



# **UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA DE POST-GRADO

**Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012**

## **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería Intensivista

## **AUTOR**

**Marcos Herminio Calcina Cáceres**

LIMA – PERÚ  
2015

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN  
ENFERMEROS DE UNIDADES CRÍTICAS DEL  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
2012**

*A Dios por ser mi padre, mi hermano, mi amigo y sobre todo mi guía, aquel que me da la mano cuando me ve débil para seguir adelante.*

*A mis padres, hermanos, sobrinos por su amor y apoyo incondicional, durante el transcurso de los estudios.*

*A las Profesoras de la Especialidad por su motivación constante y valiosa asesoría durante la realización del presente estudio.*

*A las enfermeras de los servicios de UCI y UCIM del Hospital Dos Mayo, por su colaboración para la realización del presente estudio.*

## INDICE

	Pág.
<b>INDICE DE GRAFICOS</b>	ii
<b>RESUMEN</b>	iii
<b>PRESENTACIÓN</b>	3
<b>CAPITULO I. INTRODUCCION</b>	5
1.1. Situación Problemática.	5
1.2. Formulación del Problema.	7
1.3. Justificación.	7
1.4. Objetivos.	7
1.5. Propósito.	8
<b>CAPITULO II. MARCO TEORICO</b>	
2.1. Antecedentes.	9
2.2. Base Teórica.	14
2.3. Definición Operacional de Términos.	40
<b>CAPITULO III. METODOLOGIA.</b>	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.	42
3.2. Lugar de Estudio.	42
3.3. Población de Estudio.	43
3.4. Criterios de Selección.	43
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	43
3.6. Procedimientos para el Análisis e Interpretación de la Información.	45
3.7. Aspectos Éticos en Investigación	47
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION.</b>	
4.1. Resultados.	48
4.2. Discusión.	56
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Conclusiones.	65
5.2. Limitaciones.	67
5.3. Recomendaciones.	68
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	69
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	72
<b>ANEXOS</b>	73

## INCIDE DE GRAFICOS

<b>GRAFICO N°</b>		<b>Pág.</b>
1.	Clima organizacional en Enfermeros en los servicios UCI y UCIM – Hospital Nacional Dos de Mayo.	49
2.	Clima organizacional en Enfermeros según Dimensiones en los servicios UCI y UCIM – Hospital Nacional Dos de Mayo.	50
3.	Satisfacción Laboral en Enfermeros en los servicios UCI y UCIM – Hospital Nacional Dos de Mayo.	53
4.	Satisfacción Laboral en Enfermeros según Factores en los servicios UCI y UCIM – Hospital Nacional Dos de Mayo.	55

## RESUMEN

**AUTOR: MARCOS HERMINIO CALCINA CACERES**

**ASESOR: MERY SOLEDAD MONTALVO LUNA**

El **objetivo** fue determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. **Material y Método.** El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformado por 35 enfermeros. La técnica fue la encuesta y los instrumentos la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), aplicado previo consentimiento informado. **Resultados.** Del 100% (35), en el Clima Organizacional 71.4 % (25) fue regular y 28.6% (10) muy bueno. Respecto a la dimensión responsabilidad 60% (21), recompensa 83% (29), apoyo 83% (29), estándares de desempeño 51% (18), y conflicto 83% (29) manifestaron que fue regular; seguido de un 57% (20) que expresa que es muy bueno la estructura, 57% (20) el riesgo, 37% (13) la dimensión calor y 71% (25) en la dimensión identidad. Según la satisfacción laboral 85.7% (30) fue media, 8.6% (3) alta, y 5.7% (2) baja. Respecto al factor condiciones físicas y materiales 68.6% (24), beneficios laborales 57% (20), políticas administrativas 91.4% (32), relaciones sociales 91.4% (32), desarrollo personal 68.6% (24), desempeño de las tareas 77.1% (27), relación con la autoridad 62.9% (22), el mayor porcentaje y mayoría expresan que la satisfacción fue media. **Conclusiones.** El clima organizacional según los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría son regular referida a la recompensa, apoyo y conflicto, y un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.

**PALABRAS CLAVES:** Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Cuidados Intensivos

## **SUMMARY**

**AUTHOR: MARCOS HERMINIO CALCINA CÁCERES**

**ADVISOR: MERY SOLEDAD MONTALVO LUNA**

The objective was to determine organizational climate and job satisfaction in nurses of critical units. Material and method. The study was of application level, quantitative, descriptive cross-sectional method. The population was comprised of 35 nurses technique was the scale of organizational climate of Litwin and Stringer and the job satisfaction survey and instruments developed by Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), applied prior informed consent. Results. 100% (35), weather organizational 71.4% (25) was regular and 28.6% (10) very good. Regarding liability 60% (21) dimension, reward 83% (29), 83% support (29), 51% performance standards (18), and conflict 83% (29) stated that it was regular; followed by a 57% (20) that he is very good structure, 57% (20) the risk, 37% (13) dimension heat and 71% (25) in the identity dimension. According to job satisfaction 85.7% (30) was average, 8.6% (3) high, and 5.7% (2) low. With respect to factor physical conditions and materials 68.6% (24), benefits labour 57% (20), administrative policies 91.4% (32), social relations 91.4% (32), personal development 68.6% (24), performance of the tasks of 77.1% (27), relationship with the authority 62.9% (22), the highest percentage and most expressed satisfaction was average. Conclusions. The organizational climate according to nurses in critical units is mostly regular referred to the reward, support and conflict, and a considerable percentage expresses that she is very good in terms of structure, risk and dimension heat. In terms of job satisfaction the highest percentage and most manifest what media refers to the physical conditions and materials, social benefits, social relationships, personal development and performance of the tasks.

**KEY WORDS:** Organizational climate, job satisfaction, intensive care

## **PRESENTACION**

El trabajo es una actividad que permite a las personas no solo desempeñar un trabajo si no trasladan a él sus habilidades intelectuales y motrices. Por otra parte, el trabajo proporciona sensación de pertenencia a un sector de la sociedad que se lo considera importante, necesario y valioso. Por lo que en las sociedades las personas debe adecuarse a las exigencias laborales, toda vez que pasan más de la mitad de su tiempo; es decir las dos terceras parte de su vida, desempeñando algún tipo de trabajo. (Fernández, 2003).

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.<sup>1</sup>

El presente estudio: “Clima organizacional y Satisfacción laboral de los Enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo. 2012”; tuvo como objetivo determinar el Clima organizacional y la Satisfacción Laboral en enfermeros de unidades críticas. Con el propósito de generar información que contribuya a valorar la satisfacción laboral del profesional de Enfermería, en el marco de las políticas de recursos humanos en el país.

El estudio consta de; Capítulo I. Introducción; en el que se incluye la situación problemática, formulación del problema, justificación, objetivos y propósito. Capítulo II. Marco Teórico; que contiene antecedentes, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo III. Metodología; en el que se

expone el tipo y diseño de la investigación, lugar del estudio, población de estudio, unidad de análisis, muestra y muestreo, criterios de selección, técnica e instrumento de recolección de datos, procedimiento para el análisis e interpretación de información y aspectos éticos en la investigación. Capítulo IV. Resultados y Discusión. Capítulo V. Conclusiones, limitaciones y recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCION**

#### **1.1. SITUACION PROBLEMATICA**

El clima organizacional, definido como, el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, entre otros, ejerce una influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos. (Sandoval. 2003). Las personas en las instituciones laborales se ven expuestas a una serie de estresores organizacionales que, según como sean vividos, resueltos y afrontados, determinan la respuesta individual, que afecta la productividad, la calidad de atención y por ende la satisfacción de los trabajadores, provocando en el prestador de salud el desgaste y la insatisfacción profesional.<sup>2</sup>

La importancia del clima organizacional radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización. De allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales.<sup>3</sup>

En el Perú se ha reconocido la importancia del clima organizacional en la productividad de las instituciones, inclusive el Ministerio de Salud (MINSA), ha formulado una norma técnica en la cual describe los pasos para diagnosticar el clima organizacional de los establecimientos de salud, reconociéndolo como un factor clave que afecta la atención brindada por el prestador de servicios de salud. (NT 623-2008/MINSA)

Por otro lado la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Por ende el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los “usuarios o clientes internos” de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales. Es por ello, que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial, ya que la insatisfacción laboral provoca ausentismo, rotación de personal, poca o nula productividad, un ambiente laboral desfavorable y agresión en el individuo insatisfecho. <sup>4</sup>

Además según el estudio realizado por Litwin y Stringer (1968), se determinó que el Clima Organizacional posee nueve dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad; y que las mismas ayudan a explicar el clima existente en una determinada organización.

En relación al trabajo de las enfermeras con alguna frecuencia se les observa cansadas, con escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y escasez de personal que pueden tener como consecuencia fatiga y desmoralización entre estas profesionales. El deber de realizar muchas tareas cuya complejidad es inferior a su formación y que comprometen su tiempo, le impiden concretar su función fundamental, que es junto al paciente en la entrega de atención y cuidados de éste. Por otro lado, los turnos dificultan la vida matrimonial y familiar, ya que éstos no coincidan con las rutinas normales de trabajo y estudios del resto de las personas, por lo que la enfermera requiere de mucho esfuerzo para compatibilizar sus actividades con las de su familia. Además, la baja remuneración que a veces la obliga a desempeñar más de un trabajo -teniendo que asumir largas jornadas con el consiguiente desgaste que ello significa. Toda esta problemática trae consigo consecuencias negativas, tanto para la vida personal, laboral y tal vez para los pacientes, que repercuten finalmente en la satisfacción laboral de las enfermeras. (Fernández, B. Paravic, T. 2003).

El clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal de salud y específicamente en los profesionales de enfermería que labora en hospitales y potencia aspectos como eficacia, diferenciación, innovación y adaptación, sabiendo que estos dos factores son determinantes para el éxito de toda organización, y son parte del comportamiento organizacional. <sup>5</sup>

Durante la práctica laboral en las unidades de cuidados intensivos, al interactuar con el personal profesional de enfermería refieren: “estoy cansada”, “quiero que acabe el turno” “a veces no hay suficiente material para dar una buena atención”, “hay muchos pacientes”, “falta personal”, “las jefa son muy exigentes” entre otras expresiones.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

Por lo expuesto se creyó conveniente realizar un estudio sobre:

¿Cuál es el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2012?

## **1.3. JUSTIFICACION**

Dado la importancia en los últimos años del talento humano en el logro de objetivos y metas institucionales, es importante que los recursos humanos cuenten con condiciones de trabajo que le permita desarrollarse no solo como profesional, sino también como persona, repercutiendo en la motivación del personal y por ende en la satisfacción laboral; así como en el fortalecimiento de su trabajo y con ello mejorar la calidad de atención que brindan al usuario.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

- Determinar el clima organizacional enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo.

- Determinar la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo.

#### **1.4.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Identificar el clima organizacional según dimensiones que presentan los enfermeros que labora en unidades críticas.
- ✓ Identificar la satisfacción laboral según factores, que presentan los enfermeros que laboran en unidades críticas.

#### **1.5. PROPÓSITO**

Los hallazgos del estudio está orientado a proporcionar información actualizada a los directivos de la institución y al Departamento de Enfermería, a fin de reflexionar sobre la situación, que permita diseñar y/o formular estrategias para mejorar las condiciones laboral que redunde en el clima organizacional y la satisfacción laboral que se evidencie en la calidad de atención brindada por el personal de enfermería de unidades críticas.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

A nivel internacional

Rosero R., Ramírez C., en Bogota - Colombia, el 2007, realizaron su estudio titulado: "Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá". El objetivo fue medir el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboren en unidades de cuidado intensivo de tres hospitales. El método fue descriptivo de corte transversal. La población fue de 26 profesionales de enfermería. El instrumento fue el desarrollado por Warr, Cook y Wall en 1979, denominado escala general de satisfacción NTP 394 (Overall Job Satisfaction). Las conclusiones fueron entre otras:

"Los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado intensivo tiene diferentes factores estresantes que han sabido sobrellevar y que han contribuido siempre en el grado de satisfacción laboral del profesional. Los profesionales a pesar de todos los esfuerzos físicos y mentales que depositan e esta labor, son personas que se encuentran satisfechas con respecto a los factores intrínsecos (autestima, motivación, asertividad, identidad, relaciones sociales) que influyen en la gusto por su trabajo. Por otro lado se encuentra que desearían tener reconocimiento por su trabajo y tener mayores oportunidades para ascender a un puesto de mayor relevancia dentro del hospital".<sup>6</sup>

Fernández L., Paravic K., en Chile, el 2003, realizaron el estudio titulado: "Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile". El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados. El método fue descriptivo de corte transversal. El instrumento fue el Índice de Descripción del Trabajo de Smith. La población

estuvo conformada por 74 enfermeras del sector público y 52 del sector privado. Siendo las conclusiones:

“...que los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. Y la interacción con sus pares, su supervisor y actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción...”<sup>7</sup>

Yañez G., Arenas C., Ripoll N., en Chile, el 2010, realizaron el estudio titulado: “Impacto de las relaciones interpersonales en la Satisfacción laboral general”, el objetivo fue evaluar el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general. El método fue descriptivo de corte transversal. El instrumento fue una escala para evaluar la satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo (SRIT) la cual obtuvo una confiabilidad de 0,94 evaluada a través de la consistencia interna con el alfa de Crombach. La población estuvo conformada por 209 trabajadores de un hospital, para lo cual se utilizó un muestreo estratificado bietápico. Los resultados fueron:

“...que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas...”. “...los resultados reflejan claramente la relevancia de la satisfacción con las relaciones interpersonales con las jefaturas en comparación con una satisfacción baja con sus pares...”<sup>8</sup>

Chiang Vega, María y otros, en Chile, el 2007, realizaron un estudio titulado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal: Hospital tipo 1”. El objetivo fue determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral de trabajadores de instituciones del sector público. La muestra estuvo compuesta por 327 trabajadores, miembros de 14 servicios del hospital público. El método fue descriptivo de corte transversal mediante la aplicación de dos instrumentos, una para medir clima organizacional de Koys y Decortis (1991), y otra para medir satisfacción laboral basada en Melia y Piero (1990). Las conclusiones fueron entre otros:

“Se encontró que existen dimensiones del clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral y que la satisfacción laboral se puede expresar mediante seis factores son: satisfacción por el trabajo, por las oportunidades de desarrollo, por el ambiente físico, por la forma como se realiza, por la relación subordinado y supervisor y por la remuneración.”<sup>9</sup>

Arias Jiménez, Milena, en Costa Rica, el 2004, realizó el estudio: “Factores del Clima Organizacional Influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, en Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños”. El objetivo fue determinar los factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo. El instrumento fue un cuestionario y la lista de cotejo y la técnica fue la entrevista estructurada y la observación validado por la autora. La muestra estuvo conformada por 44 personas, entre supervisoras, profesionales y auxiliares de enfermería. Sus conclusiones fueron:

“...que factores como comunicación, liderazgo, motivación y reciprocidad, son aspectos que influyen en la satisfacción laboral, y así mismo recomienda que debe dar importancia a la comunicación efectiva y cordial, condiciones físicas, equidad en la asignación de cursos y ascensos y estudiar la aplicación de incentivos para mejorar la satisfacción laboral...”<sup>10</sup>

A nivel nacional

Arredondo Baquerizo, Digna, en Perú, el 2008, realizó su estudio titulado: “Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital “Félix Mayorca Soto”. El objetivo fue establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del referido Hospital “Félix Mayorca Soto”, teniendo en cuenta el sexo y grupo ocupacional. El método fue descriptivo de corte transversal y correlacional. Los instrumentos fueron confiables y validados para su uso en el Perú, el ICE de Bar-On, adaptados por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto; y la Escala de Percepción del Clima organizacional de Litwin y Stringer, adaptado por Sonia Palma. La muestra estuvo conformada por 119 trabajadores. Sus resultados fueron:

“...que el 78.99% de trabajadores consideran que existe un clima bueno o aceptable. Al realizar la comparación entre grupos ocupacionales, se encontró diferencias estadísticamente significativas entre obstetrices y enfermeros, obstetrices y médicos; por lo que se llega a afirmar que las obstetrices tienen mejor percepción del clima organizacional que los enfermeros y médicos...en cuanto a la correlación entre ambas variables se llegó a la conclusión de que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la Inteligencia emocional participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional”.<sup>11</sup>

Alvarado Parraga, L., Tellez Oviedo S., en Lima, el 2007, realizaron el estudio: “Cultura Organizacional en los Servicios de enfermería del Instituto Nacional del Corazón”. El objetivo fue determinar la cultura organizacional de los servicios de enfermería del Instituto Nacional del Corazón (INCOR). El método fue descriptivo de corte transversal. La técnica fue la encuesta y el instrumento de cultura organizacional validada por juicio de expertos, La muestra estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería de los servicios de cardiología y cirugía cardiovascular del INCOR. Sus conclusiones fueron que:

“... la cultura organizacional se encuentra en un nivel de medio, referente principalmente a liderazgo, motivación y toma de decisiones, las autoras describen que los servicios de hospitalización probablemente están intentando mejorar sus niveles de productividad, calidad y comunicación...”<sup>12</sup>

Vásquez Sosa, Sheila, en Lima, el 2006, realizó el estudio titulado: “Nivel de motivación y su relación con las Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. El objetivo fue determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Sus resultados fueron: Los resultados fueron:

“...la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes

de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja...”<sup>13</sup>

Valencia Pomareda, Pedro, el Lima, el 2008, realizó su estudio titulado: “Estilos gerenciales y satisfacción laboral”. El objetivo fue determinar cómo se relacionan los Estilos Gerenciales con la Satisfacción Laboral. El método fue descriptivo de corte transversal. Los instrumentos fueron el Cuestionario de Estilos Gerenciales, y el cuestionario de Satisfacción Laboral adaptado por el magister en Administración Arana Walter (2005). La población estuvo conformada por 481 personas que forman parte del personal administrativo de la Dirección General de Administración de la U.N.M.S.M. Se concluyó que:

“Si existe relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M.” “...los estilos consultivo y participativo mantienen una relación positiva con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos...” “...los estilos, autoritario coercitivo y autoritario benevolente, mantienen relaciones más débiles con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos.”<sup>14</sup>

Álvarez Flores, David, en Lima, el 2007, realizó un estudio titulado: “Fuentes de Presión Laboral y Satisfacción Laboral en Docentes De Universidades Estatales y Universidades Privadas De Lima Metropolitana”. El objetivo fue conocer la relación entre las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral de los docentes universitarios de Lima Metropolitana. El estudio fue descriptivo correlacional entre las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral de los docentes universitarios de Lima Metropolitana. El método fue descriptivo de corte transversal correlacional y comparativo. La muestra estuvo conformada por 506 docentes, obtenida por muestreo probabilístico polietápico por conglomerados. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario, la escala de satisfacción docente y el inventario de presiones a

las que se enfrenta el docente previamente validados. Las conclusiones fueron entre otros que:

“... las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral se relacionan de manera inversa en los docentes universitarios de Lima Metropolitana. La satisfacción laboral y las fuentes de presión laboral de los docentes de universidades estatales difieren de los docentes de universidades privadas de Lima Metropolitana. Asimismo, los factores de las fuentes de presión laboral influyen sobre los factores de la satisfacción laboral. Se encuentra diferencias en la satisfacción laboral y en las fuentes de presión laboral entre los docentes en ejercicio en una o varias universidades y el tipo de centro de formación profesional...”<sup>15</sup>

Por los antecedentes revisados podemos evidenciar que si bien existen algunos estudios relacionados al tema, el cual ha permitido diseñar la estructura de la base teórica, así como la metodología, es pertinente realizar el estudio a fin de que a partir de sus resultados le permita formular estrategias orientadas a mejorar las condiciones laborales para fortalecer el desempeño laboral y con ello la satisfacción laboral y el clima organizacional que promueva mejorar la calidad de atención al usuario.

## **2.2. BASE TEORICA**

A continuación se presentan los fundamentos teóricos que han permitido sustentar los hallazgos del estudio:

### **GENERALIDADES SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Toda organización tiene propiedades o características que poseen otras organizaciones, sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional.

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 éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.<sup>16</sup>

## **CLIMA ORGANIZACIONAL**

A fines del siglo XIX, se le denominó de diferentes formas: ambiente organizacional, atmósfera organizacional, clima organizacional; sólo en los últimos años se han realizado esfuerzos para explicar su naturaleza y comprender su importancia.

El enfoque más reciente sobre la descripción del término de clima es desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer, para ellos el clima organizacional son: “los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.”

Waters, representante del enfoque de síntesis relaciona los términos propuestos por Halpins y Crofts, y Litwin y Stringer, a fin de encontrar similitudes y define el clima como: “Las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo”.

Para Sandoval (2009), se infiere que el clima organizacional es: “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos”.

Pritchard y Karasik, definen el clima como cualidad permanente del ambiente interno de una organización en que las diferencias con otras organizaciones resultan del comportamiento y la política de los miembros de la organización

especialmente de los altos mandos, y cómo el ambiente es percibido por los miembros de la organización.<sup>17</sup>

Según Hall, el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.<sup>18</sup>

Likert, sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc.; estas son variables causales. Otro grupo de variables son intervinientes y en ellas se incluyen las motivaciones, las actitudes y la comunicación. Finalmente indica que las últimas variables son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización (Productividad, ganancias y pérdidas logradas por la organización). Estos tres tipos de variables influyen en la percepción del clima, por parte de los miembros de una organización. Sostiene también que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una pretendida situación objetiva.<sup>19</sup>

El clima organizacional es, por tanto, el conjunto de sentimientos y actitudes que caracterizan a los trabajadores de una organización en sus relaciones laborales, determina la forma como los trabajadores perciben su trabajo, sus relaciones, su organización, su satisfacción, etc. Gráficamente esta idea la podemos representar de la siguiente manera:

Desde esa perspectiva el Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. (Pelaes León)

## TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A diferencia de Likert, que establece cuatro tipos de clima organizacional, en función de sus tres variables, lo cual veremos más adelante, Rousseau, ha hecho una diferenciación conceptual sobre la existencia de cuatro tipos de climas en el ambiente laboral, los cuales son: <sup>20</sup>

**Clima Psicológico.-** Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas. La forma en que cada uno de sus empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones, al igual que los ambientes inmediatos o próximos en los que el sujeto es un agente activo.

Diversos factores dan forma al clima psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales.

**Clima Agregado.-** Implica las percepciones individuales promediadas en algún nivel formal jerárquico (Por ejemplo: El trabajo en grupo, departamento, división, sector, organización, etc.). Los climas agregados se construyen en base a la pertenencia de las personas a alguna unidad identificable de la organización formal o informal, y un acuerdo o consenso dentro de la unidad respecto a las percepciones. Se podría inferir que este agregado de percepciones individuales se justifica porque el consenso de percepciones implica un significado compartido.

**Clima Colectivo.-** Surgen del consenso entre individuos respecto a su percepción de los contextos del comportamiento; sin embargo, a diferencia del clima agregado, se identifican los climas colectivos tomando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen resultados parecidos del clima. En el caso del clima colectivo, se dice que las interacciones desempeñan un papel importante en la determinación de las percepciones compartidas.

**Clima Organizacional.-** La aparente distinción hecha en las investigaciones actuales del clima entre lo que se denomina clima organizacional, en contraposición a la estructura organizacional u otras interpretaciones que pueden evaluarse a través de las percepciones individuales; es que el clima refleja la orientación de los miembros de la organización (Interior) a diferencia de las categorías analíticas de quienes no pertenecen a la organización (exterior); sin embargo, el clima organizacional puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización.<sup>21</sup>

## **TEORIAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Según la investigación bibliográfica realizada, no existe un consenso sobre este aspecto, durante la elaboración del estudio se encontraron las siguientes teorías; la de Likert y la de Litwin y Stinger, es sobre esta última en la que se hace mayor énfasis, sobre la cual se basa el presente trabajo de investigación.

### **Teoría del Clima Organizacional según Litwin y Stringer**

Esta teoría intenta explicar importante aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos de motivación y clima. Los autores aportaron al estudio de la organizaciones esta teoría con la finalidad de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Dichos autores se plantearon tres objetivos:

- ✓ Estudiar la relación entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional.
- ✓ Estudiar los efectos del clima organizacional sobre la motivación individual.
- ✓ Determinar los efectos del clima organizacional sobre variantes tradicionales tales como: satisfacción personal y desempeño organizacional.

Estos autores descubrieron que se puede encontrar distintos climas en las organizaciones variando el estilo de liderazgo. A su vez, estos nuevos climas

tienen efectos significativos sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo. Concluyeron también que los climas organizacionales pueden provocar cambios en los rasgos de la personalidad aparentemente estables.

Definen clima organizacional como “conjunto de propiedades del ambiente de trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directa o indirectamente por la gente que vive y trabaja en este contexto y que influyen su comportamiento y motivación” (Litwin y Stringer, 1968)

Dada esta definición explican que el concepto de clima es un constructo molar que: primero, permite analizar los determinantes de la conducta motivada en situaciones sociales complejas. Segunda, simplifica los problemas de medición de determinantes situacionales al permitir a los individuos involucrados en la situación pensar en términos más integrales sobre su experiencia. Tercero, la posible caracterización de los elementos que influyen e intervienen en la situación, y los cuales pueden ser categorizados para establecer comparaciones inter-ambientales. (Marin, 2003)

Entre los factores que intervienen en el clima organizacional, los autores escriben lo siguiente:

- ✓ Primero, aquellos aspectos formales de la organización como son la estructura organizativa, las políticas gerenciales, los procesos de comunicación y los patrones de liderazgo, que tienen influencia en las motivaciones y comportamiento de los individuos, y que a su vez influyen en la productividad organizacional.
- ✓ Segundo, los patrones gerenciales, que son indicadores de los niveles de motivación y producción alcanzados en la empresa, ya que determinan los niveles de exigencia y desempeño que deben los empleados y de igual forma el nivel de riesgo y responsabilidad que aceptan y por otra parte organizan y reglamentan el sistema de recompensa orientado a la realización del trabajo y logro de metas.

- ✓ Tercero, un conjunto de variables relacionadas con la calidad de las relaciones interpersonales como son: clima de amistad, identificación grupal, lealtad hacia la empresa y cordialidad. Estas variables son determinantes y necesarias para una sana integración de los miembros de la organización y para el logro de la productividad grupal y organizacional (Marin, 2003)

Para Litwin y Striger (1968), las dimensiones se relacionan o influyen directamente sobre las conductas motivadas y miden cambios en la organización. Estos autores identificaron nueve dimensiones del clima: estructura, responsabilidad, calor, apoyo, recompensa, conflicto, identidad, riesgo y estándares de desempeño. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como por ejemplo: productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

### **DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Según, Litwin y Stinger, postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

**Estructura:** esta 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, esta 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.

**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.

Whyte (1955), Vroom (1962) y Komhauser (1964) reportan que la satisfacción en el trabajo, la salud mental y el nivel de desempeño están directamente relacionados con las oportunidades de auto expresión, auto control, participación, libertad y responsabilidad, representado por el ambiente laboral.

**Recompensa:** es aquella dimensión que 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.

Whyte (1959) y McGregor (1960), indican que en muchos casos la recompensa monetaria sustituye al valor real del término recompensa. Establecen que la remuneración monetaria, en ocasiones oculta el clima real de castigo que es creado en el día a día.

Es decir, la recompensa monetaria, no lo es todo, también una felicitaciones 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.

**Riesgo:** esta dimensión, 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.

Berger (1965), desarrollo una teoría donde dice que es importante crear un clima de riesgo en los diferentes niveles de la organización y no solo en la alta gerencia.

Atkinson (1966), Litwin (1966) y Feather(1966), demostraron que los individuos con una alta necesidad de afiliación prefieren tomar riesgos moderados. Las condiciones ambientales en cuanto al riesgo o toma de riesgo son importantes determinantes de motivación al logro y la conducta relacionada con el mismo.

Aquellas organizaciones en las que el clima organizacional imperante, no permite tomar ciertos riesgos que implique retos, debilitan la motivación y la conducta asociadas al logro. Se considera que esta dimensión es sumamente importante, ya que, si no se asumen riesgos, entonces, la organización no innovara, se estancara y morirá en el tiempo.

**Calor:** 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. (Marin, 2003)

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.

**Apoyo:** Rosen y D'Andrade (1959), encontraron que a mayor estructura, menores son los niveles de cordialidad y apoyo. Por su parte, concluyeron que cuando la gerencia da apoyo al individuo, lo anima y estimula, este enfrenta su miedo al fracaso y por ello, incrementa su confianza para lograr altos niveles de motivación al logro.

Halpin y Winer (1957), realizaron estudios sobre el efecto de prácticas de supervisores desconsiderados y opinan que la conducta del supervisor debe estar orientada hacia las relaciones amistosas, trato mutuo, respeto y cordialidad hacia sus empleados.

Katz y Kahn (1960), Halpin y Winer (1957), Fleishman (1957), opinan que el supervisor que se orienta hacia el empleado, establece una relación de apoyo con sus subordinados tomando un interés personal hacia ellos.

**Estándares de Desempeño:** esta dimensión 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 y status que los llevan a tener control y poder. Así como también, las personas con alta necesidad de afiliación responde a los estándares, lo hacen para complacer a sus jefes y compañeros, ganando así la aprobación y aprecio de estos.

**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.

Blake y Mouton (1964), han desarrollado un manual gerencial que enfatiza los efectos a largo plazo de cómo evitar y enfrentar conflictos. Argyris (1964), establece que “la forma más efectiva para manejar los conflictos es por la vía de la confrontación, tanto desde el punto de vista de la organización, como de la salud mental del trabajador”. Lawrence y Lorsch (1967), establece que la resolución de conflictos es uno de los procesos más importantes envueltos en

la diferenciación e integración de las funciones de una organización y que las vías de resolución de conflicto tienden a ser excelentes indicadores de la efectividad en la integración dentro de las organizaciones complejas.

**Identidad:** esta dimensión, como su nombre lo indica, 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.

Berkowitz y Levy (1956), Levy y Harvey (1957), May (1957), han estudiado los efectos de los patrones de diferentes tipos de retroalimentación en el desempeño individual, en las orientaciones interpersonales, las satisfacciones de los trabajadores y la integración del grupo. Se encontró que al enfatizar la lealtad y las metas del grupo, incrementan la lealtad de este, mejorar su desempeño, se le daba menos importancia a la recompensa personal, existía mayor confianza grupal y disminuía las tensiones interpersonales. Por el contrario, al enfatizar solo la retroalimentación individual esto llevaba más a las tensiones interpersonales y a la desconfianza. Estos resultados reflejan los diferentes efectos motivacionales que la identidad del grupo y la lealtad de grupo puedan tener en la conducta organizacional.

## **INSTRUMENTOS PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Una medida rápida del clima de una organización puede conseguirse a través de las tasas de ausentismo y rotación. Una alta rotación y niveles elevados de ausentismo son con casi total seguridad, indicadores de un clima, sin embargo, estos indicadores sólo deben ser utilizados con una primera aproximación.

Para el diagnóstico de clima organizacional existen varios instrumentos, pero en el presente estudio se utilizó el siguiente instrumento

Litwin y Stringer (9). Proponen un esquema de clima organizacional que se ajusta en gran medida a los elementos que tienen en común las distintas

definiciones de los investigadores mencionados. Para medir el clima organizacional, ellos han elaborado un cuestionario especial que luego fue perfeccionado para su administración y adaptación en los estudios que realizaron sobre clima organizacional. Para la construcción del cuestionario Litwin y Stringer, usaron nueve dimensiones:

- ✓ Estructura: Sentimiento de los empleados o trabajadores respecto a las restricciones, número de reglas, controles y procedimientos que existen. Hay énfasis en la estructura formal.
- ✓ Responsabilidad: Sentimiento por parte de los trabajadores de ser su propio Jefe, para poder tomar sólo las decisiones y no tener que consultar cada paso a los superiores.
- ✓ Recompensa: Sentimiento de ser recompensado por el trabajo bien hecho. Énfasis en la utilización del premio en lugar del castigo.
- ✓ Riesgo: Sentido de riesgo y desafío en el trabajo y en la organización.
- ✓ Calidez: Percepción de una buena confraternidad general. Énfasis en la prevaecía de la amistad y de grupos sociales.
- ✓ Apoyo: Percepción de la ayuda mutua de los directivos y empleados de la organización. Énfasis en el mutuo apoyo para enfrentar los problemas.
- ✓ Normas: Percepción de la importancia de las metas y exigencias en el rendimiento laboral. Énfasis en hacer un buen trabajo.
- ✓ Conflicto: Sentimiento que los directivos prestan atención a las opiniones de los trabajadores, aunque estas sean divergentes de su punto de vista. Tratar los problemas en forma abierta.
- ✓ Identidad: Sentimiento de pertenencia a una empresa y de considerarse valioso dentro del grupo de trabajo.

El instrumento de Clima Organizacional, que se utilizo fue el construido por Litwin y Stringer (1968), por tener un alto grado de confiabilidad (0.8343). Cabe destacar que el instrumento en su formato original está conformado por 9 dimensiones que forman 50 ítems o afirmaciones cerradas que permite recoger y describir hechos de la organización mediante la percepción del individuo. Pero el instrumento fue modificado varias veces, la primera fue

modificada por la Lic. Echezuria y Rivas (2001), en su tesis de grado “*Estudio del clima Organizacional en la unidad de RRHH en una muestra de organismos públicos y empresas privadas*”, el mismo obtuvo un buen nivel de confiabilidad. La segunda modificación fue realizada para una investigación, para adaptar los términos a las instituciones de salud y dirigidas a personal de salud, en el estudio de Dávila y Romero (2008) en su estudio titulado: “*Relación entre el síndrome del Burnout y la percepción sobre el Clima Organizacional en médicos del área de emergencia*”. Por lo que el instrumento final consta de 53 ítems los cuales se encuentran asociados a las nueve dimensiones descritas por Litwin y Stringer. El instrumento está compuesto por las siguientes dimensiones:

- ✓ **Estructura:** en relación al cumplimiento de reglas y procedimientos, definición de obligaciones, tareas y políticas y niveles de toma de decisiones. Ítems del 1 al 10.
- ✓ **Responsabilidad:** en relación al compromiso de los trabajadores, estándares de excelencia y alto grado de lealtad y flexibilidad. Ítems del 11 al 17.
- ✓ **Recompensa:** en relación al reconocimiento. Ítems del 8 al 23.
- ✓ **Riesgo:** en relación al cálculo de toma de decisiones y retos que se plantea el trabajador. Ítems del 24 al 28.
- ✓ **Calor:** en relación a las buenas relaciones en los grupos de trabajo. Ítems del 29 al 33.
- ✓ **Apoyo:** en relación a la ayuda positiva entre los integrantes. Ítems del 34 al 38.
- ✓ **Estándares de desempeño:** en relación al nivel de desempeño y definición de estándares y expectativas de los empleados. Ítems 39 al 44.
- ✓ **Conflicto:** en relación al grado de tolerancia, efectividad en la integración dentro de la organización. Ítems del 45 al 49.
- ✓ **Identidad:** en relación a la importancia del nivel de lealtad hacia la organización y grado de identificación. Ítems del 50 al 53.

Los ítems que conforman el cuestionario se clasifican en positivos y negativos, siendo una escala tipo Likert modificada, formada por cinco alternativas de respuesta que va desde muy en desacuerdo hasta muy de acuerdo, los cuales está codificados del 1 al 5 en caso afirmaciones positivas y del 5 al 1 en afirmaciones negativas. Esto quiere decir que a mayor puntuación que se obtenga en el cuestionario, la percepción del clima organizacional será evaluada como favorable. Según lo anterior se obtendrá la siguiente escala:

- ✓ Excelente
- ✓ Muy buena
- ✓ Regular
- ✓ Deficiente
- ✓ Muy deficiente

Para motivo de presentación de resultados, la escala propuesta se agrupo en tres escalas:

- ✓ Muy buena (incluye excelente y muy buena)
- ✓ Regular
- ✓ Deficiente (incluye deficiente y muy deficiente)

## **GENERALIDADES SOBRE SATISFACCION LABORAL**

La satisfacción laboral en los últimos años ha despertado el interés en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución, como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales. (Palma, 1999)

## **SATISFACCION LABORAL**

Brooke, Russell y Price (1988; citados por Pérez, 1995) nos indican que la satisfacción laboral ha sido definida como un estado emocional positivo, que refleja una respuesta afectiva ante la situación de trabajo.

Herzberg (1968, citado por Pérez, 1996) cuando se refiere a satisfacción la define como los sentimientos positivos asociados tanto a factores intrínsecos como a factores extrínsecos del trabajo.

Locke (1969) y MacFarlin y Rice (1992), por su parte, la definen como un sentimiento placentero derivado de la percepción que tiene el individuo de la situación laboral en relación con los propios valores. También adicionan, que la satisfacción es el producto de discrepancia entre lo que el trabajador quiere y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que le atribuye a la situación. (Pérez, 1996).

Pérez (1996) define la satisfacción laboral como un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo. Es considerado un proceso cambiante, podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno.

Flores (1996) opina que la satisfacción laboral se refiere a cómo se siente la persona en el trabajo. Involucra varios aspectos como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por constituir una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder conscientemente al trabajo que desempeña la persona. Se basa en las creencias y valores desarrollados por la persona en torno a su trabajo.

Existe un creciente interés de los empresarios por saber cómo está el nivel de moral de sus trabajadores, es decir el promedio de satisfacción de todos sus integrantes. La moral puede ser considerada como un indicador del funcionamiento global de la organización. Permite hacer comparaciones de la satisfacción en distinto momentos, distintas áreas y en relación a otras organizaciones. (Flores, 1996).

Es importante resaltar, que la satisfacción no es exclusivamente la causa del buen desempeño, es uno de los diversos factores que interactúan en ella. (Flores, 1996).

Sin embargo, la satisfacción laboral es importante porque las personas permanecen una parte significativa de sus vidas en las organizaciones. Además el grado de satisfacción impacta en la forma en cómo las personas se sienten acerca de otras porciones de su vida, como son el ámbito familiar, vecinal y comunitario. Así mismo en el ámbito laboral afecta, particularmente en la rotación y el ausentismo. (Flores, 1996).

El grado de satisfacción o insatisfacción varía mucho de persona a persona. Sin embargo, hay ciertas tendencias generales observadas en la población, que presentan una correlación positiva con la satisfacción; tales como: la edad, años de experiencia, nivel ocupacional y nivel en la empresa. (Flores, 1996).

Autores como Hodgetts y Altman, plantean, respecto a la relación entre motivación y satisfacción laboral que “la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre el esfuerzo y recompensa”.

De esta forma, la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen, es decir, la satisfacción es la sensación reflejada en una actitud positiva al lograr una meta u objetivo. Así que, el trabajo proporciona una manera de satisfacer necesidades, ya da sentido de importancia frente a los propios ojos como ante los demás.

En el mismo orden de ideas, para autores como Mc. Clelland y Aldefer, la satisfacción en el trabajo es un motivo, en otras palabras, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr esta. Para otros, como Vroom y Adams, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Al respecto, Kreitner y Kinicki (1997), considera que, “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”. Bajo otra

perspectiva, Robbins y Coulter (1996), centrándose básicamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, y la definen “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.

Para Gonzales tirado (1993) el concepto de satisfacción aparece ligado al clima de una organización, entendido como el conjunto de estímulos, motivaciones y factores que el individuo percibe como característicos de su lugar de trabajo. Las actitudes, los sentimientos, las vivencias profundas y , sobre todo, las reacciones afectivas con que el sujeto se relaciona con el clima organizativo que percibe constituyen la base de su satisfacción profesional.

Sin embargo, Zubieta y Susinos (1992) eluden definir la satisfacción, pero señala unas conclusiones sobre la satisfacción laboral “la satisfacción laboral es una función del grado en que las necesidades personales del individuo están cubiertas en la situación laboral” (Teoría de la necesidades sociales). “la satisfacción laboral es función del grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evolución del mundo y para su definición de la realidad social” (Teoría del grupo de referencia social).

Robbins (1996) también nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

En esta manifestación encontramos factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la

satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales.

## **SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDUCTA ORGANIZACIONAL**

Se consideran la productividad, el absentismo laboral y la rotación de personal.

Productividad. Los estudios empíricos apenas prestan apoyo a la hipótesis de la relación causal entre la satisfacción laboral y el rendimiento. Después de revisar más de cincuenta estudios sobre el tema concluye “hay poca evidencia en la literatura disponible sobre la existencia de una relación simple o apreciable entre la satisfacción de los trabajadores y su nivel de ejecución”, pudiendo aceptarse más bien la correlación que la causalidad (Bayfield & Crockett, 1955).

Otros estudios analizando 23 resultados de investigaciones llega a similares conclusiones al encontrar correlaciones positivas entre ambos factores, pero por lo general, muy bajas (Vroom (1967).

Un buen nivel de ejecución puede conducir a recompensas, las cuales determinan un sentimiento de satisfacción en el trabajo; por lo tanto esta formulación supone que la satisfacción más que determinar el nivel de ejecución, como generalmente se afirma, es determinada por él (Porter & Lawler, 1968). Una tercera posición señala que lo más probable es que tanto la satisfacción como el rendimiento estén afectados conjuntamente por las experiencias específicas del trabajo (Schwab et al., 1971). Por otra parte, al revisar este tema que la lógica y la investigación sugieren, es mejor ver la productividad y la satisfacción como resultados separados de la interacción entre el empleado y el trabajo, y esperar relaciones causales entre ellos sólo en circunstancias especiales (Locke. 1976).

## **TEORÍAS DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y MOTIVACIÓN DEL TRABAJADOR**

Sobre la conducta generada por los individuos como consecuencia de la satisfacción en el trabajo, de las relaciones que en el mismo se llevan a cabo y del nivel motivacional hacia el mismo, se han generado una serie de teorías de la motivación. Nosotros vamos a describir dos teorías que han contribuido de manera más importante al desarrollo de los modelos de la satisfacción en el trabajo:

- a) “La teoría de los dos factores” de Herzberg
- b) “El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo”, propuesto por Lawler.

**“La teoría de los dos factores”** de Herzberg (1967) establece que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional. Este modelo viene a decir que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (“necesidades higiénicas”) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (“necesidades de motivación”). Si se satisfacen las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se siente ya insatisfecho (pero tampoco está satisfecho = estado neutro); si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. El individuo sólo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro) estos se puede representar en la siguiente figura.

Esta teoría desencadenó numerosas críticas y controversias, tanto desde el punto de vista del contenido como desde la perspectiva metodológica. Gran cantidad de investigaciones plantean dudas sobre la eficacia de su teoría; muchas otras, en cambio, confirman sus resultados. A pesar de estas críticas, no se puede negar que su trabajo ha ejercido una influencia estimulante sobre la investigación en torno a la satisfacción laboral.

### **El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler**

remarca la relación “expectativas - recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

Para este modelo, tiene una importancia capital el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral, al tiempo que asume el punto de partida de la teoría sobre la disonancia cognitiva, sobre todo de la teoría de la igualdad. El proceso que conduce a la satisfacción y insatisfacción está determinado, por lo tanto, básicamente por las siguientes variables:

- a) inversiones personales y percibidas, en el trabajo;
- b) inversiones percibidas y resultados de las personas de referencia;
- c) características del trabajo percibidas; y
- d) cantidad percibida de recompensas o de compensación.

Por otra parte, es necesario dejar claro que, dentro de esta teoría, el término “recompensa” no significa sólo retribución financiera, sino que incluye un abanico muy amplio de todos los resultados y facetas del trabajo imaginables (remuneración, ascensos, reconocimientos, comunicación con la dirección, etc.).

## **FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCION LABORAL**

Entre los factores determinantes de la satisfacción laboral según Sonia Palma Carrillo (2003) tenemos:

### **Las condiciones físicas y/o materiales**

Los elementos materiales o de infraestructura 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 comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.

### **Beneficios laborales y/o remunerativos**

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, 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 del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Si las recompensas 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.

### **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, a controlar la actuación y a 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.

### **Relaciones Sociales**

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y 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.

### **Desarrollo Personal**

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.

La autora considera que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad. 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.

### **Desempeño de Tareas**

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;(39) 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.; requeridos 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.

### **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. 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 única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

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, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Dessesley (1974) “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.

### **INSTRUMENTO PARA MEDIR SATISFACCIÓN LABORAL**

Para el presente estudio se utilizó un cuestionario tipo Lickert Modificado el cual valora la Satisfacción laboral cuya elaboración y validación ha sido

realizado por **Sonia Palma Carrillo (2003)** en el trabajo Satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana el cual consta de 36 enunciados dirigido al profesional de enfermería. La escala otorga la siguiente puntuación según tipo afirmación:

<b>Escala de Medición</b>	<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>
• Totalmente de acuerdo	5	1
• De acuerdo	4	2
• Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	3
• Desacuerdo	2	4
• Totalmente en desacuerdo	1	5

La escala de medición categoriza la variable Nivel de Satisfacción Laboral, según puntuación, en:

Satisfacción Alta 141 - 175

Satisfacción Media 115 – 140

Satisfacción Baja 35 - 114

Dicho cuestionario se basa en el modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler que remarca la relación “expectativas - recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral. Para este modelo, tiene una importancia capital el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral, al tiempo que asume el punto de partida de la teoría sobre la disonancia cognitiva, sobre todo de la teoría de la igualdad.

Entre los factores que establece la satisfacción laboral y son incluidos por Sonia Palma en su instrumento son:

- ✓ **Las condiciones físicas y/o materiales:** Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño.
- ✓ **Beneficios laborales y/o remunerativos:** La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.
- ✓ **Políticas administrativas:** Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales.
- ✓ **Relaciones Sociales:** Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios.
- ✓ **Desarrollo Personal:** 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.
- ✓ **Desempeño de Tareas:** Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora.
- ✓ **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.

## **ENFERMERIA EN CUIDADOS INTENSIVOS**

Las instituciones hospitalarias son organizaciones claves en la vida de la sociedad y requieren de personas permitan que alcancen los objetivos y metas en relación a brindar una atención de salud con calidad y calidez. Es por ello, es importante conocer que aspectos o factores afectan la atención brindada por los trabajadores de la salud, específicamente los profesionales de enfermería, principalmente de áreas críticas, entre estos factores encontramos el clima organizacional y en cuanto influye en la insatisfacción laboral. Para esto actualmente se está tomado mayor interés en estudiar el

comportamientos organizacional, que van a hacer determinados por el clima y cultura organizacional de las instituciones.

Enfermería es la profesión que requiere un despliegue de actividades que necesita poseer un gran control mental y emocional de mayor rigor ya que es una carrera expuesta a diferentes situaciones donde se debe preservar la vida como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico reservado y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental además de la exigencia de mantener en forma permanece el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor. Por lo tanto es importante conocer el clima organizacional en estas unidades y analizar cual la satisfacción laboral que presentan. Las gerencias deben brindar las condiciones más adecuadas para que el personal de salud, y específicamente los profesionales enfermería desarrollen adecuadamente los cuidados de enfermería y esto se refleje en una alta satisfacción laboral.

### **2.3. DEFINICION OPERACIONAL DE TERMINOS**

**Clima Organizacional:** Es la respuesta expresada del profesional de Enfermería sobre la impresión y disposición que tiene en torno al ambiente laboral, según las dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad. El cual fue obtenido mediante el cuestionario de clima organizacional construido por Litwin y Stringer (1968), y modificado por Dávila y Romero (2008), la cual es una escala tipo Lickert modificada, valorado según frecuencias absolutas y porcentaje, en un clima excelente, muy bueno, regular, deficiente y muy deficiente.

**Satisfacción Laboral:** Es la respuesta expresada por el profesional de Enfermería basada en las creencias, sentimientos y valores, que desarrolla durante su propio trabajo en las dimensiones de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de las tareas, relación

con la autoridad. El cual será obtenido a través de un cuestionario de Satisfacción laboral, la cual es una escala tipo Likert Modificado elaborado y validado por Sonia Palma Carrillo, y valorado según la Escala de Estaciones en alto, medio y bajo.

**Enfermero de Unidades Críticas:** personal profesional de enfermería de unidades críticas con el tiempo experiencia mayor de 1 año.

**Unidades Críticas:** servicio donde se realiza monitoreo estricto y atención especializada a pacientes críticos como; para el siguiente estudio se considerara la unidad de cuidados intensivos e intermedios.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

El presente estudio es de nivel aplicativo, en razón a que parte de la realidad para modificarlo o transformarlo, tipo cuantitativo ya que las variables son susceptibles de cuantificación, método descriptivo de corte transversal porque permite presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado.

#### **3.2. LUGAR DE ESTUDIO**

El estudio se realizó en el Hospital Nacional Dos de Mayo, ubicado en Barrios Altos en la Avenida Grau, Parque Historia de la Medicina Peruana, es un hospital de tercer nivel de atención, perteneciente al Ministerio de Salud, que brinda atención en los servicios de Hospitalización, consulta externa y emergencia a la población, durante las 24 horas al día, siendo los turnos rotativos en los siguientes horarios de 7:30 am. – 7:30 pm (diurno) y de 7:30 pm. – 7:30 am (nocturno).

El estudio se llevó a cabo en las Unidades Críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo; en los servicios de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) y Unidad de Cuidados Intermedios (UCIM), que cuenta con capacidad para 54 camas, estando actualmente operativo solo al 50%, siendo una de las unidades de Cuidados intensivos más modernas del país, pues fue recientemente fue construida gracias al financiamiento de dos entidades: el MINSA y la Agencia de Cooperación de Corea (KOIKA).

### 3.3. POBLACION DE ESTUDIO

La población estuvo conformada por 35 profesionales de Enfermería según el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) – 2012, del Hospital Nacional Dos de Mayo, que cumplen rol asistencial en los servicios de UCI y UCIM.

### 3.4. CRITERIOS DE SELECCIÓN

#### 3.4.1. Criterios de Inclusión fueron:

- ✓ Enfermeras(os) que laboran en la Unidad de Cuidados Intensivos o Unidad de Cuidados Intermedios.
- ✓ Enfermeras(os) que tengan mínimo 1 año de servicio en la especialidad.
- ✓ Enfermeras(os) que cumplan rol asistencial.
- ✓ Enfermeras(os) que acepten participar en el estudio (consentimiento informado).

#### 3.4.2. Criterios de Exclusión fueron:

- ✓ Enfermeras(os) serunistas, stage y/o reten.
- ✓ Enfermeras(os) que asuman rol de gestión en el servicio.

### 3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizó fue la encuesta, y los instrumentos fueron la Escala de Clima Organizacional, modificada elaborado por Litwin y Stringer (1968) y modificada por Dávila y Romero (2008) con un grado de confiabilidad (0.8384) el cual cuenta con 53 ítems, estructurado de la siguiente manera:

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Clima Organizacional</b>	Estructura	✓ Cumplimiento de las reglas y procedimientos. ✓ Definición de obligaciones, tareas y políticas. ✓ Nivel de toma de decisiones.	1,2,3 4,5,6,7 8,9,10
	Responsabilidad	✓ Compromiso de los trabajadores. ✓ Estado de excelencia. ✓ Alto grado de lealtad y flexibilidad.	11,12,13 14 15,16,17

	Recompensa	✓ Reconocimiento.	18,19,20,21,22,23
	Riesgo	✓ Calculo de toma de decisiones. ✓ Retos que se plantea la organización.	24,25 26,27,28
	Calor	✓ Buenas relaciones en grupos de trabajo.	29,30,31,32,33
	Apoyo	✓ Ayuda positiva entre los integrantes.	34,35,36,37,38
	Estándares de desempeño	✓ Nivel de desempeño. ✓ Definición de los estándares de desempeño y las expectativas de actuación de los empleados de la organización.	39,40 41,42,43,44
	Conflicto	✓ Grado de tolerancia de diversas opiniones. ✓ Efectividad en la integración dentro de la organización.	45,47,48 46,49
	Identidad	✓ Importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas de la organización. ✓ Grado de identificación.	51,52 50,53

**Fuente:** Dávila y Romero basado en el teoría de Litwin y Stringer. (2008)

El segundo instrumento fue la Escala de Satisfacción Laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo, SL – SPC (2003). El cual es una escala tipo Likert modificada, el cual tiene una confiabilidad y validez, consta de 36 ítems, estructurado de la siguiente manera:

<b>Variable</b>	<b>Factores</b>	<b>Ítems</b>
<i>Satisfacción Laboral</i>	Condiciones Físicas y/o materiales.	1,13,21,28,32.
	Beneficios Laborales y Remunerativos.	2,7,14,22.
	Políticas Administrativas.	8,15,17,23,33.
	Relaciones Sociales.	3,9,16,24.
	Desarrollo Personal.	4,10,18,25,29,34.
	Desempeño de Tareas.	5,11,19,26,30,35
	Relación con la Autoridad.	6,12,20,27,31,36.

**Fuente:** elaboración propia basado en el Escala de Sonia Palma, SL-SPC (2003).

### 3.6. PROCEDIMIENTOS PARA EL ANALISIS E INTERPRETACION DE INFORMACION.

Para implementación del estudio, se realizó los trámites administrativos mediante un oficio dirigido al Director del Hospital Nacional Dos de Mayo, con el fin de obtener las facilidades y la autorización respectiva para ejecutar el estudio. Luego se llevó a cabo las coordinaciones pertinentes a fin de establecer el cronograma de recolección de datos, considerando un promedio de 20 a 30 minutos para su aplicación, previo consentimiento informado, el cual se llevó a cabo entre los meses de noviembre a enero del 2013.

Luego de la recolección de datos, se procesó la información para elaborar la tabla de códigos y tabla matriz utilizando el paquete estadístico SPSS 15.0. Los resultados fueron presentados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico.

Para la medición de la variable Clima Organización se utilizó el promedio aritmético y frecuencias, valorándose los resultados en:

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>VALORES</b>
MUY BUENA - EXCELENTE	4 - 5
REGULAR	3
DEFICIENTE	1 -2

En cuanto a las dimensiones del Clima Organizacional; estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad, se utilizó también el promedio aritmético, valorándose cada dimensión en: muy bueno, regular, deficiente.

Para la medición de la variable Satisfacción Laboral se utilizó la escala de Statones para categorizar, valorándose los resultados según puntaje en:

<b>Satisfacción Laboral</b>	Alta	141 a 175
	Media	115 a 140
	Baja	36 114

En cuanto a los factores de la Satisfacción Laboral se tiene:

✓ **Condiciones Físicas y/o Confort**

Satisfacción Alta 20 - 25

Satisfacción Media 12 - 19

Satisfacción Baja 5 - 11

✓ **Beneficios Laborales y/o Remunerativos**

Satisfacción Alta 11 - 20

Satisfacción Media 6 - 10

Satisfacción Baja 4 - 5

✓ **Políticas Administrativas**

Satisfacción Alta 18 - 25

Satisfacción Media 11 - 17

Satisfacción Baja 5 - 10

✓ **Relaciones Interpersonales**

Satisfacción Alta 19 - 20

Satisfacción Media 12 - 18

Satisfacción Baja 4 - 11

✓ **Desarrollo Personal**

Satisfacción Alta 24 - 30

Satisfacción Media 23 - 28

Satisfacción Baja 6 - 22

✓ **Desempeño de Tarea**

Satisfacción Alta 29 - 30

Satisfacción Media 24 - 28

Satisfacción Baja 6 - 23

✓ **Relación con la Autoridad**

Satisfacción Alta 28 - 30

Satisfacción Media	20 - 27
Satisfacción Baja	6 - 19

### **3.7. CONSIDERACIONES ETICAS**

Para la ejecución del estudio se tuvo en consideración la carta de aceptación de la institución y asimismo el consentimiento informado de los profesionales de Enfermería de dicha institución, expresándole que la información es de carácter anónimo y confidencial, siendo utilizado el informe solo para los fines del estudio. (Anexo C)

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSION

#### 4.1. RESULTADOS

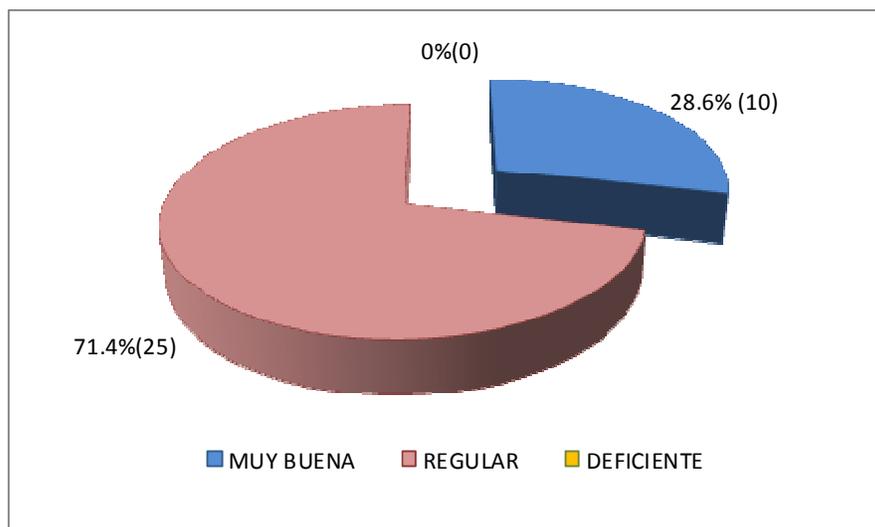
En cuanto a los datos generales, del 100% (35), 82.9% (29) son de sexo femenino y 17.1% (6) de sexo masculino; 54.3% (19) tienen entre 31 a 45 años, 31.4% (11) más de 46 años y 14.5% (5) entre 20 a 30 años; 77.1% (27) son de la Unidad de Cuidados Intensivos y 22.9% (8) de la Unidad de Cuidados Intermedios; 74.3% (26) son nombrados y 25.7% (9) contratado; 37.1% (13) laboran entre 1 a 2 años, 28.6% (10) entre 7 a 12 años, 25.7% (9) entre 3 a 6 años y 8.6% (3) laboran más de 12 años. (Anexo F)

Por lo expuesto podemos evidenciar que la mayoría del personal profesional de enfermería de unidades críticas (UCI y UCIM) es de sexo femenino, tienen entre 31 a más de 46 años, laboran en la Unidad de Cuidados Intensivos, son nombrados y laboran de 1 a 12 años.

Respecto al Clima Organizacional según enfermeros en UCI y UCIM, del 100% (35), 71.4% (14) es regular y 28.6% (10) es muy buena. (Gráfico N° 1). Los aspectos referidos a un clima organizacional regular está dada porque en su servicio las tareas están lógicamente estructuradas, no existe mucho papeleo para hacer las cosas, a la jefatura le gusta que realice bien su trabajo sin tener que estar verificando con ellos, en el servicio no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo, la filosofía del servicio es que a largo plazo se progresa más si se hacen las cosas lentamente pero adecuadamente, se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones, la jefatura piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien, la jefatura habla de sus

aspiraciones y en algunas ocasiones la jefatura busca estimular las discusiones aciertas entre su personal, ye sienten que no hay mucha lealtad por parte del personal al servicio; mientras que los ítems en la que expresan un clima laboral muy buena está referida a que existe exceso de reglas, detalles administrativos y tramites que hace que las nuevas ideas sean

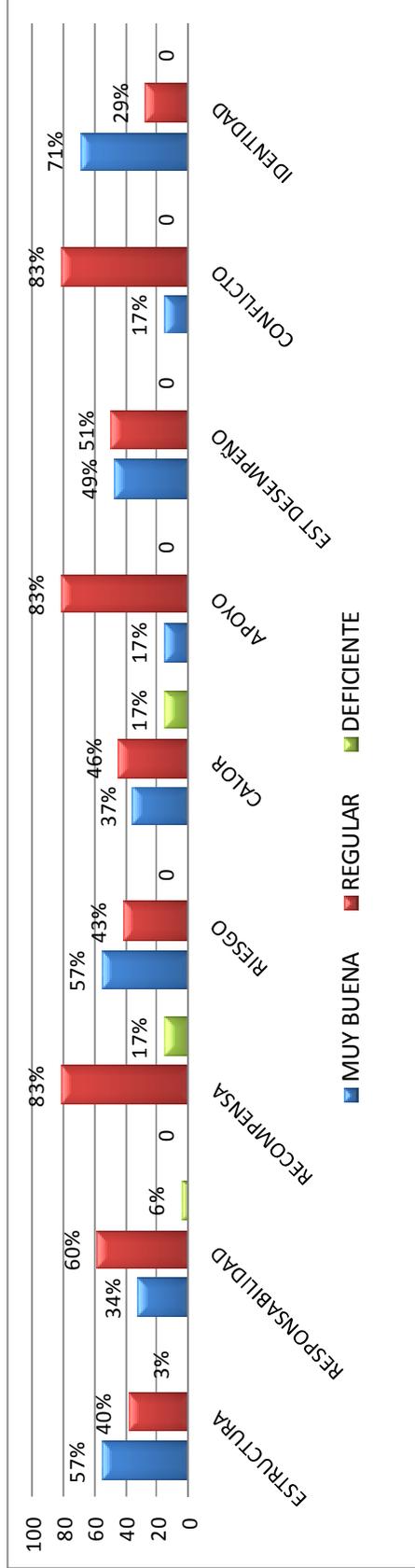
**GRAFICO N° 1**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL EN ENFERMEROS EN LOS**  
**SERVICIOS UCI Y UCIM – HOSPITAL NACIONAL**  
**DOS DE MAYO**  
**LIMA – PERÚ**  
**2013**



**FUENTE:** Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

evaluadas, que las personas son responsables, no existen muchas críticas, aceptan riesgos en los momentos oportunos, no es difícil conocer a las personas del servicio, se llevan bien en el servicio con los demás para tener un buen desempeño, si se equivoca o le va mal las cosas habla con la jefatura, se preocupan por los intereses de grupo y evita las discusiones entre el personal. (Anexo H, I, J, K, L, M, N, O, y P).

**GRAFICO N° 2**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIONES EN ENFERMEROS EN LOS**  
**SERVICIOS UCI Y UCIM – HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO**  
**LIMA – PERÚ**  
**2013**



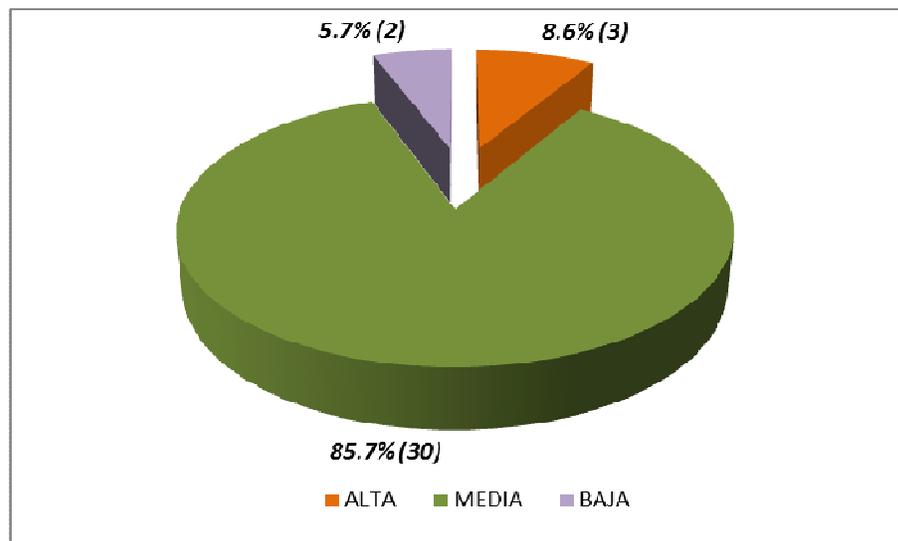
FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

Acerca del Clima Organizacional en enfermeros en UCI y UCIM según dimensiones; en la dimensión estructura 57% (20) es muy buena, 40% (14) regular y 3% (1) deficiente. ( Grafico N° 2, Anexo G). Lo regular esta dada a que 31.4% (11) refiere que el exceso de reglas, detalles administrativos y tramites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas y tomadas en cuenta, 34.3% (12) en su servicio las tareas estan claramente definidas y lo muy bueno 77.1% (27) conoce claramente las politicas de su hospital y 62.8% (22) conoce claramente la estructura organizativa de su servicio. (Anexo H), en la dimension responsabilidad 60% (21) es regular, 34% (12) muy buena y 6% (2) deficiente. (Anexo G). Los aspectos referidos a regular esta dado por que el 28.6% (10) expresan que no confian mucho en juicios individuales en el servicio, todo se verifica dos veces, y de igual porcentaje la jefatura solo traza planes generales de lo que se debe hacer, del resto cada uno es responsable del trabajo realizado; mientras que lo items de muy bueno esta referido a que 51.4% (18) manifiestan que en su servicio sale adelante cuando toman la iniciativa y trata de hacer las cosas por si mismo, y la filosofia del servicio enfatiza que las personas deben resolver los problemas por si mismos. (Anexo I). En la dimension recompensa 83% (29) es regular y 17% (6) deficiente. (Anexo G). Lo regular esta dado por que 45.7% (16) expresan que cuando cometen un error lo sancionan, 42.9% (15) en el servicio no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo y 40% (14) en el servicio existe un buen sistema de promocion que ayuda a que el mejor ascienda, mientras que lo deficiente esta dado por que 62.9% (22) manifiestan que no existen recompensas e incentivos en la organización y que las criticas y amenazas son mayores, y solo son recompensadas según desempeño, y 54.3% (19) en su servicio existe mucha critica. (Anexo J). En la dimension riesgo 57% (20) es muy buena y 43% (15) regular. (Anexo G). Lo muy bueno esta dado por que 91.4% (32) toman decisiones con mucha precaucion para lograr la maxima efectividad, 77.1% (27) en el servicio se arriesga por una buena idea, y lo regular esta referido a que 42.9% (15) en el servicio toman riesgos en los momentos oportunos, y 28.6% (10) la filosofia a largo plazo es mejor cuando se hacen las cosas lentamente pero en forma adecuada. (Anexo K). En la dimension calor 46% (16) es regular, 27% (13)

muy buena, 17% (6) (Anexo G). Lo regular esta dado porque 48.6% (17) las relaciones de su jefatura con el personal son agradables y 42.9% (15) el servicio se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones; lo muy bueno porque 54.3% (19) existe una atmosfera armoniosa entre sus compañeros. (Anexo L). En la dimension apoyo 83% (29) regular y 17% (6) muy buena (Anexo G). Lo regular esta dado por que 40% (14) expresan que la jefatura piensan que las personas estan contentas por que la productividad va bien, y 34.5% (12) manifiestan que en el servicio les importa llevarse bien que tener un buen desempeño; y lo muy buena por que 88.5% (31) la jefatura piensa que todo trabajo se puede mejorar y 85.7% (30) en su servicio se exige un rendimiento bastante alto. (Anexo M). En la dimension desempeño 51% (18) regular y 49 % (17) muy buena (Anexo G). Lo regular esta referido a que 40% (14) dicen que la jefatura habla de sus aspiraciones, y dentro de su servicio no confian uno del otro, y 37.1% (13) la filosofia del servicio enfatiza el factor humano, y lo muy bueno porque 82.8% (29) la jefatura y compañeros le ayudan cuando tienen una labor dificil, 88.6% (31) se siente orgulloso de su desempeño y 51.4% (18) si se equivoca las cosas van mal con la jefatura. (Anexo N). En la dimension conflicto 83% (29) es regular y 17% (6) muy buena (Anexo G). Lo regular se refiere a que 42,9% (15) la jefatura siempre busca estimular abiertas entre su personal y 40% (14) la jefatura frente al conflicto entre personas puede ser bastante saludable; y lo muy bueno 82.8% (29) en el servicio causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos y 45.7% (16) siempre puede decir los que piensa aunque no esten de acuerdo con su jefatura.(Anexo O). En la dimension identidad 71% (25) muy buena y 29% (10) regular (Anexo G). Lo muy bueno esta referida a que 88.5% (31) expresan que las personas se siente orgullosas de pertenecer al servicio, 80% (28) sienten que son miembros de un equipo que funciona bien; y lo regular esta dado por que 25.7% (9) siente que no hay mucha lealtad de parte del personal hacia e servicio y cada cual se preocupa por sus propios intereses. (Anexo P).

En cuanto a la Satisfacción Laboral en enfermeros en UCI y UCIM, del 100% (35), 8.6% (3) percibe una satisfacción alta, 85.7% (30) media y 5.7% (2)

**GRAFICO N° 3**  
**SATISFACCION LABORAL EN ENFERMEROS DE LOS SERVICIOS DE**  
**UCI Y UCIM - HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO**  
**LIMA – PERU**  
**2013**



**FUENTE:** Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM – 2013

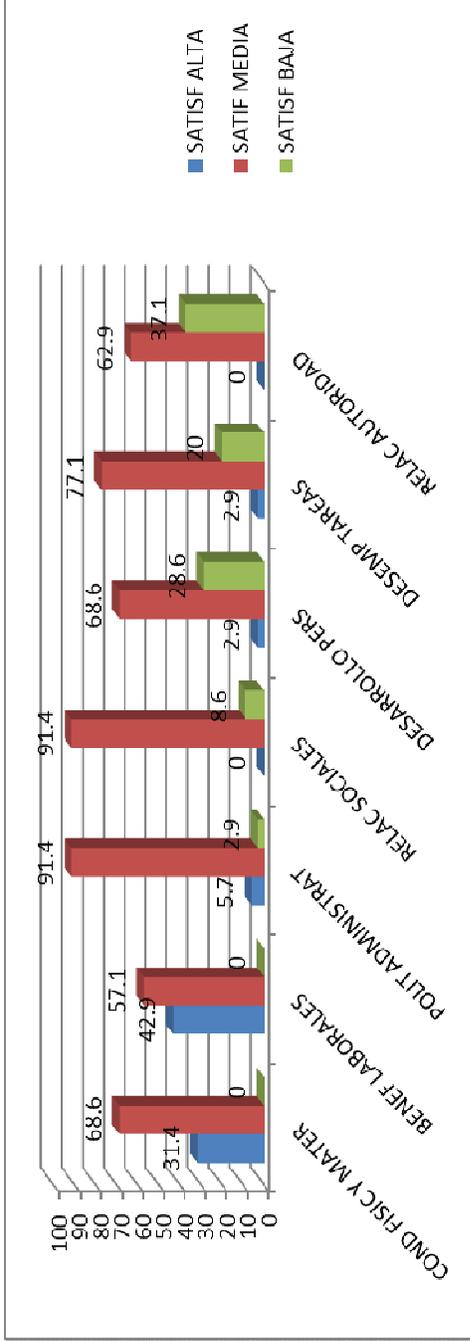
baja. (Grafico N° 3). Los aspectos referidos a media está dado porque expresan que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas, la sensación que tienen de su trabajo es que lo están explotando, el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones, sienten que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser, las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia, la jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo, lo alto está dada por que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores, sienten que el sueldo no es tan bajo en relación a la labor que realiza, el horario de su trabajo es adecuado, el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones, se sienten feliz por

los resultados que logra en su trabajo, la tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra, la relación que tiene con sus superiores es cordial, y lo bajo porque el ambiente de su trabajo no le ofrece la comodidad que esperaban, el trabajo no le permite cubrir sus expectativas económicas, sienten que dan más de lo que recibe en su institución, el ambiente creado por sus compañeros no siempre es el ideal para desempeñar sus funciones, su trabajo no siempre lo hace sentir realizado profesionalmente, su trabajo a veces le aburre, la relación con sus superiores no siempre es cordial. (Anexo R, S, T, U, V, W, X).

Sobre la Satisfacción Laboral en enfermeros en UCI y UCIM según factores; en el factor condiciones físicas y materiales 68.6% (24) es media, y 31.4% (11) alta ( Grafico N° 4, Anexo Q). Lo medio esta dado porque 34.3% (12) expresan que existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias, 28.6% (10) la distribucion fisica del ambiente de trabajo facilita la realizacion de sus labores; y lo alto porque 85.7% (30) manifiesta que el ambiente donde trabaja es confortable, 82.9% (29) el ambiente fisico donde se ubica trabaja comodamente. Anexo R). En el factor beneficios laborales 57.1% (20) media y 42.9% (15) alta. Lo medio esta dado porque 48.6% (17) expresan que el sueldo es bajo en relacion a la labor que realizan, 28.6% (10) siente que el sueldo es aceptable; lo alto porque 31.4% (11) se sienten mal con lo que gana. (Anexo S). En el factor politicas administrativas 91.4% (21) es media, 5.7% (2) alta y 2.9% (1) baja. Lo medio porque 28.6% (10) manifiestan que el horario de su trabajo le resulta incomodo, lo alto por que 54.3% (19) refieren que no tienen la sensacion de que en su trabajo lo estan explotando, 77.1% (27) no les disgusta el horario, y 74.3% (26) sienten que dan mas de los que recibe de su institucion. (Anexo T). En el factor relaciones sociales 91.4% (32) media y 8.6% (3) baja; en lo medio 20% (7) expresan que prefieren tomar distancia con las personas con las que trabajan y 14.3% (5) la solidaridad es una virtud caracteristica en su grupo de trabajo; lo bajo esta dado porque 17.1% (6) dicen que el ambiente creado por sus compañeros no es el ideal para desempeñar sus funciones. (Anexo U). En el factor desarrollo personal 68.6% (24) media, 28.6% (10) baja y 2.9% (1) alta. Lo medio esta

**GRAFICO N° 4**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIONES EN ENFERMEROS EN LOS**  
**SERVICIOS UCI Y UCIM – HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO**  
**LIMA – PERÚ**

2013



FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

dado porque 28.6% (10) sienten que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser, 20% (7) realizar su trabajo les hace sentir bien consigo mismo, lo bajo porque 5.7% (2) expresan que su trabajo no les hace sentir realizado profesionalmente, no siempre se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo, y lo alto por que el 100% (35) manifiestan que su trabajo le permite desarrollarse personalmente y 82.9% (299) disfruta de cada labor que realiza en su trabajo. (Anexo V). En el factor desempeño de tareas 77.1% (27) media, 20% (7) baja y 2.9% (1) alta. Lo medio 20% (7) expresa que se siente complacidos con la actividad que realizan, 8.6% (3) las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia, lo bajo esta dada porque 5.7% (2) expresan que su trabajo no les aburre, 2.9% (1) la tarea que realiza no es tan valiosa como cualquier otra, y lo alto porque el 100% (35) se sienten realmente util con la labor que realizan y les gusta el trabajo que realizan. (Anexo W). En el factor relacion con la autoridad 62.9% (22) media y 37.1% (13) baja. Lo medio esta referido a que el 40% (14) expresan que la jefatura es comprensiva, 25.7% (9) no se siente a gusto con la jefatura, 31.4% (11) la jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo, lo bajo porque 42.9% (15) dicen que la jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo, 22.9% (8) la relacion que tienen con sus superiores es cordial. (Anexo X).

#### **4.2. DISCUSION**

Toda organización tiene propiedades o características que poseen otras organizaciones, sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y la manera como la perciben es considerado como el clima organizacional. 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 éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

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 éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

Según la teoría del clima organizacional, Litwin y Stringer, intenta explicar los aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos de motivación y clima. Estos autores descubrieron que se puede encontrar distintos climas en las organizaciones variando el estilo de liderazgo. A su vez, estos nuevos climas tienen efectos significativos sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo. Las dimensiones del clima organizacional según Litwin y Stinger, son: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto y identidad, refiere que cada una de las dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización. (Litwin y Stringer, 1968).

Al respecto Chiang Vega, Maria y otros (2007) concluyen que existen dimensiones del clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral y que ésta se puede expresar mediante seis factores tales como; satisfacción por el trabajo, por las oportunidades de desarrollo, por el ambiente físico, por la forma como se realiza, por la relación subordinado y supervisor y por la remuneración. Asimismo Alvarado Parraga, L., Tellez Oviedo S (2007) concluyen que la cultura organizacional se encuentra en un nivel de medio, referente principalmente a liderazgo, motivación y toma de decisiones, las autoras describen que los servicios de hospitalización probablemente están intentando mejorar sus niveles de productividad, calidad y comunicación.

De modo que por los resultados obtenidos en el estudio se puede concluir que la mayoría de los profesionales de enfermería en el servicio de UCI y UCIM (servicios críticos) expresan que el clima organizacional es regular ya que a la jefatura le gusta que se realice bien el trabajo sin tener que estar verificándolo, en el servicio no existe recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo, la filosofía del servicio es que a largo plazo se progresa más, existe un clima de trabajo agradable y sin tensiones, la jefatura piensa que si las personas están contentas, la productividad marchara bien, y sienten que

no hay mucha lealtad de parte del personal al servicio; seguido de un menor porcentaje de enfermeros que expresan que es muy bueno; ya que existe exceso de reglas, detalles administrativos y tramites que hace que las nuevas ideas sean evaluadas, las personas son responsables, no existen muchas críticas, aceptan riesgos en los momentos oportunos, se llevan bien con los demás para tener un buen desempeño, si se equivocan o le va mal las cosas hablan con la jefatura, se preocupan por los intereses de grupo y evita las discusiones entre el personal, lo cual puede repercutir de alguna manera en el logro de metas personales, profesionales e institucionales debido a que las condiciones laborales que existen en la organización interviene de alguna manera en el desempeño laboral y en la calidad de atención de enfermería al usuario de los servicios de salud contribuyendo en su satisfacción laboral y en la disminución de ausentismo, enfermedades ocupacionales y propicia el desarrollo y crecimiento profesional mediante las facilidades otorgadas para seguir estudios y actualizarse como profesionales en el cuidado de la salud.

Entre los factores que intervienen en el clima organizacional, los autores señalan que ello está dado por los aspectos formales de la organización, es decir la estructura organizativa, las políticas gerenciales, los procesos de comunicación y los patrones de liderazgo, que tienen influencia en las motivaciones y comportamiento de los individuos, y que a su vez influyen en la productividad organizacional. Del mismo modo los niveles de motivación y producción alcanzados; determinan los niveles de exigencia y desempeño que deben tener los empleados, de igual forma el nivel de riesgo y responsabilidad que aceptan, la organización y un reglamento de un sistema de recompensa orientado a la realización del trabajo y logro de metas; .así como la presencia de la calidad de las relaciones interpersonales como son: clima de amistad, identificación grupal, lealtad hacia la empresa y cordialidad. Estas variables son determinantes y necesarias para una sana integración de los miembros de la organización y para el logro de la productividad grupal y organizacional.

Para Litwin y Striger (1968), las dimensiones del clima organizacional se relacionan o influyen directamente sobre las conductas motivadas y miden

cambios en la organización. Así tenemos que estos autores identificaron nueve dimensiones del clima: estructura, responsabilidad, calor, apoyo, recompensa, conflicto, identidad, riesgo y estándares de desempeño. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como por ejemplo: productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Por lo que se puede concluir según los resultados obtenidos en el estudio, que el clima organizacional según dimensiones, el mayor porcentaje de los enfermeros de UCI – UCIM en la dimensión estructura manifiestan que es muy buena porque se conoce las políticas del hospital, así como la estructura organizativa del servicio; de igual modo en la dimensión riesgo porque toman decisiones con mucha precaución para lograr la máxima efectividad, y en la dimensión identidad la mayoría expresan que es muy buena ya que se sienten orgullosas de pertenecer al servicio y que son miembros de un equipo que funciona bien; seguido de que el mayor porcentaje de enfermeros expresan que en la dimensión responsabilidad es regular ya que no confían mucho en juicios individuales en el servicio, todo se verifica dos veces, y en la dimensión calor de igual modo el mayor porcentaje es regular porque las relaciones de su jefatura con el personal es agradable y el servicio se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones. De igual modo en la dimensión desempeño dicen que la jefatura habla de sus aspiraciones, y que existe desconfianza en el servicio. Mientras que en la dimensión recompensa la mayoría manifiesta que es regular por que cuando cometen un error lo sancionan, no existe un sistema de recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo; así también en la dimensión apoyo expresan que la jefatura piensa que las personas están contentas por que la productividad va bien, y que les importa llevarse bien. De igual manera en la dimensión conflicto la mayoría manifiesta que es regular por que la jefatura siempre busca confrontar las discusiones entre el personal y la actitud de la jefatura frente al conflicto entre personas es bastante saludable; lo cual puede de alguna manera repercutir negativamente en su desempeño como profesional, ya que la ausencia de adecuadas normas orientadas a motivar en

el trabajador en cuanto al ejercicio de sus competencias en el cuidado al usuario puede limitar calidad de atención, su desempeño, identidad y compromiso con el logro de objetivos institucionales, personales y profesionales; el mismo que puede estar influenciado por la ausencia de un sistema de recompensa, incentivos y estímulos, así como facilidades para la educación permanente y relaciones interpersonales adecuadas.

La Satisfacción Laboral en los últimos años ha sido considerado en los últimos años como una variable de interés en toda organización, ya que el talento humano constituye la piedra angular en el logro de metas y objetivos institucionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución, como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales. (Palma, 1999)

Por otro lado la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Por ende el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los “usuarios o clientes internos” de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales. Es por ello, que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial, ya que la insatisfacción laboral provoca ausentismo, rotación de personal, poca o nula productividad, un ambiente laboral desfavorable y agresión en el individuo insatisfecho.

Pérez (1996) define la satisfacción laboral como un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo. Es considerado un proceso cambiante, que podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno.

Flores (1996) expresa que la satisfacción laboral se refiere a cómo se siente la persona en el trabajo. Involucra varios aspectos como el salario, estilo de

supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por constituir una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder conscientemente al trabajo que desempeña la persona, toda vez que permanecen una parte significativa de sus vidas en las organizaciones. Se basa en las creencias y valores desarrollados por la persona en torno a su trabajo que impacta en la forma en como las personas se sienten acerca de otros aspectos de su vida como son el ámbito familiar, vecinal y comunitario.

Así tenemos que Rosero R., Ramírez C., (2007) concluye que los profesionales de enfermería en las unidades de cuidados intensivos tienen diferentes factores estresantes que han sabido sobrellevar y que han contribuido siempre en el grado de satisfacción laboral del profesional. Los profesionales a pesar de todos los esfuerzos físicos y mentales que depositan en esta labor, son personas que se encuentran satisfechas con respecto a los factores intrínsecos (autoestima, motivación, asertividad, identidad, relaciones sociales) que influyen en el gusto por su trabajo. Por otro lado se encuentra que desearían tener reconocimiento por su trabajo y tener mayores oportunidades para ascender a un puesto de mayor relevancia dentro del hospital. Del mismo modo Fernández L., Paravic K. (2003) concluye que los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. Y la interacción con sus pares, su supervisor y actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Asimismo Yañez G., Arenas C., Ripoll N.(2010) concluye que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas...”, “los resultados reflejan claramente la relevancia de la satisfacción con las relaciones interpersonales con las jefaturas en comparación con una satisfacción baja con sus pares...”. Del mismo modo Arias Jiménez, Milena (2004) concluye que factores como comunicación, liderazgo, motivación y reciprocidad, son aspectos que influyen en la satisfacción laboral, así mismo recomienda que debe dar importancia a la comunicación efectiva y cordial, condiciones físicas,

equidad en la asignación de cursos y ascensos, y estudiar la aplicación de incentivos para mejorar la satisfacción laboral. Vásquez Sosa, Sheila (2006) concluye que la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores desempeño de tareas, relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones relaciones interpersonales, desarrollo personal y políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja.

De lo expuesto en los resultados obtenidos en el estudio podemos concluir que en cuanto a la Satisfacción Laboral en enfermeros en UCI y UCIM, la mayoría refiere que es media porque expresan que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas, tienen la sensación de explotación en el trabajo, el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones, sienten que las tareas que realiza está de acuerdo a lo esperado y las percibe como algo sin importancia, la jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo, seguido de mínimo porcentaje que presenta satisfacción alta ya que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores, sienten que el sueldo no es tan bajo en relación a la labor que realiza, el horario de trabajo es adecuado, se sienten felices por los resultados que logra en su trabajo, la tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra, y la relación que tiene con sus superiores es cordial; y un mínimo porcentaje significativo de enfermeros expresan que la satisfacción es baja ya que el ambiente de su trabajo no le ofrece la comodidad que esperaban, no le permite cubrir sus expectativas económicas, sienten que dan más de lo que recibe, el ambiente creado por sus compañeros no siempre es el ideal para desempeñar sus funciones, su trabajo no siempre lo hace sentir realizado profesionalmente, a veces le aburre, y la relación con sus superiores no siempre es cordial; lo cual puede conllevarle a

insatisfacción laboral y/o la adopción de actitudes y comportamientos no acordes a lo esperado por la gestión, ya que pueden experimentar una serie de reacciones que pueden repercutir en el trato con calidad y calidez durante el cuidado integral que brinda al usuario y familia en las unidades críticas.

Entre los factores determinantes de la satisfacción laboral según Sonia Palma Carrillo (2003) tenemos:

Las condiciones físicas y/o materiales están dados por el uso de la tecnología en las labores que realiza el profesional de enfermería como indicador de la eficiencia del cuidado y el desempeño. Dentro de ello tenemos la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. En tanto que los beneficios laborales y/o remunerativos está orientado a la compensación económica y a la presencia de una política de incentivos, estímulos y reconocimientos a la labor realizada, al sistema de promociones, entre otros orientación a la satisfacción de las necesidades en el individuo. La política administrativa se refiere a la existencia de normas que regulen el trabajo de enfermería en la institución en lo que se refiere a pautas de conducta o trámite administrativo para la toma de decisiones. Las relaciones sociales están referidos a la interacción del personal de salud con todas las instancias de gestión pertinentes basado en las relaciones interpersonales adecuadas, confianza, responsabilidad, respeto, empatía y discreción. El desarrollo personal se refiere a la existencia de una política orientada a brindar las facilidades para el desarrollo personal y profesional a través de la capacitación y educación permanente. El desempeño de tareas está referido a la aplicación habilidades y capacidades para lo cual ha sido capacitada, es decir demostrar ser competente en el logro de objetivos institucionales. La relación con la autoridad está dada por el reconocimiento y la relación del trabajador con el jefe basado en una comunicación horizontal, así como en valores y principios ético deontológicos.

De lo expuesto y los resultados obtenidos en el estudio se puede concluir que la Satisfacción Laboral en enfermeros en UCI y UCIM según factores; en el factor condiciones físicas y materiales el mayor porcentaje refiere que es

media ya que existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias, y la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores; de igual modo en el factor beneficios laborales que se expresan en que el sueldo es bajo en relación a la labor que realizan, asimismo en el factor desarrollo personal sienten que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser y les hace sentir bien consigo mismo, y en el factor relación con la autoridad refieren que la jefatura es comprensiva y valora el esfuerzo que hace en su trabajo. En el factor políticas administrativas la mayoría manifiesta que es media porque el horario de su trabajo le resulta incomodo, en el factor relaciones sociales expresan que prefieren tomar distancia con las personas con las que trabajan, de igual modo en el factor desempeño de tareas la mayoría manifiestan que se sienten complacidos con la actividad que realizan; lo cual pueden conllevar a que de alguna manera repercuta en la calidad de atención que brinda al usuario y familia, y/o la adopción de conductas no asertivas durante el proceso de cuidado que brinda al usuario en los servicios de UCI y UCIM que interfiere en la relación enfermero - paciente y familia, y en la satisfacción del usuario inteno en el logro de sus objetivos y metas personales, profesionales e institucionales.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- El Clima Organizacional de los profesionales de enfermería en el servicio de UCI y UCIM (servicios críticos), la mayoría expresan que es regular porque a la jefatura le gusta que se realice bien el trabajo sin tener que estar verificándolo, en el servicio no existe recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo, la filosofía del servicio es que a largo plazo se progresa más, existe un clima de trabajo agradable y sin tensiones, la jefatura piensa que si las personas están contentas, la productividad marchara bien, y sienten que no hay mucha lealtad de parte del personal al servicio; y un menor porcentaje de enfermeros manifiestan que es muy bueno; ya que existen reglas, normas, detalles administrativos y tramites que hace que las nuevas ideas sean evaluadas, las personas son responsables, no existen muchas críticas, aceptan riesgos, se llevan bien con los demás para tener un buen desempeño, si se equivocan o le va mal las cosas hablan con la jefatura, se preocupan por los intereses de grupo y evita las discusiones entre el personal-
- Respecto al clima organizacional de los enfermeros de UCI – UCIM según dimensiones, en la dimensión estructura el mayor porcentaje manifiestan que es muy buena porque se conoce las políticas del hospital, así como la estructura organizativa del servicio; de igual modo en la dimensión riesgo toman decisiones con mucha precaución para lograr la máxima efectividad, en la dimensión identidad la mayoría expresan que es muy buena porque se sienten orgullosas de pertenecer al servicio y son miembros de un equipo; seguido en la dimensión responsabilidad

de que el mayor porcentaje de enfermeros expresan que es regular ya que no confían mucho en juicios individuales en el servicio, todo se verifica dos veces, y en la dimensión calor de igual modo el mayor porcentaje es regular porque las relaciones de su jefatura con el personal es agradable y el servicio se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones. De igual modo en la dimensión desempeño dicen que la jefatura habla de sus aspiraciones, y que existe desconfianza en el servicio. Mientras que en la dimensión recompensa la mayoría manifiesta que la satisfacción laboral es regular por que cuando cometen un error lo sancionan, no existe un sistema de recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo; así también en la dimensión apoyo expresan que la jefatura piensa que las personas están contentas por que la productividad va bien, y que les importa llevarse bien. En la dimensión conflicto la mayoría manifiesta que es regular por que la jefatura siempre busca confrontar las discusiones entre el personal y la actitud de la jefatura frente al conflicto entre personas es bastante saludable.

- Acerca de la Satisfacción Laboral en enfermeros en UCI y UCIM, la mayoría refiere que es media ya que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas, tienen la sensación de explotación en el trabajo, el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones, sienten que las tareas que realizan están de acuerdo a lo esperado y las percibe como algo sin importancia, la jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo, seguido de mínimo porcentaje que presenta satisfacción alta ya que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores, sienten que el sueldo no es tan bajo en relación a la labor que realiza, el horario de trabajo es adecuado, se sienten felices por los resultados que logra en su trabajo, la tarea que realiza es tan valiosa como

cualquier otra, y la relación que tiene con sus superiores es cordial; y un mínimo porcentaje significativo de enfermeros expresan que la satisfacción es baja ya que el ambiente de trabajo no le ofrece la comodidad que esperaban, no le permite cubrir sus expectativas económicas, sienten que dan más de lo que recibe, el ambiente creado por sus compañeros no siempre es el ideal para desempeñar sus funciones, su trabajo no siempre lo hace sentir realizado profesionalmente, a veces le aburre, y la relación con sus superiores no siempre es cordial.

- En cuanto a la Satisfacción Laboral en enfermeros en UCI y UCIM según factores; en el factor condiciones físicas y materiales el mayor porcentaje refiere que es media ya que existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias, y la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores; de igual modo en el factor beneficios laborales el sueldo es bajo en relación a la labor que realizan, en el factor desarrollo personal sienten que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser y les hace sentir bien consigo mismo, y en el factor relación con la autoridad refieren que la jefatura es comprensiva y valora el esfuerzo que hace en su trabajo. En el factor políticas administrativas la mayoría manifiesta que es media porque el horario de su trabajo le resulta incomodo, en el factor relaciones sociales prefieren tomar distancia con las personas con las que trabajan, de igual modo en el factor desempeño de tareas la mayoría manifiestan que se sienten complacidos con la actividad que realizan.

## **5.2. LIMITACIONES**

Los resultados y conclusiones del estudio sólo pueden ser generalizados a los servicios con similares características del Hospital Nacional Dos de Mayo.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Que las autoridades de la institución y del servicio de UCI y UCIM elaboren planes de mejora orientado a mejorar las condiciones laborales que favorezcan el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional del servicio en el cuidado al paciente.
- Realizar estudios similares en las diferentes instituciones de salud en el sector privado, público y fuerzas armadas.
- Realizar estudios de tipo cualitativo sobre clima organizacional en las diferentes instituciones de salud.
- Realizar estudios de tipo cualitativo sobre satisfacción laboral en las diferentes instituciones de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Sandoval Caraveo, María del Carmen “Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional” *Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004*.
- (2) Arredondo Baquerizo, Digna, “Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto". en Perú, 2008.
- (3) *Vejarano García Victoria Haydee y Jurado Fernández Cristian “Análisis y Evaluación Del Clima Organizacional Para Mejorar El Desempeño Del Personal Administrativo”. UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN SAC – CHICLAYO. 2006*
- (4) (5) Bravo Urbina Paula, “Estudio psicológico y de las variables de Clima Laboral, Calidad de Trato, Satisfacción Subjetiva, Niveles de Estrés y Depresión, en el personal de Enfermería de la Unidad de Tratamiento Intensivo Quirúrgico del Hospital Clínico de la Pontificia Universidad Católica de Chile” Santiago de Chile. 2002.
- (6) Rosero R., Ramírez C., “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá” en Bogotá, Colombia, 2007
- (7) Fernández L., Paravic K., “Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile” en Chile, 2003
- (8) Yañez G., Arenas C., Ripoll N., realizaron el estudio titulado: “Impacto de las relaciones interpersonales en la Satisfacción laboral general” en Chile, 2010

- (9) Chiang Vega, Maria Margarita, Salazar Botello Carlos Mauricio y Nuñez Partido. Antonio "Clima organizacional y satisfacción laboral en establecimiento de salud estatal tipo 1". UNIVERSIDAD DEL BIO BIO. CHILE. 2007.
- (10) Arias Jiménez, Milena "Factores del Clima Organizacional Influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, en Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños". en Costa Rica, 2004.
- (11) Arredondo Baquerizo, Digna, "Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto". en Perú, 2008.
- (12) Alvarado Parraga, L., Tellez Oviedo S., "Cultura Organizacional en los Servicios de enfermería del Instituto Nacional del Corazón". en Lima, el 2007
- (13) Vásquez Sosa Seila Melisa: "Nivel De Motivación Y Su Relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza UNMSM, 2006
- (14) Valencia Pomareda, Pedro, "Estilos gerenciales y satisfacción laboral". I Lima, el 2008.
- (15) Álvarez Flores, David, "Fuentes de Presión Laboral y Satisfacción Laboral en Docentes De Universidades Estatales y Universidades Privadas De Lima Metropolitana". Lima, 200.
- (16) Dávila Jennifer E y. Naranjo M. Paola C "Relación entre el Síndrome del Burnout y la Percepción sobre el Clima Organizacional en médicos del área de emergencia". [Tesis de Grado]. Universidad Católica Andrés Bello Venezuela. 2010

- (17) Calderón, A. Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública. Rev. Mapfre Medicina. Vol.10 N°1. 1999.
- (18) Anghella Brigeth Rosero Rodríguez y Yinna Marcela Ramírez Celis. "Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá 2007". Bogoto. Colombia 2008.
- (19) Samaniego Villasante Carlos "Introducción A La Psicología Del Trabajo Y Las Organizaciones *absentismo, Rotación Y Productividad*" Ediciones Pirámide: Madrid. España. 1998.
- (20) LUTHANS, F. *Comportamiento Organizacional*. McGraw-Hill. México.2008.
- (21) Ministerio de salud del Perú, "Metodología para el estudio del Clima Organizacional" RM Nro 623-2008/MINSA, Comité Técnico de Clima Organizacional – Lima, Ministerio de Salud; 2009.

## BIBLIOGRAFIA

Fernández Larraguibel Beatriz y Paravic Klijn. Tatiana “Nivel De Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos Y Privados de la Provincia de Concepción” Rev. Ciencia y Enfermería IX (2): 57-66, 2003.

Olivares J., Quintana M., Chuy J., Ronquillo W., Maldonado M.: Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. Rev Estomatol Herediana 2006.

Quintero, Niria, Africano Nelly y Faría Elsis. “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago”. Universidad del Zulia. Revista NEGOTIUM. Ciencias Gerenciales. Año 3 / N° 9 / Abril 2008

Silva Delgado Hermann Federico “Medición del Clima Laboral y Satisfacción del Personal De Trabajadores Docentes y No Docentes de la Facultad de Medicina UNAP-2009”. Universidad Nacional de Iquitos. 2003.

# **ANEXOS**

## INDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO</b>		<b>Pág.</b>
A.	Operacionalización de la Variable	III
B.	Instrumento	V
C.	Consentimiento Informado	X
D.	Tabla Matriz de Datos – Clima Organizacional	XI
E.	Tabla Matriz de Datos – Satisfacción Laboral	XV
F.	Datos Generales de Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo – 2013.	XVII
G.	Clima Organizacional en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo – 2013.	XVIII
H.	Clima Organizacional en la Dimensión Estructura en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo – 2013.	XIX
I.	Clima Organizacional en la Dimensión Responsabilidad en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo – 2013.	XX
J.	Clima Organizacional en la Dimensión Recompensa en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo - 2013.	XXI
K.	Clima Organizacional en la Dimensión Riesgo en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo - 2013.	XXII
L.	Clima Organizacional en la Dimensión Calor en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo - 2013.	XXIII
M.	Clima Organizacional en la Dimensión Apoyo en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de	XXIV

Mayo - 2013.

N.	Clima Organizacional en la Dimensión Estándares de Desempeño en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo - 2013.	XXV
O.	Clima Organizacional en la Dimensión Conflicto en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo - 2013.	XXVI
P.	Clima Organizacional en la Dimensión Identidad en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo - 2013..	XXVII
Q.	Satisfacción Laboral en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo - 2013..	XXVIII
R.	Satisfacción Laboral según factor condiciones físicas y materiales en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo - 2013..	XXIX
S.	Satisfacción Laboral según factor beneficios laborales en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo - 2013..	XXX
T.	Satisfacción Laboral según factor políticas administrativas en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo - 2013..	XXXI
U.	Satisfacción Laboral según factor relaciones sociales en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo - 2013..	XXXII
V.	Satisfacción Laboral según factor desarrollo personal en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo - 2013..	XXXIII
W.	Satisfacción Laboral según factor de desempeño de tareas en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo - 2013..	XXXIV
X.	Satisfacción Laboral según factor relación con la autoridad en Enfermeros de UCI – UCIM Hospital Nacional Dos de Mayo - 2013..	XXXV

**ANEXO A**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable	Definición Conceptual de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Valor Final de la Variable	Definición Operacional de la Variable	
<p style="text-align: center;"><b>Clima Organizacional</b></p> <p>Conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, que son percibidos directa o indirectamente por la gente que trabaja en una organización.</p>	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento de las reglas y procedimientos.</li> <li>✓ Definición de obligaciones, tareas y políticas.</li> <li>✓ Nivel de toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compromiso de los trabajadores.</li> <li>✓ Estado de excelencia.</li> <li>✓ Alto grado de lealtad y flexibilidad.</li> </ul>	<p>Muy Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Deficiente</p>	<p>Son las percepciones subjetivas del sistema formal, estilo informal y otros factores del medio en las actividades, creencias valores y motivación de las personas que trabaja en una organización.</p>	
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calculo de toma de decisiones.</li> <li>✓ Retos que se plantea la organización.</li> </ul>			
	Recompensa		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buenas relaciones en grupos de trabajo.</li> <li>✓ Ayuda positiva entre los integrantes.</li> </ul>			
	Riesgo		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nivel de desempeño.</li> <li>✓ Definición de los estándares de desempeño y las expectativas de actuación de los empleados de la organización.</li> </ul>			
	Calor		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Grado de tolerancia de diversas opiniones.</li> <li>✓ Efectividad en la integración dentro de la organización.</li> </ul>			
	Apoyo		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas de la organización.</li> <li>✓ Grado de identificación.</li> </ul>			
	Estándares de desempeño					
	Conflicto					
	Identidad					

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual de la Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Valor Final de la Variable</b>	<b>Definición Operacional de la Variable</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su empleo, los factores concretos (la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.)	Condiciones físicas y materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Distribución física del ambiente de trabajo.</li> <li>✓ Recursos y materiales necesarios para el buen desempeño.</li> </ul>	Alta  Media  Baja	Es la expresión de las sensaciones de los profesionales de enfermería respecto a los factores de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales remuneraciones, políticas administrativas, desarrollo personal, relaciones interpersonales, relación con la autoridad y desempeño de tareas que generan los resultados de su trabajo
		Beneficios laborales y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Salario adecuado y justo.</li> <li>✓ Presencia de beneficios y reconocimientos.</li> </ul>		
		Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Concordancia entre lo que se recibe y visión de la institución.</li> <li>✓ Sensación positiva en relación a la institución</li> </ul>		
		Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ambiente social adecuado para desarrollar actividades</li> <li>✓ Presencia de solidaridad, cooperación, colaboración en el grupo de trabajo.</li> </ul>		
		Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo permite desarrollo personal</li> <li>✓ Comodidad con la labor realizada en el trabajo</li> </ul>		
		Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La tarea laboral es valiosa e importante</li> <li>✓ La tarea desempeñada es interesante</li> </ul>		
		Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disposición de la jefatura es adecuada.</li> <li>✓ Importancia de la relación con la jefatura para las funciones desempeñadas</li> <li>✓ Las jefaturas valoran el esfuerzo y la labor desempeñada.</li> </ul>		

## ANEXO B



U.N.M.S.M. – FM - UPG  
PSEE - 2013

### INSTRUMENTO – ESCALA DE CLIMA

Estimada(o) Licenciada (o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el clima organizacional y satisfacción laboral de su unidad a fin de tener un diagnóstico situacional del tema y poder elaborar un sistema de estrategias que permitan mejorar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral de unidades críticas, a fin de crear indicadores para contribuir a la mejora de la calidad de atención.

Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

#### DATOS GENERALES

**SERVICIO:** UCI (1) UCIM (2)

**TIEMPO EN LA INSTITUCION:** .....

**TIEMPO EN EL SERVICIO:**.....

**EDAD:** .....

**SEXO:** F ( 1 ) M ( 2 )

**CONDICION LABORAL:**

NOMBRADO (A) ( 1 ) CONTRATADO (A) ( 2 )

#### 2. DATOS ESPECIFICOS

##### Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente. *(Ver siguiente ejemplo)*

Nº	ENUNCIADOS	MDA	DA	I	DA	MDA
		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	<i>Se siente tranquilo en el lugar donde desarrolla su trabajo</i>				X	

## DATOS ESPECÍFICOS: INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. Deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere pertinente:

Nº	ENUNCIADOS	MDA	DA	I	DA	MDA
		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	En su servicio las tareas están claramente definidas	1	2	3	4	5
2	En su servicio las tareas están lógicamente estructuradas.	1	2	3	4	5
3	En su servicio se tiene claro quién manda y toma las decisiones.	1	2	3	4	5
4	Conoce claramente las políticas de su hospital.	1	2	3	4	5
5	Conoce claramente la estructura organizativa de su servicio	1	2	3	4	5
6	En su servicio no existe mucho papeleo para hacer las cosas.	5	4	3	2	1
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).	5	4	3	2	1
8	En su servicio la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.	5	4	3	2	1
9	En su servicio a veces no se tiene claro a quien reportar	5	4	3	2	1
10	La jefatura muestra interés por las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	1	2	3	4	5
11	No se confía mucho en juicios individuales en el servicio, todo se verifica dos veces.	5	4	3	2	1
12	A la jefatura le gusta que se realice bien su trabajo sin tener que estar verificando con ellos.	1	2	3	4	5
13	La jefatura solo trazan planes generales de lo que se debe hacer, del resto cada uno es responsable del trabajo realizado.	5	4	3	2	1
14	En su servicio sale adelante cuando toma la iniciativa y trata de hacer las cosas por sí mismo.	1	2	3	4	5
15	La filosofía de su servicio enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismos	5	4	3	2	1
16	En su servicio cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.	5	4	3	2	1
17	En su servicio uno de los problemas es que las personas no toman responsabilidades.	5	4	3	2	1
18	En su servicio existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	1	2	3	4	5
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas.	1	2	3	4	5
20	En su servicio, las personas son recompensadas según se desempeñó en el trabajo.	1	2	3	4	5
21	En su servicio existe mucha crítica.	5	4	3	2	1
22	Cuando comete un error lo sancionan.	5	4	3	2	1
23	La filosofía de su servicio es que a largo plazo se progresa más bien si se hacen las cosas lentamente pero adecuadamente.	1	2	3	4	5

Nº	ENUNCIADOS	TDA	DA	I	ED	TED
		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
24	En su servicio ha tomado riesgos en los momentos oportunos.	1	2	3	4	5
25	En su servicio se toman riesgos grandes ocasionalmente para estar competentes	5	4	3	2	1
26	La toma de decisiones en su servicio se ha con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	1	2	3	4	5
27	En su servicio se arriesga por una buena idea,	1	2	3	4	5
28	Entre sus compañeros de su servicio permanece una atmosfera amistosa.	1	2	3	4	5
29	En su servicio se caracteriza por tener un clima de bajo agradable y sin tensiones.	1	2	3	4	5
30	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas de su servicio.	5	4	3	2	1
31	Las personas de su servicio tienden a ser frías y reservadas entre sí.	5	4	3	2	1
32	Las relaciones de su jefatura con el personal tienden a ser agradables.	1	2	3	4	5
33	En su servicio se exige un rendimiento bastante alto.	1	2	3	4	5
34	Su jefatura piensa que todo que todo trabajo se puede mejorar.	1	2	3	4	5
35	En su servicio siempre presionan para mejorar continuamente su rendimiento personal y grupal.	5	4	3	2	1
36	Su jefatura piensa que si las personas están contentas la productividad marchara bien.	5	4	3	2	1
37	En su servicio, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.	5	4	3	2	1
38	Se siente orgulloso de su desempeño.	1	2	3	4	5
39	Si se equivoca, las cosas van mal con su jefatura.	5	4	3	2	1
40	En su servicio, la jefatura habla de sus aspiraciones.	1	2	3	4	5
41	Las personas dentro de su servicio no confían verdaderamente uno del otro.	5	4	3	2	1
42	Su jefatura y compañeros lo ayudan cuando tiene una labor difícil.	1	2	3	4	5
43	La filosofía de su jefatura enfatiza el factor humano (como se sienten las personas, etc).	5	4	3	2	1
44	La actitud de su jefatura frente al conflicto entre personas puede ser bastante saludable.	5	4	3	2	1
45	Su jefatura siempre busca estimular las discusiones abiertas entre su personal.	1	2	3	4	5
46	Siempre puede decir lo que piensa aunque no estén de acuerdo con su jefatura.	1	2	3	4	5
47	Lo más importante en su servicio, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.	5	4	3	2	1
48	Las personas se sienten orgullosos de pertenecer a su servicio.	1	2	3	4	5
49	Siente que es miembro de un equipo que funciona bien.	1	2	3	4	5
50	Siente que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia el servicio.	5	4	3	2	1
51	En su servicio cada cual se preocupa por sus propios intereses.	5	4	3	2	1

## SCALA DE SATISFACCION LABORAL

Nº	ENUNCIADOS	MDA	DA	I	DA	MDA
		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores	1	2	3	4	5
2	Su sueldo es bajo en relación a la labor que realizo.	5	4	3	2	1
3	El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones.	1	2	3	4	5
4	Siente que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser.	1	2	3	4	5
5	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
6	Su jefatura es comprensiva.	1	2	3	4	5
7	Se siente mal con lo que gana.	5	4	3	2	1
8	Siente que da más de lo que recibe de su institución.	5	4	3	2	1
9	Le agrada trabajar con sus compañeros.	1	2	3	4	5
10	Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.	1	2	3	4	5
11	Se siente realmente útil con la labor que realiza.	1	2	3	4	5
12	El ambiente donde trabaja es confortable.(ventilación, iluminación etc)	1	2	3	4	5
13	Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.	1	2	3	4	5
14	La sensación que tiene de su trabajo es que lo están explotando.					
15	Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja.	5	4	3	2	1
16	Le disgusta su horario.	5	4	3	2	1
17	Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo.	1	2	3	4	5
18	Las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.	5	4	3	2	1
19	Llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad del trabajo.	1	2	3	4	5
20	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable.	1	2	3	4	5
21	Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.	1	2	3	4	5
22	El horario de su trabajo le resulta incomodo	5	4	3	2	1
23	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
24	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.	1	2	3	4	5
25	Su trabajo lo aburre.	5	4	3	2	1
26	La relación que tiene con sus superiores es cordial.	1	2	3	4	5
27	En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.	1	2	3	4	5
28	Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente.	1	2	3	4	5
29	Le gusta el trabajo que realiza.	1	2	3	4	5
30	No se siente a gusto con la jefatura.	5	4	3	2	1

Nº	ENUNCIADOS	MDA	DA	I	DA	MDA
		Muy en Desa- cuerdo	Desa- cuerdo	Inde- ciso	De acuer- do	Muy de acuerdo
31	Existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias. (materiales y/o inmuebles)	1	2	3	4	5
32	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.	5	4	3	2	1
33	Haciendo su trabajo, se siente bien conmigo mismo.	1	2	3	4	5
34	Se siente complacido con la actividad que realiza	1	2	3	4	5
35	La jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo.	1	2	3	4	5

*Gracias por su colaboración*

## **ANEXO C**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN ENFERMEROS DE UNIDADES CRÍTICAS DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO. 2013”.

“Habiendo sido informada(o) del propósito del mismo, así como de los objetivos, y teniendo la plena confianza de que la información vertida en el instrumento será usada sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confié en que la investigador utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”.

---

FIRMA





16	3	3	3	2	2	3	4	5	5	3	3	4	4	5	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	5	4	4	4	3							
17	5	2	2	5	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2	5	2	3	4	2	4	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	3	5	3	2	2	3	2	3	3						
18	5	5	3	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	2	2	3	4	2	4	2	2	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3						
19	2	3	2	2	2	4	4	4	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	5	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3						
20	3	4	2	3	3	4	4	4	2	5	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	4	4	4	4	4	2	4	3							
21	3	2	2	4	3	3	2	4	3	5	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	5	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	5	4	2	2	2	3	3							
22	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	3						
23	5	4	4	3	4	4	4	5	2	3	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4						
24	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	4	2	3	2	3	2	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4						
25	5	2	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	3	3	5	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	5	4	2	4	3	5	4	2	2	3	3							
26	4	4	4	3	3	4	4	5	2	2	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4					
27	4	3	3	5	4	4	4	4	2	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4					
28	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4						
29	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	5	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4					
30	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3				
31	3	4	2	2	3	3	4	5	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3				
32	3	2	3	2	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3		
33	5	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
34	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3
35	4	2	3	2	3	3	4	4	4	1	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO E

TABLA MATRIZ DE DATOS SATISFACCION LABORAL

N°	DATOS GENERALES					DATOS ESPECIFICOS																	RELACIONES SOCIALES				
	1	2	3	4	5	CONDICIONES FIS Y/O MAT					BENEF LABORALES				POLITICAS ADMINISTRATIVAS				RELACIONES SOCIALES								
						13	21	28	32	Σ	2	7	14	22	Σ	8	15	17	23	33	Σ	3	9	16	24	Σ	
1	2	2	1	1	2	4	4	2	4	4	18	2	2	2	2	8	2	4	4	4	2	16	4	4	4	16	
2	2	2	3	2	1	4	4	2	4	4	18	2	2	2	2	8	2	2	4	4	4	2	14	2	4	4	14
3	2	2	1	1	2	5	4	2	4	3	18	2	3	2	2	9	2	4	4	4	4	2	16	4	4	4	16
4	2	3	1	1	2	4	4	2	4	4	18	2	2	2	2	8	2	4	4	4	4	2	16	4	4	4	16
5	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	15	1	3	2	2	8	2	4	4	4	4	2	16	3	4	4	15
6	1	1	2	1	1	3	4	3	4	4	18	2	4	2	2	10	2	3	5	4	2	16	3	4	4	15	
7	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	20	2	2	4	2	10	2	2	2	4	2	12	4	4	4	16	
8	1	1	2	1	1	4	4	3	5	4	20	2	2	3	2	9	3	2	3	4	3	15	4	4	4	16	
9	1	2	1	1	2	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	19	4	4	4	16	
10	1	2	1	1	2	4	5	4	5	4	22	3	3	3	12	4	4	4	4	4	3	19	4	4	4	16	
11	1	2	1	1	1	4	4	2	4	2	16	2	2	2	2	8	1	2	4	4	1	12	3	4	1	11	
12	1	2	2	1	1	4	5	3	4	2	18	3	3	3	3	12	2	3	4	4	2	15	4	4	4	16	
13	1	2	3	1	1	2	4	3	4	3	16	4	4	3	3	14	2	4	4	4	4	2	16	2	3	11	
14	1	2	2	1	1	3	4	3	5	3	18	4	4	3	3	14	2	4	4	4	2	16	2	3	4	13	
15	1	2	3	1	1	4	5	5	5	5	24	2	4	2	4	12	1	4	5	2	1	13	4	5	4	18	
16	1	2	3	1	1	4	5	4	5	4	22	2	4	2	4	12	2	5	5	3	1	16	4	4	4	16	
17	1	2	2	2	1	4	5	4	4	4	21	2	2	4	4	12	2	4	4	4	1	15	4	5	4	17	
18	1	2	1	2	1	5	4	5	4	4	22	2	2	4	4	12	2	4	4	4	1	15	4	4	4	16	
19	2	2	1	2	2	3	4	5	3	18	1	2	4	4	11	3	3	2	2	2	2	12	4	4	3	15	
20	2	3	1	1	2	4	4	5	4	3	20	1	3	4	5	13	2	4	3	3	1	13	3	4	4	15	

21	1	3	2	2	1	4	5	2	3	3	17	3	2	3	3	3	11	2	2	4	4	1	13	2	4	3	4	13
22	1	3	2	1	1	3	4	3	3	4	17	2	3	4	3	3	12	3	3	4	4	2	16	4	4	3	5	16
23	1	2	1	1	2	4	3	2	4	3	16	3	3	2	2	10	2	4	5	3	1	15	4	4	4	4	4	16
24	2	2	1	1	1	5	4	2	4	5	20	1	3	2	2	8	2	3	4	3	2	14	3	5	4	4	16	
25	1	2	2	1	1	3	5	2	3	4	17	2	3	3	2	10	2	2	3	4	1	12	3	4	2	4	13	
26	1	2	1	1	1	5	3	2	4	4	18	3	3	3	3	12	3	4	4	3	1	15	4	4	4	4	16	
27	1	3	2	1	1	3	4	3	4	4	18	3	4	2	2	11	3	3	4	4	3	17	2	4	4	4	14	
28	1	3	2	1	1	4	4	2	5	4	19	2	2	2	2	8	2	2	4	3	3	14	3	4	4	4	15	
29	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	19	2	2	2	3	9	4	4	3	3	2	16	4	4	3	4	15	
30	1	1	1	1	1	4	5	3	5	3	20	3	4	2	2	11	2	2	4	3	2	13	4	3	4	3	14	
31	1	1	3	1	1	3	4	4	4	2	17	4	4	2	3	13	2	4	4	3	3	16	2	3	3	3	11	
32	1	1	2	1	1	4	4	5	4	3	20	1	4	3	4	12	2	4	4	3	1	14	4	3	3	4	14	
33	1	1	1	1	1	4	4	5	3	3	19	1	2	4	4	11	2	3	4	4	1	14	4	4	4	3	15	
34	2	1	1	1	1	3	4	5	3	2	17	1	4	4	5	14	3	4	3	4	1	15	4	3	4	4	15	
35	1	1	1	2	2	3	3	3	4	3	16	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	9	4	5	4	4	17	

N°	DATOS ESPECIFICOS																												Σ
	DESARROLLO PERSONAL							DESEMPEÑO DE TAREAS							RELACION CON LA AUTORIDAD														
	4	10	18	25	29	34	Σ	5	11	19	26	30	35	Σ	6	12	20	27	31	36	Σ	6	12	20	27	31	36	Σ	
1	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	3	4	2	4	4	3	4	3	20	125					
2	2	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	2	4	2	2	2	2	2	14	114						
3	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	3	23	130						
4	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	3	4	2	4	4	3	20	125							
5	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	4	4	4	26	3	4	4	4	4	4	4	23	127						
6	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	3	5	3	3	3	4	21	126							
7	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	2	5	4	4	3	4	22	128							
8	4	4	4	4	5	4	25	5	5	4	4	4	4	26	2	4	4	4	4	4	22	133							
9	3	4	4	4	5	4	24	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	4	4	25	143							
10	3	4	4	3	5	4	23	5	5	3	4	4	3	24	4	5	5	4	4	4	26	142							
11	4	4	5	5	4	4	26	5	5	4	4	4	4	26	3	4	4	2	4	2	19	118							
12	4	5	5	5	4	4	27	5	5	4	4	5	4	27	4	4	4	3	5	2	22	137							
13	3	4	4	3	3	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	3	22	124							
14	3	4	5	4	3	5	24	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	3	22	131							
15	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	2	3	4	4	2	2	17	143							
16	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	25	3	2	4	5	2	2	18	133							



**ANEXO F**

**DATOS GENERALES DE LOS ENFERMEROS DE UCI – UCIM**

**DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO**

**LIMA - 2013**

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
<b>1. SERVICIO</b>		
<i>UCI</i>	27	77.1
<i>UCIM</i>	8	22.9
<b>2. SEXO</b>		
<i>FEMENINO</i>	29	82.9
<i>MASCULINO</i>	6	17.1
<b>3. EDAD</b>		
<i>De 20 a 30 años</i>	5	14.3
<i>De 31 a 45 años</i>	19	54.3
<i>De 46 a mas</i>	11	31.4
<b>4. CONDICION LABORAL</b>		
<i>nombrado</i>	26	74.3
<i>contratado</i>	9	25.7
<b>5. TIEMPO DE SERVICIOS</b>		
<i>de 1 a 2 años</i>	13	37.1
<i>de 3 a 6 años</i>	9	25.7
<i>de 7 a 12 años</i>	10	28.6
<i>más de 12 años</i>	3	8.6
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

**FUENTE:** Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO G

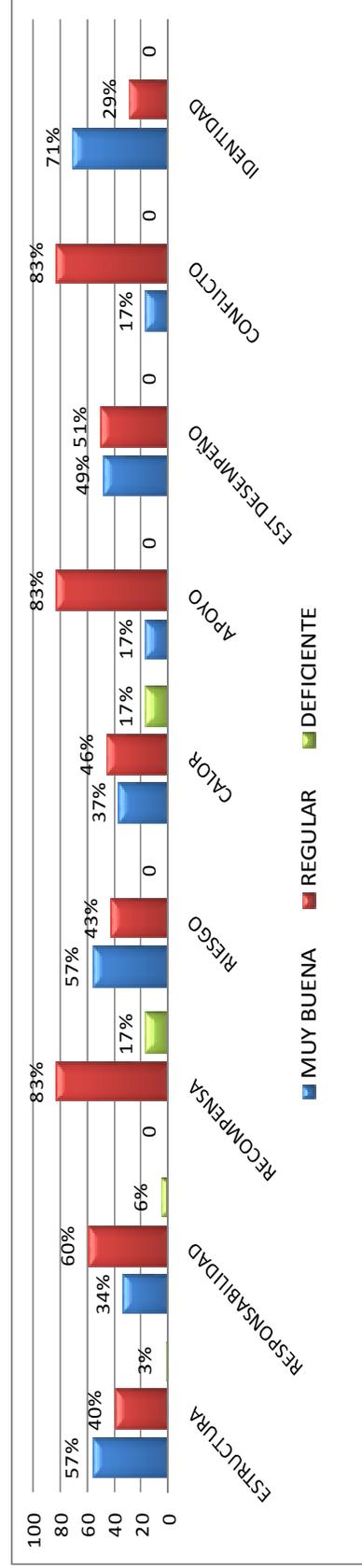
CLIMA ORGANIZACIONAL EN ENFERMEROS DE UCI - UCIM DEL  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

LIMA – PERU

2013

CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA		RESPONSABILIDAD		RECOMPENSA		RIESGO		CALOR		APOYO		EST DESEMPEÑO		CONFLICTO		IDENTIDAD	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
EXCELENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MUY BUENA	20	57	12	34	0	0	20	57	13	37	6	17	17	49	6	17	25	71
REGULAR	14	40	21	60	29	83	15	43	16	46	29	83	18	51	29	83	10	29
DEFICIENTE	1	3	2	6	6	17	0	0	6	17	0	0	0	0	0	0	0	0
MUY DEFICIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013



ANEXO H

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN ESTRUCTURA EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM DEL  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
LIMA – PERU  
2013

ENUNCIADO	CLIMA ORGANIZACIONAL												TOTAL	
	EXCELEN		MUY BUE		REGULAR		DEFICIEN		MUY DEF		TOTAL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>ESTRUCTURA</b>														
1. En su servicio las tareas están claramente definidas.	0	0	18	51.4	12	34.3	4	11.4	1	2.9	35	100		
2. en su servicio las tareas están lógicamente estructuradas.	0	0	18	51.4	11	31.4	4	11.4	2	5.7	35	100		
3. en su servicio se tiene claro quién manda y toma las decisiones.	1	2.9	20	57.1	10	28.6	4	11.4	0	0	35	100		
4. conoce claramente las políticas de su hospital.	0	0	27	77.1	7	20	1	2.9	0	0	35	100		
5. conoce claramente la estructura organizativa de su servicio	0	0	22	62.8	10	28.6	3	8.6	0	0	35	100		
6. en su servicio no existe mucho papeleo para hacer las cosas.	1	2.9	12	34.3	16	45.7	5	14.3	1	2.9	35	100		
7. el exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas. (tomadas en cuenta)	1	2.9	18	51.4	1	31.4	5	14.3	0	0	35	100		
8. en su servicio la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.	2	5.7	15	42.9	7	20	10	28.6	1	2.9	35	100		
9. en su servicio a veces no se tiene claro a quien reportar.	2	5.7	23	65.7	5	14.3	5	14.3	0	0	35	100		
10. La jefatura muestra interés por las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	0	0	20	57.1	7	20	7	20	1	2.9	35	100		

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO I

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO LIMA – PERU 2013

ENUNCIADO	CLIMA ORGANIZACIONAL												TOTAL				
	EXCELEN			MUY BUE			REGULAR			DEFICIEN			MUY DEF		N	%	
	N	%		N	%		N	%		N	%		N	%			
<b>RESPONSABILIDAD</b>																	
11. no se confía mucho en juicios individuales en el servicio, todo se verifica dos veces.	1	2.9	7	20	10	28.6	16	45.7	1	2.9	35	100					
12. a la jefatura le gusta que se realice bien su trabajo sin tener que estar verificándolo con ellos.	0	0	15	42.9	13	37.1	6	17.1	1	2.9	35	100					
13. la jefatura solo trazan planes generales de lo que se debe hacer, del resto cada uno es responsable del trabajo realizado.	0	0	16	45.7	10	28.6	8	22.9	1	2.9	35	100					
14. en su servicio sale adelante cuando toma la iniciativa y trata de hacer las cosas por sí mismo.	0	0	18	51.4	8	22.9	8	22.9	1	2.9	35	100					
15. la filosofía de su servicio enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismos.	0	0	18	51.4	9	25.7	7	20	1	2.9	35	100					
16. en su servicio cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.	1	2.9	12	34.3	5	14.3	17	48.6	0	0	35	100					
17. en su servicio uno de los problemas es que las personas no toman responsabilidades.	0	0	17	48.6	10	28.6	8	22.9	0	0	35	100					

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNNDM - 2013

ANEXO J

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN RECOMPENSA EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM DEL  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
LIMA – PERU  
2013

ENUNCIADO	CLIMA ORGANIZACIONAL												TOTAL				
	EXCELEN		MUY BUE		REGULAR		DEFICIEN		MUY DEF		TOTAL		N	%			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%					
RECOMPENSA																	
18. en su servicio existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	0	0	6	17.1	14	40	14	40	1	2.9	35	100					
19. las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas.	0	0	0	0	10	28.6	22	62.9	3	8.6	35	100					
20. en su servicio, las personas son recompensadas según se desempeñó en el trabajo.	0	0	2	5.7	11	31.4	22	62.9	0	0	35	100					
21. en su servicio existe mucha crítica.	0	0	7	20	9	25.7	19	54.3	0	0	35	100					
22.- en su servicio no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	0	0	15	42.9	15	42.9	5	14.3	0	0	35	100					
23. cuando comete un error lo sancionan.	1	2.9	10	28.6	16	45.7	8	22.9	0	0	35	100					

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO K

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN RIESGO EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM DEL  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
LIMA – PERU  
2013

ENUNCIADO	CLIMA ORGANIZACIONAL												TOTAL				
	EXCELEN			MUY BUEN			REGULAR			DEFICIEN			MUY DEF		N	%	
	N	%		N	%		N	%		N	%		N	%			
RIESGO																	
24. la filosofía de su servicio es que a largo plazo se progresa más si se hacen las cosas lentamente pero adecuadamente.	0	0	17	48.6	10	28.6	8	22.9	0	0	0	0	0	0	0	35	100
25. en su servicio ha tomado riesgos en los momentos oportunos.	0	0	19	54.3	15	42.9	1	2.9	0	0	0	0	0	0	35	100	
26. en su servicio se toman riesgos grandes ocasionalmente para estar competentes.	1	2.9	14	40	13	37.1	7	20	0	0	0	0	0	0	35	100	
27. la toma de decisiones en su servicio se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	0	0	32	91.4	2	5.7	1	2.9	0	0	0	0	0	0	35	100	
28. en su servicio se arriesga por una buena idea.	0	0	27	77.1	7	20	1	2.9	0	0	0	0	0	0	35	100	

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO L

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN CALOR EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM DEL  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
LIMA – PERU  
2013

ENUNCIADO	CLIMA ORGANIZACIONAL												TOTAL		
	EXCELEN		MUY BUE		REGULAR		DEFICIEN		MUY DEF		TOTAL		N	%	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
<b>CALOR</b>															
29. entre sus compañeros de su servicio permanece una atmosfera amistosa.	0	0	19	54.3	13	37.1	3	8.6	0	0	0	0	35	100	
30. en su servicio se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	0	0	6	17.1	15	42.9	14	40	0	0	0	0	35	100	
31. es bastante difícil llegar a conocer a las personas de su servicio.	0	0	11	31.4	13	37.1	11	31.4	0	0	0	0	35	100	
32. las personas de su servicio tienden a ser frías y reservadas entre sí.	0	0	15	42.9	8	22.9	12	34.3	0	0	0	0	35	100	
33. las relaciones de su jefatura con el personal tienden a ser agradables.	0	0	10	28.6	17	48.6	8	22.9	0	0	0	0	35	100	

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO M

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN APOYO EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM DEL  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
LIMA – PERU  
2013

ENUNCIADO	CLIMA ORGANIZACIONAL												TOTAL		
	EXCELEN		MUY BUE		REGULAR		DEFICIEN		MUY DEF		TOTAL				
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
APOYO															
34. en su servicio se exige un rendimiento bastante alto.	0	0	30	85.7	3	8.6	2	5.7	0	0	35	100			
35. su jefatura piensa que todo trabajo se puede mejorar.	1	2.9	31	88.5	1	2.9	2	5.7	0	0	35	100			
36. en su servicio siempre presionan para mejorar continuamente su rendimiento personal y grupal.	0	0	4	11.4	7	20	23	65.7	1	2.9	35	100			
37. Su jefatura piensa que si las personas están contentas la productividad marchara bien.	0	0	10	28.6	14	40	11	31.4	0	0	35	100			
38. en su servicio, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.	0	0	11	31.4	12	34.3	12	34.3	0	0	35	100			

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO N

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM  
DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
LIMA – PERU  
2013

ENUNCIADO	CLIMA ORGANIZACIONAL												TOTAL		
	EXCELEN		MUY BUE		REGULAR		DEFICIEN		MUY DEF		TOTAL				
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
<b>EST DE DESEMPEÑO</b>															
39. se siente orgulloso de su desempeño.	1	2.9	31	88.5	3	8.6	0	0	0	0	0	0	0	35	100
40. si se equivoca, las cosas van mal con su jefatura.	0	0	18	51.4	6	17.1	11	31.4	0	0	0	0	0	35	100
41. en su servicio, la jefatura habla de sus aspiraciones.	0	0	15	42.9	14	40	6	17.1	0	0	0	0	0	35	100
42. las personas dentro de su servicio no confían verdaderamente uno del otro.	0	0	8	22.9	14	40	13	37.1	0	0	0	0	0	35	100
43. su jefatura y compañeros lo ayudan cuando tiene una labor difícil.	0	0	29	82.8	3	8.6	3	8.6	0	0	0	0	0	35	100
44. la filosofía de su jefatura enfatiza el factor humano (como se sienten las personas, etc).	1	2.9	10	28.6	13	37.1	11	31.4	0	0	0	0	0	35	100

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO O

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN CONFLICTO EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO LIMA – PERU 2013

ENUNCIADO	CLIMA ORGANIZACIONAL												TOTAL				
	EXCELEN		MUY BUE		REGULAR		DEFICIEN		MUY DEF		N	%	N	%			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%							
<b>CONFLICTO</b>																	
45.- en su servicio se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.	0	0	29	82.8	6	17.1	0	0	0	0	0	0	0	0	35	100	
46. la actitud de su jefatura frente al conflicto entre personas puede ser bastante saludable.	0	0	13	37.1	14	40	8	22.9	0	0	0	0	0	35	100		
47. su jefatura siempre busca estimular las discusiones abiertas entre su personal.	0	0	13	37.1	15	42.9	7	20	0	0	0	0	0	35	100		
48. siempre puede decir lo que piensa aunque no estén de acuerdo con su jefatura.	1	2.9	16	45.7	9	25.7	9	25.7	0	0	0	0	0	35	100		
49. lo más importante en su servicio, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.	0	0	9	25.7	8	22.9	18	51.4	0	0	0	0	0	35	100		

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO P

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN IDENTIDAD EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM DEL  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
LIMA – PERU

2013

ENUNCIADO	CLIMA ORGANIZACIONAL												
	EXCELEN		MUY BUEN		REGULAR		DEFICIEN		MUY DEF		TOTAL		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
<b>IDENTIDAD</b>													
50. las personas se sienten orgullosos de pertenecer a su servicio.	1	2.9	31	88.5	3	8.6	0	0	0	0	0	35	100
51. siente que es miembro de un equipo que funciona bien.	0	0	28	80	7	20	0	0	0	0	0	35	100
52. Siente que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia el servicio.	0	0	14	40	9	25.7	12	34.3	0	0	0	35	100
53. en su servicio cada cual se preocupa por sus propios intereses.	0	0	14	40	9	25.7	12	34.3	0	0	0	35	100

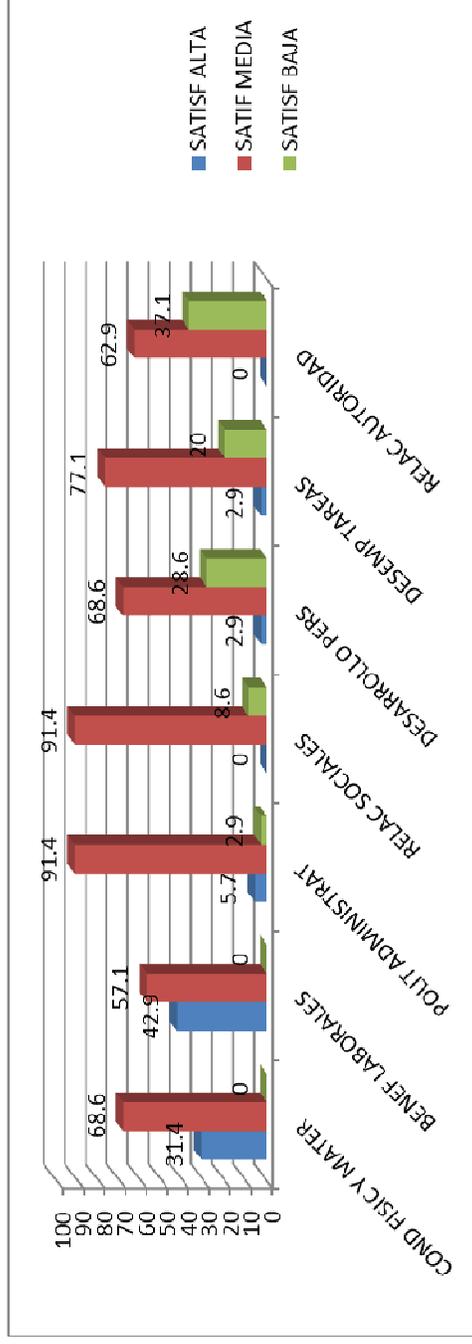
FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO Q

SATISFACCION LABORAL EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
LIMA – PERU  
2013

SATISFACCION LABORAL	CONDICIONES FISICAS Y MATER		BENEFICIOS LABORALES		POLITICAS ADMINISTRATIVAS		RELACIONES SOCIALES		DESARROLLO PERSONAL		DESEMPEÑO DE TAREAS		RELACION CON AUTORIDAD	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ALTA	11	31.4	15	42.9	2	5.7	0	0	1	2.9	1	2.9	0	0
MEDIA	24	68.6	20	57.1	32	91.4	32	91.4	24	68.6	27	77.1	22	62.9
BAJA	0	0	0	0	1	2.9	3	8.6	10	28.6	7	20	13	37.1
TOTAL	35	100	35	100	35	100	35	100	35	100	35	100	35	100

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013



FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO R

SATISFACCION LABORAL SEGÚN FACTOR CONDICIONES FISICAS Y MATERIALES EN ENFERMEROS DE UCI –  
UCIM DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
LIMA – PERU  
2013

ENUNCIADO	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	ALTA		MEDIA		BAJA				N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>CONDICIONES FISICAS Y MATERIALES</b>	24	68.6	10	28.6	1	2.9	35	100.0		
<i>1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.</i>										
<i>13.- El ambiente donde trabaja es confortable.(ventilación, iluminación etc)</i>	30	85.7	5	14.3	0	0.0	35	100.0		
<i>21.- La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable.</i>	12	34.3	12	34.3	11	31.4	35	100.0		
<i>28.-En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.</i>	29	82.9	6	17.1	0	0.0	35	100.0		
<i>32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias. (materiales y/o inmuebles)</i>	19	54.3	12	34.3	4	11.4	35	100.0		

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO S

SATISFACCION LABORAL SEGÚN FACTOR BENEFICIOS LABORALES EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM DEL  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
LIMA – PERU  
2013

ENUNCIADO	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	ALTA		MEDIA		BAJA		N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%				
<b>BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS</b>										
2.-Su sueldo es bajo en relación a la labor que realizo.	11	31.4	17	48.6	7	20.0	35	100.0		
7.- Se siente mal con lo que gana.	11	31.4	10	28.6	14	40.0	35	100.0		
14.- Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.	9	25.7	10	28.6	16	45.7	35	100.0		
22.- Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.	9	25.7	10	28.6	16	45.7	35	100.0		

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO T

SATISFACCION LABORAL SEGÚN FACTOR POLITICAS ADMINISTRATIVAS EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM DEL  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
LIMA – PERU  
2013

ENUNCIADO	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	ALTA		MEDIA		BAJA		N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%				
<b>POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>										
8.- Siente que da más de lo que recibe de su institución.	3	8.6	6	17.1	26	74.3	35	100.0		
15.- La sensación que tiene de su trabajo es que lo están explotando.	19	54.3	7	20.0	9	25.7	35	100.0		
17.- Le disgusta su horario.	27	77.1	5	14.3	3	8.6	35	100.0		
23.- El horario de su trabajo le resulta incomodo	22	62.9	10	28.6	3	8.6	35	100.0		
33.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.	0	0.0	6	17.1	29	82.9	35	100.0		

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO U

SATISFACCION LABORAL SEGÚN FACTOR RELACIONES SOCIALES EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM DEL  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
LIMA – PERU  
2013

ENUNCIADO	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	ALTA		MEDIA		BAJA		N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%				
<b>RELACIONES SOCIALES</b>										
<i>3.- El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones.</i>	22	62.9	7	20.0	6	17.1			35	100.0
<i>9.- Le agrada trabajar con sus compañeros.</i>	29	82.9	6	17.1	0	0.0			35	100.0
<i>16.- Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja.</i>	26	74.3	7	20.0	2	5.7			35	100.0
<i>24.- La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo.</i>	30	85.7	5	14.3	0	0.0			35	100.0

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO V

SATISFACCION LABORAL SEGÚN FACTOR DESARROLLO PERSONAL EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO LIMA – PERU 2013

ENUNCIADO	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	ALTA		MEDIA		BAJA		N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%				
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>										
<i>4.- Siente que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser.</i>	22	62.9	10	28.6	3	8.6	35	100.0		
<i>10.- Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.</i>	35	100.0	0	0.0	0	0.0	35	100.0		
<i>18.- Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo.</i>	29	82.9	5	14.3	1	2.9	35	100.0		
<i>25.- Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.</i>	28	80.0	5	14.3	2	5.7	35	100.0		
<i>29.- Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente.</i>	29	82.9	4	11.4	2	5.7	35	100.0		
<i>34.- Haciendo su trabajo, se siente bien conmigo mismo.</i>	26	74.3	7	20.0	2	5.7	35	100.0		

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO W

SATISFACCION LABORAL SEGÚN FACTOR DESEMPEÑO DE TAREAS EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO LIMA – PERU 2013

ENUNCIADO	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	ALTA		MEDIA		BAJA		N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%				
<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>										
5.- La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra.	32	91.4	2	5.7	1	2.9			35	100.0
11.- Se siente realmente útil con la labor que realiza.	35	100.0	0	0.0	0	0.0			35	100.0
19.- Las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.	31	88.6	3	8.6	1	2.9			35	100.0
26.- Su trabajo lo aburre.	31	88.6	2	5.7	2	5.7			35	100.0
30.- Le gusta el trabajo que realiza.	35	100.0	0	0.0	0	0.0			35	100.0
35.- Se siente complacido con la actividad que realiza.	28	80.0	7	20.0	0	0.0			35	100.0

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013

ANEXO X

SATISFACCION LABORAL SEGÚN FACTOR RELACION CON LA AUTORIDAD EN ENFERMEROS DE UCI – UCIM  
DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
LIMA – PERU  
2013

ENUNCIADO	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	ALTA		MEDIA		BAJA				N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>RELACION CON LA AUTORIDAD</b>										
6.- Su jefatura es comprensiva.	12	34.3	14	40.0	9	25.7			35	100.0
12.- Es grato la disposicion de su jefe cuando le pide alguna consulta sobre su trabajo.	30	85.7	4	11.4	1	2.9			35	BN 100.0
20.- Llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad del trabajo.	22	62.9	8	22.9	5	14.3			35	100.0
27.- La relación que tiene con sus superiores es cordial.	22	62.9	5	14.3	8	22.9			35	100.0
31.- No se siente a gusto con la jefatura.	18	51.4	9	25.7	8	22.9			35	100.0
36.- La jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo.	9	25.7	11	31.4	15	42.9			35	100.0

FUENTE: Instrumento aplicado a los Enfermeros de UCI y UCIM – HNDM - 2013