CONSTE FIRMO AL PIE DE ESTE DOCUMENTO

Arequipa…….de……del 2016

_____

Firma de la Enfermera Participante

D.N.I.: ……

## ANEXO 2

## GUÍA DE ENTREVISTA

Sra./ Sta. Enfermera del Servicio de _____, los siguientes cuestionarios son anónimos y tiene por objetivo recolectar información sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de su servicio por lo que solicitamos a Ud. su colaboración contestando con veracidad.

### I. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

1. **SEXO :**

   Masculino ( ) Femenino ( )

2. **EDAD:**

   Entre 20 – 29 años ( )

   Entre 30 – 39 años ( )

   Entre 40 – 49 años ( )

   Más de 50 años ( )

3. **CARGO OCUPACIONAL :**

   Enfermera Jefe de Área ( )

   Enfermera Asistencial ( )

4. **CONDICIÓN LABORAL**

   Nombrada ( )

   Contratada ( )

5. **TIEMPO DE SERVICIO**

   Más de 6 meses ( )

   Entre 1 – 5 años ( )

   Entre 6- 10 años ( )

   Entre 11-20 años ( )

   Más de 20 años ( )

## ANEXO 3

## CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

**(Elaborado por comité técnico de Clima Organizacional, MINSA 2009)**

A continuación encontrara una serie de situaciones acerca de cómo se relacionan el ámbito laboral y personal. Por favor indique con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante los últimos seis meses. Marque con una cruz la casilla que mejor describa su opinión según la siguiente escala de respuesta:

1. NUNCA
2. AVECES
3. FRECUENTEMENTE
4. SIEMPRE

| | **PREGUNTA** | **Nunca** | **A veces** | **Frecuente-mente** | **Siempre** |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 2 | Me rio de bromas | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 3 | Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 4 | La innovación es característica de nuestra organización | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 5 | Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 6 | Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 7 | Mi jefe está disponible cuando se le necesita | **1** | **2** | **3** | **4** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 8 | MI jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 9 | Las cosas me salen perfectas | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 10 | Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 11 | Mi trabajo es evaluado en forma adecuada | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 12 | Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 13 | Las tareas de desempeño corresponden a mi función | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 14 | En mi organización participo en la toma de decisiones | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 15 | Estoy sonriente | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 16 | Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 17 | Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 18 | La limpieza de los ambientes es adecuada. | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 19 | Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 20 | Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 21 | Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 22 | Cometo errores | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 23 | Estoy comprometido con mi organización de salud | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 24 | Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 25 | En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo | **1** | **2** | **3** | **4** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 26 | Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 27 | Mi salario y beneficios son razonables | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 28 | Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 29 | Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar precisiones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo. | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 30 | Mi jefe inmediato se comunica si estoy haciendo bien o mal mi trabajo | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 31 | Me interesa el desarrollo de mi organización de salud | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 32 | He mentido | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 33 | Recibo buen trato en mi establecimiento de salud | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 34 | Presto atención a los comunicados de mis jefes | **1** | **2** | **3** | **4** |

## ANEXO 4

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

**(Elaborado por Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, MINSA 2002)**

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que se asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ***5*** *= TOTALMENTE DE ACUERDO* ***4*** *= MAYORMENTE DE ACUERDO* ***3*** *= INDIFERENTE* ***2****= POCAS VECES DEACUERDO* ***1****= TOTALMENTE EN DESACUERDO* | | | | | | |
| **ÍTEMS** | | | | | | |
| 1 | Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 2 | El trabajo en mi servicio está bien organizado. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 3 | En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 4 | Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 5 | Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 6 | La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 7 | En términos Generales me siento satisfecho con | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | mi centro laboral. | | | | | |
| 8 | Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 9 | Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 10 | Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 11 | Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 12 | Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 13 | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 14 | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 15 | Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 16 | La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 17 | Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 18 | Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | trabajadores. | | | | | |
| 19 | Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 20 | Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 21 | El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 22 | El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí. | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |

## ANEXO 5

## VALIDEZ, CONFIABILIDAD E INSTRUCTIVO DEL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL, MINSA 2009

El instrumento ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional con la participación de en equipo de expertos de diferentes instituciones. Se usó la escala de Rensis Likert. El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como también la validación estadística fue evaluada previa aplicación de la prueba piloto utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es 0.826, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, cuyo coeficiente de correlación de Pearson de 0,942, lo que muestra alta validez del instrumento.

El Cuestionario consta de 34 enunciados, los cuales miden las 11 dimensiones del clima organizacional .Cada ítem presenta las siguientes alternativas:

1. NUNCA : **1**
2. AVECES : **2**
3. FRECUENTEMENTE : **3**
4. SIEMPRE : **4**

| INDICADORES | DIMENSIONES |
|---|---|
| CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN | 1. Conflicto y Cooperación<br>2. Motivación<br>3. Identidad |
| DISEÑO ORGANIZACIONAL | 4. Toma de Decisiones<br>5. Remuneración<br>6. Estructura<br>7. Comunicación organizacional |
| POTENCIAL HUMANO | 8. Confort<br>9. Innovación<br>10. Liderazgo<br>11. Recompensa |

Cada dimensión pertenece a un indicador (Cultura de la Organización, Diseño Organizacional y Potencial Humano) y cada enunciado pertenece a cada dimensión.

| INDICADOR | DIMENSIÓN | ENUNCIADO |
|---|---|---|
| **CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN** | Conflicto y Cooperación | Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito. (P 26) |
| | Conflicto y Cooperación | Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito (P 24) |
| | Motivación | Recibo buen trato en mi establecimiento de salud. (P 33) |
| | Motivación | Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer. (P 1) |
| | Motivación | MI jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. (P 8) |
| | Identidad | Estoy comprometido con mi organización de salud. (P 23) |
| | Identidad | Me interesa el desarrollo de mi organización de salud. (P 31) |
| | Identidad | Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. (P 20) |

| INDICADOR | DIMENSIÓN | ENUNCIADO |
|---|---|---|
| **DISEÑO ORGANIZACIONAL** | Toma de decisiones | Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. (P 3) |
| | Toma de decisiones | En mi organización participo en la toma de decisiones. (P 14) |
| | Remuneración | Mi salario y beneficios son razonables. (P 27) |
| | Remuneración | Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo. (P 6) |
| | Estructura | Las tareas de desempeño corresponden a mi función. (P 13) |
| | Estructura | Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. (P 10) |
| | Comunicación Organizacional | Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar precisiones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo. (P 29) |
| | Comunicación Organizacional | Mi jefe inmediato se comunica si estoy haciendo bien o mal mi trabajo. (P 30) |
| | Comunicación Organizacional | Presto atención a los comunicados de mis jefes. (P 31) |

| INDICADOR | DIMENSIÓN | ENUNCIADO |
|---|---|---|
| POTENCIAL HUMANO | Innovación | La innovación es característica de nuestra organización. (P 4) |
| | Innovación | Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. (P 5) |
| | Innovación | Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. (P 12) |
| | Innovación | Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. (P 17) |
| | Liderazgo | Mi jefe está disponible cuando se le necesita. (P 7) |
| | Liderazgo | Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. (P 19) |
| | Recompensa | Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. (P 21) |
| | Recompensa | Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. (P 11) |
| | Recompensa | Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. (P 16) |
| | Confort | En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. (P 25) |
| | Confort | La limpieza de los ambientes es adecuada. (P 18) |

Los rangos que se encontrarán son desde 28 a 112 puntos los cuales representarán los resultados en forma general por indicadores y dimensiones. Los resultados se interpretan como sigue:

| | INDICADOR / DIMENSIÓN | RANGO DE PUNTUA-CIÓN | EVALUACIÓN DE LA PUNTUACIÓN | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | No Saludable | Por Mejorar | Saludable |
| | **CLIMA ORGANIZACIONAL** | **28 a 112** | **Menos de 56** | **56 a 84** | **Más de 84** |
| **Indicador 1** | **CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN** | **8 a 32** | **Menos de 16** | **16 a 24** | **Más de 24** |
| Dimensión | Conflicto y Cooperación | 2 a 8 | < 4 | 4 a 6 | >6 |
| Dimensión | Motivación | 3 a 12 | Menos de 6 | 6 a 9 | Más de 9 |
| Dimensión | Identidad | 3 a 12 | Menos de 6 | 6 a 9 | Más de 9 |
| **Indicador 2** | **DISEÑO ORGANIZACIONAL** | **9 a 36** | **Menos de 18** | **18 a 27** | **Más de 27** |
| Dimensión | Remuneración | 2 a 8 | Menos de 4 | 4 a 6 | Más de 6 |
| Dimensión | Toma de decisiones | 2 a 8 | Menos de 4 | 4 a 6 | Más de 6 |
| Dimensión | Comunicación Organizacional | 3 a 12 | Menos de 6 | 6 a 9 | Más de 9 |
| Dimensión | Estructura | 2 a 8 | Menos de 4 | 4 a 6 | Más de 6 |
| **Indicador 3** | **POTENCIAL HUMANO** | **11 a 44** | **Menos de 22** | **22 a 33** | **Más de 33** |
| Dimensión | Recompensa | 3 a 12 | Menos de 6 | 6 a 9 | Más de 9 |
| Dimensión | Innovación | 4 a 16 | Menos de 8 | 8 a 12 | Más de 12 |
| Dimensión | Liderazgo | 2 a 8 | Menos de 4 | 4 a 6 | Más de 6 |
| Dimensión | Confort | 2 a 8 | Menos de 4 | 4 a 6 | Más de 6 |

## ANEXO 6

## VALIDEZ, CONFIABILIDAD INSTRUCTIVO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD, MINSA 2002

El instrumento ha sido elaborado a partir de los Talleres Regionales de Formulación del Programa de Gestión de la Calidad y el Taller de Formulación de Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención. Para la validación estadística de la confiabilidad fue evaluada previa aplicación de la prueba piloto utilizando Alfa de Crombach cuyo valor es 0.943, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, cuyo coeficiente de correlación de Pearson es 0.901 lo que muestra alta validez del instrumento.

La encuesta de Satisfacción del personal de Salud, MINSA consta de 22 ítems relacionados a la satisfacción del trabajador. Cada ítem presenta las siguientes alternativas:

**1=**Totalmente en Desacuerdo
**2=** *Pocas veces De acuerdo*
**3=** Indiferente
**4=** *Mayormente de Acuerdo*
**5=**Totalmente de Acuerdo

De lo que se trata es de marcar con una “X” la posibilidad de respuesta que el encuestado considere más conveniente.

Los 22 ítems se distribuyeren en siete factores de la siguiente manera:

| FACTORES | | ÍTEMS |
|---|---|---|
| Factor I | Condiciones Físicas y/o Materiales | 1,2,3,4 |
| Factor II | Beneficios Laborales y/o Remunerativos | 15,16 |
| Factor III | Políticas Administrativas | 19,20,21,22 |
| Factor IV | Relaciones Sociales | 17,18 |
| Factor V | Desarrollo Personal | 13,14 |
| Factor VI | Desempeño de Tareas | 5,6,7 |
| Factor VII | Relación con la Autoridad | 8,9,10,11,12 |

Para determinar la Satisfacción Laboral Global, se debe sumar el puntaje obtenido de las 22 alternativas marcadas, este indicara en cuál de las siguientes categorías se encuentra:

**a. Alta Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 66 a 110 puntos.

**b. Baja Satisfacción Laboral:** Cuando se obtiene un puntaje entre 22 a 65 puntos.

Para obtener la satisfacción por factores se sumaran los valores marcados de los ítems:

| | FACTORES | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **I** | **II** | **III** | **IV** | **V** | **VI** | **VII** |
| **Alta Satisfacción Laboral** | De 15 a 20 puntos | De 05 a 10 puntos | De 14 a 20 puntos | De 05 a 10 puntos | De 05 a 10 puntos | De 11 a 15 puntos | De 13 a 25 puntos |
| **Baja Satisfacción Laboral** | De 04 a 14 puntos | De 02 a 04 puntos | De 04 a 13 puntos | De 02 a 04 puntos | De 02 a 04 puntos | De 03 a 10 puntos | De 05 a 12 puntos |