



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Relación entre clima organizacional y satisfacción
laboral de las enfermeras del servicio de centro
quirúrgico en un hospital de EsSalud – 2017**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Enfermería con
mención en Gestión en Enfermería

AUTOR

Lisset Ruth DE LA CRUZ PÉREZ

ASESOR

Dra. Edna RAMIREZ MIRANDA

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

De La Cruz L. Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico en un hospital de EsSalud – 2017 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2023.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Lisset Ruth De La Cruz Pérez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43990591
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2715-8863
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Edna Ramirez Miranda
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09398149
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9276-6692
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Luisa Hortensia Rivas Díaz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06629916
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	María Fabiola Quiroz Vásquez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07852991
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Esperanza Margarita LLuncor LLuncor
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07709199
Datos de investigación	

Línea de investigación	Gestión en establecimientos y servicios de salud
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Lima - Perú
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2017 - 2019
URL de disciplinas OCDE	<p><i>Ciencias de la salud</i></p> <p>Enfermería http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.03</p> <p>Políticas de salud, Servicios de salud http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.02</p>



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América




FACULTAD DE MEDICINA

Vicedecanato de Investigación y Posgrado
Sección Maestría

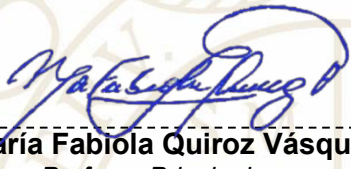
ACTA DE GRADO DE MAGÍSTER

En la ciudad de Lima, a los 09 días del mes de junio del año dos mil veintitrés siendo las 14:00 hrs, bajo la presidencia de la Dra. Luisa Hortensia Rivas Díaz con la asistencia de los Profesores: Mg. María Fabiola Quiroz Vásquez (Miembro), Mg. Esperanza Margarita LLuncor LLuncor (Miembro) y la Dra. Edna Ramírez Miranda (Asesora); la postulante al Grado de Magíster en Enfermería con mención en Gestión en Enfermería, Bachiller en Enfermería, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su tesis titulada: **“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO EN UN HOSPITAL DE ESSALUD - 2017”** con el fin de optar el Grado Académico de Magíster en Enfermería con mención en Gestión en Enfermería. Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación **C BUENO (15)**. A continuación, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Medicina se le otorgue el Grado Académico de **MAGÍSTER EN ENFERMERÍA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EN ENFERMERÍA**, a la postulante **Lisset Ruth De La Cruz Pérez**.


Se extiende la presente Acta en dos originales y siendo las 15:30 hrs, se da por concluido el acto académico de sustentación.



Dra. Luisa Hortensia Rivas Díaz
Profesor Principal
Presidente



Mg. María Fabiola Quiroz Vásquez
Profesor Principal
Miembro



Mg. Esperanza Margarita LLuncor LLuncor
Profesor Asociado
Miembro



Dra. Edna Ramírez Miranda
Profesor Principal
Asesora





Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Vicerrectorado de Investigación y Posgrado



CERTIFICADO DE SIMILITUD

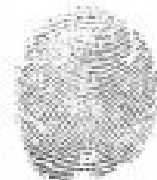
Yo, **Jorge Walter Calderón Morales** Jefe de la Sección de Maestría, responsable del software de similitud textual Turnitin, informar que se ha revisado y evaluado la tesis titulada: **“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO EN UN HOSPITAL DE ESSALUD - 2017”** presentado por el/la maestrando(a) **Lisset Ruth De La Cruz Pérez** para optar el grado en **Magíster en Enfermería** con mención en **Gestión en Enfermería**.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, evaluación y análisis mediante el software para la detección de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **07%** de similitud, nivel **PERMITIDO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación**.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su publicación.

Firma del Jefe de Sección Maestría:

DNI: 07224844



Jorge Walter Calderón Morales

Nombres y apellidos del Jefe

DEDICATORIA:

Esta tesis está dedicada a:

A Dios por ser el autor de mi vida, y darme la fuerza y las capacidades cognitivas necesarias para el cumplimiento de mis metas.

A mis padres por su apoyo incondicional, su amor y dedicación para lograr mi crecimiento profesional.

A Karina, Max y Evelyn que son parte importante de mi vida y me motivan a seguir adelante en el camino emprendido como enfermera

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a la prestigiosa Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por abrirme las puertas a la excelencia, y a la plana docente, que con sus enseñanzas me impartieron valiosos conocimientos e hicieron que pueda crecer profesionalmente para el desarrollo y engrandecimiento de la enfermería.

Asimismo, quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Dra. Edna Ramírez Miranda, por ser mi asesora, maestra, guía y sobre todo amiga, que con su sapiencia me dirigió, enseñó, asesoró en el desarrollo de este trabajo y me motivó a seguir creciendo en todos los ámbitos como ser humano, especialmente en lo profesional.

Finalmente quiero agradecer a las enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico del HNGAI por su tiempo y su valiosa participación en el estudio.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras de Centro Quirúrgico (HNGAI),
Material y Método: Estudio con enfoque cuantitativo, nivel aplicativo y tipo descriptivo correlacional, de corte transversal. Población: 75 enfermeras de Centro Quirúrgico considerando los criterios de inclusión y exclusión. La técnica que se utilizó fue la entrevista y los instrumentos fueron cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral elaborados por la investigadora con pruebas de validez y confiabilidad significativas, aplicando el instrumento previo consentimiento informado.

Resultados: Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.708 que evidencia la existencia de relación positiva moderada entre las variables, con significancia bilateral $p=0.000 < 0.010$, además que el 56% de enfermeras de centro quirúrgico siente un clima organizacional regular y el 57.3% se encuentra laboralmente medianamente satisfechas

Conclusiones: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras Centro Quirúrgico, y el clima organizacional sentido por las enfermeras es regular; y se encuentran laboralmente medianamente satisfechas.

Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción laboral, enfermera de Centro Quirúrgico.

SUMMARY

Objective: To determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in nurses at the Surgical Center (HNGAI), Material and Method: Study with a quantitative approach, application level and correlational descriptive type, cross-sectional. Population: 75 nurses from the Surgical Center considering the inclusion and exclusion criteria. The technique used was the interview and the instruments were questionnaires on organizational climate and job satisfaction prepared by the researcher with significant validity and reliability tests, applying the instrument with prior informed consent.

Results: A correlation coefficient of 0.708 was obtained, which evidences the existence of a moderate positive relationship between the variables, with bilateral significance $p=0.000 < 0.010$, in addition to the fact that 56% of surgical center nurses feel a regular organizational climate and 57.3% is fairly satisfied with work

Conclusions: There is a statistically significant relationship between the organizational climate and job satisfaction of Surgical Center nurses, and the organizational climate felt by nurses is regular; and they are moderately satisfied with work.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Surgical Center nurse.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN.....	V
SUMMARY	VI
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	1
1.1.Situación Problemática.....	1
1.2.Formulación del Problema	6
1.3.Justificación.....	6
1.4.Objetivos	9
1.4.1.Objetivo General	9
1.4.2.Objetivos Específicos	10
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	11
2.1.Marco Filosófico o Epistemológico	11
2.2 Antecedentes de la Investigación	13
2.2.1 Antecedentes internacionales	13
2.2.2 Antecedentes nacionales.....	19
2.3 Base teórica conceptual	24
2.3.1 Aspectos conceptuales sobre clima organizacional.....	24
2.3.2 Aspectos conceptuales sobre satisfacción laboral	40
2.3.3 Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral	50
2.3.4 La enfermera y su rol en centro quirúrgico	52
2.4 Glosario de términos	54
CAPÍTULO 3: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	56
3.1 Hipótesis general	56
3.2 Identificación de variables.....	56

CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA	57
4.1 Enfoque, tipo, nivel del estudio	57
4.2 Unidad de Análisis	57
4.3 Población de Estudio	58
4.4 Selección de Muestra	59
4.5 Recolección de datos, técnicas e instrumentos	59
4.6 Análisis e Interpretación de la Información	63
4.7 Aspectos Éticos de la Investigación	64
CAPÍTULO 5: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	66
5.1 Presentación de Resultados	66
5.2 Prueba de Hipótesis	73
5.3 Discusión	74
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS	84
ANEXOS	91

LISTA DE CUADROS

<i>Cuadro 1.</i> Descripción de los factores según Herzberg	44
<i>Cuadro 2.</i> Escala de correlación según el rango de valores	64
<i>Cuadro 3.</i> Características sociodemográficas de las profesionales de enfermería de centro quirúrgico – HNGAI 2017.	6667
<i>Cuadro 4.</i> Correlación y significación entre clima organizacional y satisfacción laboral de las profesionales de enfermería del centro quirúrgico - HNGAI. Lima, 2017	73
<i>Cuadro 5.</i> Nivel de clima organizacional percibido por las profesionales de enfermería de centro quirúrgico - HNGAI. Lima, 2017	9292
<i>Cuadro 6.</i> Nivel de satisfacción laboral de las profesionales de enfermería del centro quirúrgico. HNGAI. Lima, 2017.....	92
<i>Cuadro 7.</i> Nivel de clima organizacional del profesional de enfermería de centro quirúrgico según dimensiones HNGAI. Lima, 2017	93
<i>Cuadro 8.</i> Nivel de satisfacción laboral según dimensiones del profesional de enfermería de centro quirúrgico. HNGAI. Lima, 2017	94

LISTA DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1.</i> Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las profesionales de enfermería de centro quirúrgico - HNGAI. Lima, 2017	6868
<i>Gráfico 2.</i> Nivel de clima organizacional percibido por las profesionales de enfermería del centro quirúrgico. - HNGAI. Lima, 2017	69
<i>Gráfico 3.</i> Nivel de clima organizacional del profesional de enfermería de centro quirúrgico según dimensiones HNGAI. Lima, 2017.....	7170
<i>Gráfico 4.</i> Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del centro quirúrgico. HNGAI. Lima, 2017.....	71
<i>Gráfico 5.</i> Nivel de satisfacción laboral según dimensiones del profesional de enfermería de centro quirúrgico. HNGAI. Lima, 2017	7272

1 CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Situación Problemática

Las organizaciones están formadas por personas, las cuales desempeñan funciones para la consecución de objetivos y metas planteadas en la organización, es decir las personas son el elemento básico del éxito de la empresa. Hoy en día la Gestión del Talento Humano hace que las organizaciones sean más exitosas ya que su finalidad es lograr que las personas se sientan y actúen como socias de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras. La medición del CLIMA ORGANIZACIONAL es una herramienta vital en la Gestión del Talento Humano, ya que permite conocer como es percibida la empresa por sus trabajadores; logrando identificar las fortalezas o aspectos bien valorados de la cultura organizacional, así como identificar las fuentes de insatisfacción que inciden en el desarrollo de actitudes negativas de los trabajadores respecto a la organización.

Clima Organizacional y Satisfacción laboral son variables relacionadas al bienestar de cada persona en su centro y calidad de vida laboral; en consecuencia, sus efectos son reflejados en su desempeño, actitudes y motivaciones. “Los estudios de carácter organizacional, reconocen la importancia del clima laboral sobre los procesos y resultados en las personas y entes”.(

Chiang, M. et al, 2010 – pág 13).

Por su parte, el MINSA define clima organizacional como: “Percepciones de carácter común o compartido entre los miembros de una entidad, respecto a su trabajo, al ambiente físico, relaciones interpersonales dadas en torno a este y la variedad de regulaciones de carácter formal e informal aplicables al trabajo”.

El clima organizacional está vinculado con el ambiente interno, los cuales se dan entre miembros de una misma organización o entidad, a su vez, se relacionan con los niveles de motivación de los miembros, siendo, alta cuando el clima laboral se incrementa y se evidencia en relaciones satisfactorias, interés, ánimo, colaboración, entre otros. Empero, en caso de presentarse frustración o barreras para satisfacer necesidades, la motivación tiende a ser baja y en consecuencia el clima también, encontrándose presente en las personas, estados de depresión, ausencia de interés, insatisfacción y otros, y en casos radicales se presentan estados de agresividad, tumulto, inconformidad, y otros, resultando común en los confrontamientos con la entidad (manifestaciones, huelgas y otros). (Chiavenato, 2011, pág. 49). En base a ello podemos decir que clima organizacional es cómo cada trabajador percibe los diversos aspectos que ocurren en su organización que van influir en su estado emocional y conducta conllevándolos al éxito o fracaso.

Por otro lado, la Satisfacción laboral es definida por Robbins & Judge, (2013) como un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo y hace mención que, los trabajadores que se encuentran satisfechos y comprometidos, muestran las menores tasas de rotación, aislamiento y ausentismo. Además de tener un mejor desempeño en su trabajo podemos inferir que la satisfacción laboral es fundamental no sólo para los trabajadores, sino también para las organizaciones, debido a que es un sentimiento positivo que influye directamente en el compromiso e identificación con la organización y el logro de objetivos.

Aún, en este mundo globalizado donde hay grandes avances tecnológicos, es fundamental realizar mediciones del clima y satisfacción en el contexto organizacional con herramientas de precisión para mejorar la gestión, porque permite que el gerente o gestor conozca los sentimientos, actitudes y problemas percibidos de cada trabajador acerca de su organización, que está afectando su desempeño y por ende a la institución misma en el cumplimiento de sus objetivos; con esta información el gestor podrá formular planes de mejora para lograr mayor compromiso e involucramiento del trabajador con su institución.

El estudio de estas variables es de vital importancia en toda organización, es por esto que en Perú se siguen desarrollando estudios de investigaciones, encuestas nacionales como ENSUSALUD y en el caso del Ministerio de Salud (MINSA) se han elaborado instrumentos de medición tanto de clima organizacional y satisfacción laboral que son aplicados en los establecimientos de salud a fin de mejorar sus procesos y resultados.

El INEI en su último informe de ENSUSALUD (2015) detalla los resultados, donde se encontró que el 30,7 % de profesionales de enfermería que laboraban en Lima no se encontraban satisfechos en su trabajo, seguido por el 6,1% que labora en Arequipa. En el 2014 en la encuesta ENSUSALUD, se incluyó otro ítem de condiciones de trabajo el cual detalla que en Lima con 23,5% y Arequipa con 6,7% son dos regiones con mayor porcentaje de profesionales de enfermería que han pensado cambiar de empleo por las malas condiciones de trabajo (INEI, 2014).

Asimismo, existen estudios nacionales que son pilares, como es el estudio realizado por Felipe et al. (2018) sobre satisfacción laboral y clima organizacional en el área de emergencia del Hospital Nacional de Trujillo, cuyo resultado demostró alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional; asimismo, los resultados evidenciaron que la satisfacción laboral

fue mayor en los trabajadores de jornada acumulada, seguidos por los trabajadores de turnos matutinos y vespertinos, y que los trabajadores del turno nocturno fueron los que presentaron menor satisfacción laboral ($p < 0.002$). El clima organizacional en relación con el turno de trabajo presentó tendencia semejante a la de la satisfacción laboral. El turno de jornada acumulada presentó mayor nivel de clima, seguido por el turno matutino y vespertino, y nuevamente el turno nocturno, como en el anterior caso, presentó el menor nivel de clima organizacional.

Es necesario, que el departamento de enfermería del HNGAI – ESSALUD considere medir estas variables como puntos claves para el éxito de los servicios y así formular estrategias para fortalecer los diversos aspectos relacionados con el diseño o estructura de la organización, potencial humano y cultura organizacional, por ende, mejorar el rendimiento, compromiso y evitar actitudes negativas del personal de enfermería, a fin de lograr un clima organizacional acorde a las expectativas.

Actualmente en ESSALUD se vive en una crisis la cual se revela día a día en las noticias, los casos de manifestaciones (paros y huelgas) que son el resultado de la insatisfacción laboral que presentan los trabajadores ya sea debido a un sueldo que es percibido injusto, a las malas condiciones laborales, al incumplimiento de bonos que son ofrecidos como incentivos laborales, al régimen de contrato 1057 (CAS), mostrando desgano y cansancio en las labores que realiza el personal, que se ve reflejado en las quejas que presentan los pacientes respecto a la atención que reciben. También se evidencian los problemas organizacionales que fueron reconocidos por los diferentes presidentes ejecutivos de ESSALUD que inciden en el clima organizacional como es el problema de la infraestructura, la falta de dotación de equipos biomédicos, mobiliarios e insumos médicos (medicinas e insumos quirúrgicos), la brecha de personal que origina una sobrecarga laboral, etc.

El Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen del Seguro Social de Salud (EsSalud) categorizado como Instituto de Salud Especializado III-2, por el MINSA, cuenta con una gran cantidad de recurso humano, como personal profesional de enfermería en aproximadamente 750 enfermeras, y de ellas 102 son del servicio de centro quirúrgico I. Al ser un hospital de referencia nacional, se ha creído conveniente realizar este estudio en el servicio de centro quirúrgico por ser un área crítica y que a la vez porque concentra la mayor cantidad de enfermeras a diferencia de otros servicios; al interactuar con las enfermeras respecto a los problemas que perciben en la administración, ellas manifiestan: “el principal problema es la falta de personal, y que debido a esto hay gran incomodidad que origina discusiones por los empalmes en la prolongación de cirugías ya que se les obliga a quedarse más tiempo ya sea como hora extra o a cuentas de horas por lo que se sienten cansadas y quieren que se acabe el turno”, además de esto hay otros comentarios de que “hay mucho autoritarismo por ciertas coordinadoras”, “existen grupos divididos en el servicio”, “el trato a las enfermeras es parcializado por las líderes”, “existen inequidad e injusticia en la programación diaria”, “hay mayor exigencia al personal CAS”, “no se respetan las rotaciones programadas”, “las relaciones interpersonales entre las enfermeras de grupo de guardia y turno fijo cada vez se encuentran peores, y que hay exclusión de parte de las enfermeras de turno fijo a las de grupo de guardia en la realización de actividades”, “no se reconoce el esfuerzo y el trabajo a las enfermeras”, “existen coordinadoras que no tienen buen trato al personal”, “se está perdiendo el trabajo en equipo”, “hay instrumental quirúrgico en mal estado que origina problemas con los cirujanos y no permiten realizar un buen trabajo” “hay insuficiente cantidad de equipos biomédicos, que los mobiliarios para realizar el trabajo no son adecuados”, que “existen malas condiciones laborales”, problemas que es persistente y no hay solución viable hasta el momento.

Por lo cual nos formulamos algunas interrogantes que pueden direccionar la formulación del problema: ¿Cómo percibirán el “clima organizacional” las enfermeras que laboran en centro quirúrgico respecto a la estructura, políticas,

equipos, insumos y liderazgo de las líderes del servicio?, ¿Estarán satisfechas las enfermeras con lo que ofrece la organización y con las gestoras de enfermería ?, ¿cuál es clima organizacional real en el centro quirúrgico del HNGAI ?, ¿existirán factores que mejoran el nivel de satisfacción del personal en general?

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de las profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2017?

1.3. Justificación:

Justificación teórica:

El Clima Organizacional y la Satisfacción laboral para Chiang, M., Rodrigo,J., & Nuñez, A. (2010); guarda relación con el bienestar personal y calidad de vida en el ámbito laboral, Por lo que inciden en su desempeño, y máxima concentración. Es por estas razones que es importante la medición de estas variables para así conocer el grado de compromiso del personal de enfermería que labora en unidades de alta complejidad, como son los servicios de centro quirúrgico, donde la vida de un ser humano se encuentra en la línea entre la vida y la muerte, por lo que el personal debe estar centrado en lograr que el paciente salga en las mejores condiciones.

La importancia de conocer el clima organizacional y la satisfacción laboral es porque son herramientas de gestión que permitirán conocer el comportamiento del recurso humano, y así poder formular planes de mejora y estrategias con la finalidad de lograr un mayor grado de compromiso de todos los trabajadores y mejorar el desempeño laboral, orientado hacia la calidad de atención.

A partir de la perspectiva teórica, la nueva información contribuirá aportando un nuevo conocimiento, sobre la línea de investigación referente al tema, la cual permitirá determinar cuan identificado y/o comprometido se encuentra el profesional de enfermería frente al logro de los objetivos de su organización, ya que el estar satisfecho en su Centro Laboral será un indicador de la calidad de los servicios internos y mejora de la relación profesional/persona cuidada, el clima organizacional es otro factor importante ya que si un ambiente laboral es percibido como agradable o con un clima bueno este ayudará a que todos trabajen con un mismo sentimiento.

El presente estudio se justifica a partir del panorama teórico destacando la importancia de ahondar en el entendimiento que existe en el grupo por el ambiente organizacional y la satisfacción. Se intenta llenar el vacío de conocimiento referido a la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del hospital, que permitirá tomar decisiones para dar solución a los problemas de estructura, toma de decisiones, comunicación, innovación, motivación y autonomía; frente a condiciones de satisfacción laboral como beneficios, políticas administrativas, desarrollo de personal, etc.

Justificación práctica

Por ser el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen del Seguro Social un hospital de referencia nacional y el servicio de Centro Quirúrgico uno de los más críticos por la complejidad del trabajo existente y el único servicio que concentra la mayor cantidad de enfermeras, es necesario que el gestor propicie las condiciones adecuadas para comprometer a todo su personal, optimizando el clima organizacional y la satisfacción laboral.

La presente tesis desde el punto de vista práctico, busca identificar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico, esto servirá de base para formular estrategias y plantear acciones correctivas en busca de mejoras, a fin de que las enfermeras estén satisfechas con la labor que realizan y asimismo perciban un óptimo clima laboral en el día a día del trabajo; para así lograr el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas del servicio. Los resultados serán proporcionados a la jefa de servicio y departamento de enfermería para que se pueda hacer la reflexión y corregir los problemas identificados, planteando estrategias para mejorarlos en cada miembro enfermera, de esta manera incrementar el rendimiento o desempeño laboral con sentimiento de motivación para el logro de los objetivos comunes.

Justificación metodológica

La presente investigación surge de los problemas existentes de clima organizacional y satisfacción laboral del profesional enfermero en Centro Quirúrgico del HNGAI; al respecto del tema se plantea fundamentos teóricos y estudios previos sobre el tema con el objetivo de dar soluciones a dichos

problemas, previa identificación de estas.

Para poder evaluar cada variable se ha desarrollado un instrumento, validado y confiable tanto para cada una de las variables estudiadas, habiendo sido adecuados a la realidad de quirófano y la institución, que pueden ser utilizados en áreas similares dentro de las instituciones en ESSALUD.

Los resultados de cada evaluación revelaran el nivel de clima organizacional, así como cuan satisfechas se encuentra el profesional de enfermería, para así demostrar como estas variables son factores muy importantes para un trabajo de calidad y eficiente, brindados al paciente quirúrgico.

1.4. Objetivos:

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de las profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2017

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las características sociodemográficas de las profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del HNGAI.
- Identificar el nivel de clima organizacional de las profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del HNGAI.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de las profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del HNGAI en sus dimensiones.

2 CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Filosófico o Epistemológico

Para hablar de clima organizacional y satisfacción laboral, es necesario mencionar los cambios de la organización que se fueron dando en el transcurso del siglo XX, donde las organizaciones pasaron por tres etapas : la primera etapa abarca del año 1900 a 1950 con el inicio de la revolución industrial donde se intensificó el fenómeno de la industrialización y se consideraba a las personas como factores de producción inertes y estáticos, sujetos a reglas y reglamentos rígidos que los controlen, en la cual la administración de personas se denominaba *Relaciones industriales*. La segunda etapa abarcó desde el año 1950 a 1990, a finales de la segunda guerra mundial en la etapa de industrialización neoclásica donde se consideró a las personas como recursos vivos y no como factores inertes de producción y fue sustituida la concepción de relaciones industriales por la nueva visión de *Administración de Recursos humanos*; y la última etapa que se da después del año 1990, hasta hoy, en plena era de la información, donde se considera a las personas como la base principal de la nueva organización, y la administración de recursos humanos cede su lugar a un nuevo enfoque denominada la *Gestión del Talento Humano*.(Chiavenato, 2011),

En medio de la evolución de la organización, se han ido desarrollando estudios

sobre clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que constituyen variables que impactan en el comportamiento de los trabajadores. El concepto de clima organizacional se remonta al año 1960, introducida por primera vez por Gellermam; sin embargo el concepto está integrado por una mixtura de dos grandes escuelas, la escuela Gestalt que estuvo enfocada en la percepción de las personas acerca de la organización, y la escuela funcionalista que refirieron que el pensamiento y la conducta de las personas están sujetas al ambiente en el que están rodeados , y las diferencias personales son un papel primordial en la adaptabilidad a su medio. (Brunet, 1987); y en el año 1935 Hoppock realiza la primera investigación sobre satisfacción laboral, y años después Herzberg en 1959 propone una propuesta teórica significativa de la satisfacción laboral con su teoría de los dos factores o bifactorial de la satisfacción, considerando a los factores intrínsecos y extrínsecos.

Actualmente se vienen desarrollando estudios de relación de Clima organizacional y satisfacción laboral, donde Chiang, M. et al en 2010 lo define como variables que guardan relación con el estado de bienestar de los individuos dentro de su centro laboral, la calidad de vida, y consecuentemente afecta su desempeño; asimismo Bordas Martínez en 2016, menciona que un adecuado clima laboral se refleja en mayor satisfacción dentro del centro laboral, y a su vez la satisfacción laboral guarda relación con la productividad, absentismo y rotación. La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es de suma importancia para el comportamiento de los trabajadores que laboran en hospital, debido a que permite incrementar y mejorar aspectos referidos a la eficacia, innovación, diferenciación y adaptación (Chiang,M. et al 2007).

En el ámbito hospitalario, es necesario que la gestora de enfermería haga uso de herramientas administrativas que le conlleven a medir no solo el desempeño laboral sino también identificar el grado de compromiso con su servicio en base a la satisfacción laboral y su percepción de clima organizacional, ya que son

elementos determinantes de la calidad de atención. Por otro lado, es necesario que conozca las teorías de enfermería para orientar la prestación de servicios, y asimismo proyecte una visión sistemática de un fenómeno de la naturaleza o fenómeno social, la cual ayudará a la gestora a identificar problemas, haciendo uso la teoría de sistemas de Betty Neuman, que sostiene que todo sistema tiende a mantener un equilibrio ante las fuerzas del estrés, mismas que pueden ser nocivas o benéficas según su naturaleza, grado y potencial para provocar un cambio; esta teorista considera también que las fuerzas del estrés son: intrapersonales, interpersonales y extrapersonales; que repercute en la organización y satisfacción del personal que labora en una organización.

2.2 Antecedentes de la Investigación

2.2.1 Antecedentes internacionales

- Araya, M. & Medina, A. (2019) en Chile, realizaron una investigación con el propósito de determinar la relación entre la satisfacción laboral y clima organizacional, siendo un estudio analítico con corte transversal, cuya muestra alcanzó a 110 funcionarios correspondientes a 2 Centros de Salud Familiar del área estudiada; el instrumento fue las escalas para medir satisfacción laboral y clima organizacional de Chiang et al. (2010). Para determinar las correlaciones se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman; en los resultados se encontró que la correlación de las variables fue estadísticamente significativa, habiéndose obtenido un coeficiente de 0,636 y un valor p de 0.000 ($p \leq 0,001$), y que los centros de salud estudiados obtuvieron dentro de las dimensiones del clima organizacional una mayor puntuación a las dimensiones de retribución, relaciones interpersonales, estilo de dirección, valores colectivos y sentido de pertenencia generando

un clima organizacional favorable. En general, se confirmó la existencia de un buen ambiente de trabajo establecido básicamente en la confianza en el personal y buen trato por parte del personal gerencial, logrando relaciones interpersonales óptimas, En contraparte, se percibió una parcial insatisfacción laboral, relacionadas principalmente por las condiciones de trabajo, infraestructura y equipamiento que impiden al personal desarrollar sus destrezas y conocimientos por insuficiencia en los insumos para la ejecución y optimización de los procesos. Los autores concluyen:

“La percepción de un clima organizacional alto se relaciona con un mayor nivel de satisfacción laboral en los funcionarios de salud estudiados.”

- Mendoza, R. & Moyano, D. (2019), en Chile, su tesis se centró en medir el impacto del clima organizacional y la satisfacción laboral en la satisfacción vital de trabajadores; este fue un estudio cuantitativo, no experimental y transversal; se evaluaron las manifestaciones de 623 trabajadores de un hospital ubicado al sur de Chile. Utilizó como instrumento al cuestionario FOCUS-93 para la primera variable, la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall; y la escala de satisfacción vital de Diener, Emmons, Larsen y Griffin. Para determinar las correlaciones se utilizó Pearson entre las dimensiones de SL y CO con la SV y edad; ANOVA para las variables SV y SL; y el análisis de relación entre CO, SL y su casual impacto en la SV mediante ecuaciones estructurales. Para los resultados demostraron que el clima organizacional, mediado por la satisfacción laboral, “tiene un impacto directo y positivo sobre la satisfacción de vida, la misma que se incrementa conforme mayor es la edad, principalmente entre los 40 y 59 años”. Los autores concluyen:

“La gestión que busque optimizar el clima organizacional, así como la satisfacción laboral contribuirá a aumentar el bienestar de los trabajadores en su espacio laboral, y por transferencia también su satisfacción con la vida en general”.

- Vilchis, A. et al. (2018), en México, efectuaron una investigación centrada en estudiar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral; estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, cuya muestra fue de 14 enfermeras integrantes de la alta dirección de la Jurisdicción; instrumento: adaptación del Inventario Psicológico de Clima Organizacional (IPCO) valido. Para el análisis se utilizó el programa SPSS versión 23; entre los resultados se halló que la satisfacción laboral resultó con un porcentaje real de 85.7%, mientras que liderazgo, motivación y comunicación obtuvieron un 92.9%, para los autores es un indicador de buen clima organizacional entre los profesionales de enfermería integrantes de la alta dirección, pero no están completamente satisfechos laboralmente. Los autores concluyen:

“Los datos obtenidos permiten decir que en este caso en particular se presenta una relación suficiente y positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral en las enfermeras integrantes de la alta dirección de la Jurisdicción sanitaria en el Estado de México”.

- Pupo, B. et al, (2017), en Cuba, estudiaron el vínculo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de dos empresas de la región holguinera, siendo un estudio tipo descriptivo, retrospectivo y de búsqueda de documental; el instrumento utilizado fue elaborado por los autores a partir de una revisión teórica y metodológica, la población fue de 41 trabajadores; los datos del estudio fueron analizados estadísticamente

con el programa SPSS V 20, la prueba de fiabilidad se hizo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, y se comprobó la validez del instrumento con el coeficiente KMO y una significancia de 0.00 el cual refleja que el test mide realmente las variables seleccionadas. En los resultados se encontró una relación positiva y estadísticamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral. Los autores concluyen:

“En ambas organizaciones coinciden, entre las variables más correlacionadas con el clima organizacional las relaciones interpersonales y el liderazgo. Y dentro de las variables mejor y peor evaluadas coinciden en que el apoyo y la seguridad laboral son las peor evaluadas, por lo que se convierten en áreas para la mejora de ambas organizaciones.”

- Sotelo, B & Figueroa, E. (2017), en México, realizaron un trabajo para determinar la relación que existe entre clima organizacional y calidad en el servicio, este fue un estudio no experimental, cuantitativa, correlacional y transversal, para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta; la muestra estuvo conformada por 52 personas entre docentes y administrativos de dos colegios de bachilleres del estado de Durango; para el tratamiento de datos se utilizó la técnica de análisis estadístico de regresión lineal y la confiabilidad del instrumento aplicado obtuvo un coeficiente de Cronbach = 0.954, del resultado los autores discernen que a mejor clima organizacional existe mejor calidad de servicio. Los autores concluyeron:

“El clima organizacional incide sobre la calidad en el servicio que se presenta en una organización según la percepción de los trabajadores. Asimismo permitirán que las instituciones tomen

conciencia de lo importante que es crear y mantener un buen Clima organizacional dentro de ella, y que de esta manera puedan llegar a marcar una diferencia con otras instituciones en cuanto a brindar una buen servicio de calidad y por ende enfrentar los cambios que en la actualidad exigen las instituciones en el mundo globalizado pues no solamente se debe de estar preparado hacia el interior sino también hacia los factores externos que influyen, ya sea de manera directa o indirecta, en las organizaciones y que a la vez son un reto para la competitividad en el mundo”

- Carballo, A. et al, (2015), en México, realizaron una investigación que buscaba conocer la percepción del personal operativo, respecto al clima organizacional y satisfacción laboral; siendo un estudio observacional, prospectivo con corte transversal, donde se consideró un censo de 97 trabajadores conformantes del personal operativo de Caravanas de la Salud, para el recojo de datos empleó un cuestionario llamado “COSL2014”. Los datos fueron analizados por (SPSS) versión 20. En los resultados obtuvo que el 76% de los encuestados manifestó la existencia de un clima favorable (nivel alto) en la organización; y que nadie lo considero como inadecuado o poco propicio (nivel bajo), en relación a la Satisfacción Laboral el 42% manifestó encontrarse parcial a regularmente satisfechos. Los autores concluyen:

“La percepción del personal operativo sobre el clima organizacional es favorable; sin embargo, la mayor parte del personal operativo reflejo parcial y regular satisfacción laboral, lo que a futuro pudiera generar conflictos en el desarrollo del programa.”

- Manosalvas, C. et al (2015), en Ecuador, realizaron una investigación que busca analizar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral

en un hospital, siendo un estudio cuantitativo riguroso, donde el objetivo principal es dar mayor validez a los resultados descriptivos encontrados en estudios similares y así proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, para así implementar estrategias enfocadas a una mejor gestión del talento humano; la muestra estuvo conformado por 130 personas que laboran en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas; los instrumentos de medición de los constructos se tomaron del modelo propuesto por Chiang, Salazar y Nuñez (2007); los datos fueron procesados con el Software SPSS versión 20 y el paquete informático AMOS; en los resultados se obtuvo una correlación significativa ($p < 0.01$) de 0.586 entre los constructos de clima organizacional y satisfacción laboral; concluyendo :

“Se recomienda replicar el estudio en otros contextos e incluir aspectos culturales que puedan, de alguna manera, influir en la relación de estos constructos. Asimismo, se recomienda hacer estudios longitudinales para tratar de determinar alguna causalidad entre estos constructos”.

- Contreras, V. et al (2015), realizaron una investigación centrada en sistematizar conceptualmente al clima, ambiente y satisfacción laboral en enfermería; el método empleado fue la revisión bibliográfica de 40 artículos del año 2002 al 2012; las conclusiones del estudio fueron:

“El clima, ambiente y satisfacción laboral se encuentran relacionados y son medidos por diversos instrumentos. La experiencia se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral, además de con el estilo de liderazgo. Existen herramientas validadas y confiables para la medición de los términos, pudiendo

ser complementadas con más estudios que aborde de manera más profunda las necesidades de los grupos evaluados, para generar propuestas de mejoramiento de la calidad de empleo o trabajo en los grupos de enfermería dentro de América Latina”.

2.2.2 Antecedentes nacionales:

- Rodríguez, L. (2019), en Trujillo, desarrolló un estudio con la finalidad correlacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral, a través de un estudio descriptivo correlacional, transversal; la muestra fue de 50 trabajadores; el instrumento utilizado fueron dos cuestionarios. Para la contrastación de hipótesis empleó el estadígrafo Rho de Spearman, obteniendo como resultado que, 78.0 % del equipo de salud consideran que el clima organizacional fue favorable y 22% como desfavorable, y respecto a la satisfacción, el 90% consideró sentirse satisfecho en el trabajo y el 10% como insatisfechos. Concluyen que:

“Existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral pues hay un alto coeficiente en la prueba estadística de Rho Spearman y un p valor menor a 0.05 ($p < 0.01$)”

- Cueva, R & Ponce M. (2018), en El Callao, tuvo por finalidad la determinación de relación del clima organizacional con la satisfacción laboral, habiendo empleado enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transeccional correlacional, cuya muestra fueron 40 profesionales de enfermería, quienes se caracterizan por laborar en el centro quirúrgico, su determinación se realizó a través del muestreo aleatorio simple. La técnica

que se usó para obtener datos fue la encuesta, con los cuestionarios correspondientes a cada variables como instrumentos. Para la organización de resultados, se utilizó la distribución de frecuencias, consignándose en las tablas las absolutas y relativas, además de la media y desviación estándar. Durante el análisis de los resultados se realizó la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, y se consideró como aceptable un p valor menor a 0.05. Los resultados obtenidos son los siguientes: no existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral, debido a que el valor de p fue 0.098, asimismo, no comprobó relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción intrínseca, porque el valor p fue 0.017, situación similar respecto al ambiente físico de trabajo con p igual a 0.118, en la supervisión el valor p fue 0.128, y en participación se obtuvo p igual a 0.109. los autores concluyen:

“No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (p=0.098).”

- Sánchez, J. (2017), en Chota, realizaron una investigación para determinar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud Chota, siendo una investigación descriptiva, transversal y correlacional, la muestra ascendió a 155 personas en calidad de personal de la Red de Salud de Chota. Para recabar información se usó la técnica de encuesta. Para relacionar las variables, utilizó el estadígrafo de correlación de Pearson; en los resultados se encontró que el 61,3% de los trabajadores percibieron que el Clima Organizacional se encuentra por mejorar, seguido del 36,8% que lo señalaron como saludable y el 1,9% como no saludable. En el trabajo se evidenció que es necesario el mejoramiento de las dimensiones

correspondientes a innovación, liderazgo, conflicto, confort, cooperación, recompensa, motivación, toma de decisiones y comunicación organizacional, mientras que, las referidas a estructura e identidad como saludables, y la remuneración como no saludable. De manera específica, el 65,2% señalaron estar satisfechos, mientras el 30,3% ni satisfecho ni insatisfecho y el 4,5% insatisfecho, para la variable analizada, se consideraron las interacciones con el inmediato superior, las posibilidades de progreso, remuneración e incentivos, donde los trabajadores se encontraron ni satisfecho ni insatisfecho. Las autoras llegan a la siguiente conclusión:

“La relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores es altamente significativa pues tienen un valor p bajo ($p <= 0.001$).”

- Pérez, Y. & Zafra, E. (2017), en Lima, realizaron una investigación con el propósito de relacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de enfermería, siendo un estudio cuantitativo, diseño no experimental, correlacional – descriptivo. La muestra fueron 29 enfermeros que laboraban en la central de esterilización del Hospital Santa Rosa. Utilizaron como instrumentos el Cuestionario Clima organizacional OPS y el cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Los resultados que encontraron los investigadores fueron: se obtuvo en promedio 2,75 en cuanto al clima organizacional, habiéndose considerado un intervalo desde 0 a 5, por su parte, el 62.1% tuvo nivel medio, el 34.5% fue bajo y el 3.4% fue alto. Para la variable de satisfacción, la calificación media obtenida fue 128.7, habiéndose considerado un intervalo entre 0 a 180, el 96,6% indicó encontrarse satisfecho en nivel regular. En el estadígrafo de Spearman se obtuvo un coeficiente de +0,572 y p igual a 0,001. Por su parte, las

dimensiones “reciprocidad” y “participación” tuvieron relación significativa con la satisfacción laboral. Las Conclusiones a las que llegaron fueron:

“Las variables poseen una relación positiva directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa, en el personal de enfermería de la central de esterilización del Hospital Santa Rosa – Lima 2017.”

- Carrión, B., (2015), en Lima, realizó una investigación con el propósito de determinar la satisfacción laboral de los profesionales en enfermería, a través de un estudio aplicativo, cuantitativo, descriptivo, transeccional. La población estuvo integrada por 34 profesionales en enfermería que laboraban en el centro quirúrgico del Hospital Dos de Mayo. Utilizó como técnica la encuesta y como instrumento una escala de Likert que fue validado por Sonia Palma Carrillo (2004), el procesamiento se realizó mediante Excel, encontrándose que el 53% equivalente a 18 indicó que su satisfacción era media, el 26% equivalente a 9 como bajo y 21% equivalente a 7 como alto; los ítems de satisfacción medio están relacionados al 47% que representó a 16 que el sueldo percibido es bajo en comparación con la labor que realizan, el 44% que representó a 15 sintieron que son mal tratados en la institución, 24% que representó a 8 indicaron que el horario es incómodo, y el 24% que representó a 8 precisaron que la jefa está dispuesta a absolver de buena forma sus consultas, y un 29% que representó a 10 se sintieron complacidos con la labor que realizan. La autora concluye:

“La satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico la mayoría manifiesta que es de medio a bajo referido a que el sueldo que reciben es bajo en relación a la labor que realizan, se sienten

que reciben por parte de la institución un mal trato; seguido de un mínimo porcentaje significativo alto porque se sienten complacidos con la labor que realizan.”

- Rivera, I. (2015), en Tarma, realizó una investigación con el propósito de determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital “FELIX MAYORCA SOTO”. Siendo un estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo y transversal; la población fue integrada por 30 trabajadores asistenciales, el instrumento utilizado fue el cuestionario, para el análisis de resultados se utilizó la estadística descriptiva; la correlación con chi cuadrado y para el análisis de la influencia de las variables con la prueba de Fisher. El resultado hallado fue, existe relación y a su vez influencia, respecto al clima organizacional sobre la satisfacción laboral, habiéndose determinado que el clima organizacional fue favorable en el 70%, con una media de 168.73 puntos, considerando una escala de 250 puntos, también se encontraron satisfechos en el ámbito laboral, al haber obtenido una media de 112.67 puntos, considerando una escala de 180 puntos, mediante la prueba exacta de Fisher se observó que las diferencias fueron significativas con p igual a 0.012; llegando a la conclusión de:

“El clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.”

Por los antecedentes revisados se evidencia que existen estudios vinculados al tema, el cual ha permitido diseñar la base teórica, la metodología de la investigación, así como orientar el instrumento y el tipo de estudio a seguir.

2.3 Base teórica conceptual

2.3.1 Aspectos conceptuales sobre clima organizacional

A. Antecedentes teóricos:

Dentro de los antecedentes teóricos, encontramos una diversidad de autores que hacen mención del tema, como es el caso de:

McGregor (1960) que, en su publicación sobre el lado humano de la empresa, considera:

- Que los líderes de la organización ayuden a “crear” un entorno donde los trabajadores lleven a cabo sus obligaciones.
- Que el entorno creado por los líderes dependa de su particular forma de comprender la función directiva y del concepto que tengan los empleados (el cual se refleja en la teoría X e Y de McGregor).
- Que el entorno creado por los líderes influya en el comportamiento de los trabajadores y que tiene diferente influencia en razón de la actividad de la organización, la sofisticación de la tecnología utilizada y el nivel de cualificación y especialización de los empleados.

Brunet (1987) menciona en su libro “el clima de trabajo en las organizaciones” a Rensis Likert como un gran investigador en el área de psicología organizacional, quien hace referencia que las conductas de los empleados son causadas en cierta forma por el comportamiento administrativo, así como por condiciones institucionales que perciben, y, por otro lado, por las informaciones, apreciaciones, competencias, esperanzas y sus valores. Dentro del desarrollo de clima organizacional propuso que existen dos grandes tipos de sistemas o clima organizacional, cada uno con dos subdivisiones, que son los siguientes:

➤ **Clima de tipo autoritario:**

Sistema I – Autoritarismo explotador: caracterizada por la ausencia de confianza de la gerencia hacia sus trabajadores. La alta dirección es la encargada de tomar las decisiones y establecer las metas, imponiéndolas en la entidad. En este tipo de sistema los empleados trabajan en una atmósfera de miedo, castigo, amenaza, y recompensa ocasional, y la satisfacción de las necesidades se mantiene en un nivel básico y seguro. Presenta un entorno estable y aleatorio donde no existe comunicación de la dirección más allá de directrices e instrucciones específicas

Sistema II – Autoritarismo paternalista: La dirección confía de manera condescendiente en los trabajadores. La mayoría de decisiones son tomadas por los directivos, sin embargo, algunos en escalones inferiores. Las recompensas y ocasionalmente los castigos, son empleados para motivar a los empleados. En este entorno, la dirección no duda en jugar frecuentemente con las necesidades de

los empleados, pero, estos últimos lo perciben como un entorno estable y estructurado.

➤ **Clima de tipo participativo:**

Sistema III – Consultivo: La dirección que se va desarrollando hacia un entorno participativo posee confianza en sus empleados. Las políticas y decisiones generalmente son tomadas por los integrantes de la cúspide, pero los subordinados también pueden tomar decisiones de carácter específico y correspondientes a niveles inferiores. La comunicación se realiza de manera descendente. Los castigos, recompensas y otros, son utilizados para motivar a los empleados, tratándose a su vez de satisfacer las necesidades respecto a estima y prestigio. Este tipo de clima muestra un entorno muy dinámico, donde la administración es llevada a cabo bajo las metas trazadas.

Sistema IV – Participación en grupo: Los directivos confía de manera absoluta en los trabajadores. Los procedimientos para tomar decisiones se encuentran implantado e integrados en cada nivel organizacional. La comunicación es bidireccional y también lateral. Los trabajadores están estimulados por la participación y la implicancia, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, la mejora de los métodos de trabajo y la evaluación del rendimiento frente a los objetivos planteados. Existe un vínculo amistoso y confianza entre superiores y los trabajadores. En definitiva, todos los empleados y los directivos forman un equipo para alcanzar las metas y objetivos de la organización establecidos bajo la forma de planificación estratégica.

Ramos, D. (2012), hace referencia que Morse y Reirme en 1956 publicaron una investigación realizado en cuatro divisiones de una gran empresa, en el que analizaron el impacto de la participación de los empleados durante el proceso para tomar decisiones y encontró que la no participación de estos ocasionaba una disminución significativa de la lealtad a la organización, interés y compromiso con el desarrollo laboral de los empleados.

Bordas, M. (2016), en su libro "Gestión estratégica del clima laboral", menciona el trasfondo teórico de la investigación del clima en las organizaciones, realizado por Lewin, Lippitt y White (1939); el cual revela que el comportamiento de los individuos dentro de un grupo depende no solo de las características individuales, sino también del ambiente y clima social en el que se encuentra el grupo, los individuos perciben el clima y este influye en su comportamiento, aun considerando que el ambiente y las condiciones sociales están en gran medida relacionados con los estilos de liderazgo utilizados. Por otro lado, infiere del estudio de sistemas de Likert que habrá una mayor probabilidad que exista **una productividad alta, mejores relaciones laborales y aumento de la rentabilidad**, cuando el estilo de liderazgo sea más cercano al sistema IV. En contraste existe una mayor probabilidad de ineficiencia, de malas relaciones laborales y enfrentar crisis financieras; cuando el sistema de administración se asemeja al sistema I; por lo que se propone un cambio progresivo hacia el sistema IV.

B. Concepto de Clima Organizacional

Para el siguiente estudio se ha considerado a algunos autores que conceptúan a clima organizacional de la siguiente manera:

Chiavenato, I. (2011) menciona a clima organizacional como:

“El Clima Organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos motivacionales en sus integrantes. Así el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado de motivación de cada individuo y, a su vez, este influye en el primero”.

En el Perú, el MINSA - 2011 menciona al clima organizacional como:

“Las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a

dicho trabajo”.

Asimismo, hace mención al comportamiento humano como un tratado complejo y cambiante, por lo que es necesario la investigación, actualización y verificación, para la gestación de un estudio del Clima Organizacional, con el objetivo primordial de identificar las percepciones de los empleados, y así establecer planes de acción encarrilados a una mejora de los aspectos que influyen desfavorablemente en el normal desarrollo de la organización, y de la misma forma potencializar todos los aspectos favorables, que motivan y hacen que cada día la gestión sea agradable que motiva a todos, creando un agradable ambiente laboral.

Eslava (2014) citado en Antúnez, Y. (2015), menciona que el clima organizacional es el conjunto de características que son medibles de un ambiente laboral, según la percepción de quienes trabajan en dicha organización. Por esta razón para las instituciones, es importante conocer y medir el clima organizacional, porque impacta considerablemente en el resultado, así como en el desempeño.

Bordas, M. (2016), lo conceptua desde un enfoque integrador:

“El clima organizacional se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por tanto, medido desde un

punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones o mediante a observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios”

Conforme a todo lo mencionado, se entiende por “clima organizacional” a la manera como los integrantes de una entidad perciben su entorno de trabajo, en base a un conjunto de dimensiones relacionados con las personas, su grupo laboral y la misma organización, la cual va influenciar en las actitudes de los empleados. Por esto motivo es fundamental el estudio de esta variable al estimarse como un buen pronóstico de la satisfacción laboral y el nivel de compromiso que se reflejará en mayor productividad, eficiencia y desempeño.

C. Importancia de Clima Organizacional

Para el MINSA (2011), la importancia radica en que: “nos permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes y/o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y afecten el compromiso y la productividad del potencial humano”; asimismo sugiere realizar mediciones preliminares como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o circunstanciales, ya que dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención, y la mejora de esto es una inversión a largo plazo.

Toro, F. et al. (2013), refiere que el estudio de esta variable nos permite un acercamiento fiel y concreto de las percepciones que poseen los trabajadores sobre la empresa a la cual están vinculadas y acerca de las variadas realidades del trabajo. Estas percepciones sobre las diversas cualidades del panorama laboral, forman un componente esencial, no solamente para implementar políticas de gestión de las personas, sino, para el desarrollo estratégico de la organización. Una empresa con una buena estrategia acompañada de un ambiente laboral favorable o conveniente tenderá al éxito.

Segredo, A. et al., (2015), mencionan que en la actualidad este tema ha tomado importancia para lograr entender todo lo que influye en el desempeño laboral de las personas, como una condición necesaria para el logro de la excelencia en el curso del cambio y de esta forma lograr una mayor eficiencia, para la productividad.

Saavedra, M., 2016, menciona que el estudio de esta variable debe efectuarse periódicamente anualmente considerándose inicialmente una línea basal, de tal manera que se permite identificar el estado situacional, así como los elementos retardadores para elaborar planes de mejora que permitan posteriormente evaluar la eficacia y mejora del clima a través de acciones

Para Daft (2005); es importante hacer un diagnóstico del clima organizacional de un hospital pero antes debe entenderse a esta como organización y asimismo conocer sus funciones como son: generar recursos para el logro de objetivos establecidos, brindar bienes y servicios con efectividad, fomentando y facilitando la innovación, adaptarse y ejercer influencia en el ambiente que está en cambios constantes, crear valor para

el usuario interno y externo, acomodándose a los retos de la diversidad, ética, motivación y características personales de los empleados. Por esto es tan importante la medición del clima organización del hospital por ser una organización dinámica y su desarrollo precisa la participación de todos sus integrantes.

De todo lo mencionado acerca de la importancia de esta variable se puede inferir que el estudio nos permitirá conocer la percepción de los empleados de una forma científica, objetiva y sistemática; y así lograremos entender que indicadores influyen en el desempeño, que afectará la productividad y éxito de la empresa; por otro lado, al conocer las percepciones nos permitirán formular planes de mejora y/o estrategias de intervención para mejorar y fortalecer el clima organizacional.

D. Dimensiones del Clima Organizacional

Para la realización del presente estudio se han tomado las dimensiones que refiere el MINSA – 2011; y además la dimensión autonomía mencionada por Bordas, M. (2016) en su estudio de clima organizacional; y para dar respaldo a las definiciones de cada dimensión se han considerado los siguientes autores: Ayuso, D. & Herrera, I, (2017), Rodriguez, M (2016), Balderas, M. (2015), Chiavenato, I. (2011), Robbins, S. & Judge, T. (2013), y Koys y Decotis (1991) citado por Chiang, M et al (2008); tal como se detalla a continuación:

- **Estructura:** Es la percepción que poseen los integrantes de una organización, referente al número de procedimientos, trámites,

reglas y otras limitaciones a los que están expuestos en la realización de sus labores.

Para Litwin y Stringer, está compuesta por reglamentos, deberes y normas que se determinan dentro de la entidad, conforme son percibidas por los miembros. (Rodríguez M. , 2016).

Pritchard, R. & Karasick, B. (1973), refieren que son las directrices, consignas y las políticas que emite la empresa y que va a direccionar la realización de la tarea a fin de lograr los objetivos trazados en el plan.

Hodge, (2003), menciona que en esta dimensión se pueden incluir “ideas como el proceso de toma de decisiones (centralización), cómo se divide la mano de obra (diferenciación) y el conjunto de normas, políticas y procedimientos que rigen las actividades (formalización) de la organización.

- **Toma de Decisiones:** Parte del proceso de gestión ocurre cuando se evalúa la información disponible y es utilizada para este fin, y así orientar el desarrollo de las actividades donde, el papel de los trabajadores en este proceso es decisivo.

Jansen et al. (2011), menciona que la información es un elemento fundamental en tanto “las decisiones estratégicas tienen consecuencias importantes para el desempeño organizacional y son muchas veces el resultado de la implicación

de actores desde dentro como desde fuera de la organización”. Se reconoce a su vez que estos actores del ambiente interno y externo deben usar información de forma estratégica para poder tomar decisiones efectivas. (mencionado por Rodríguez, C. & Pinto, M. – 2017)

Para Balderas, M. (2015), es un proceso científico en la solución de problemas, que incluyen: identificación del problema, análisis de la situación, investigación de las posibles soluciones y sus consecuencias, selección de la solución, ejecución de la decisión y evaluación de resultados”.

- **Comunicación:** Esta dimensión hace referencia a las redes de intercomunicación existentes dentro de la organización, así como la facilidad de que las quejas de los trabajadores sean escuchadas en la dirección.

Chiavenato, I. (2011), considera esta dimensión como el proceso que permite transmitir información de persona a persona, así como la forma relacionarse con otros individuos manifestando ideas, valores y hechos, así como compartir sentimientos y conocimientos y que comprende intercambio entre ellas.

Para Robbins, S. & Judge, T. (2013) este indicador tiene cuatro funciones primordiales dentro de un grupo o una organización: control, motivación, expresión emocional e información; y va actuar de varias maneras para controlar el comportamiento de los miembros.

- **Liderazgo:** Esta dimensión tiene que ver con la influencia que ejercen ciertas personas, especialmente los jefes, en las actitudes de otros para alcanzar resultados propuestos por la organización.

Ayuso, D. & Herrera, I. (2017), refieren que la academia de Liderazgo del Servicio Nacional de Salud (NHS); plantea en un modelo de liderazgo que menciona que los líderes deben influir en el equipo para alcanzar los objetivos de la organización; asimismo deben comprender las emociones que afectan a sus equipos ayudándolos a superar sentimientos que los inquieten, también deben celebrar y poner valor a los logros alcanzados por el equipo, reconociendo y facilitando a los profesionales por el trabajo bien hecho, estimulan y refuerzan cuando los resultados son positivos; todo ello motiva para seguir alcanzando nuevos retos.

Adelaida Zabalegui, miembro de nursing now (2020); recomienda para la aceleración del fortalecimiento del liderazgo de las enfermeras y la igualdad de género, se debe: Crear autoconfianza y obtener preparación para asumir posiciones de liderazgo, Asegurar ambientes de trabajo seguros y sensibles a la conciliación trabajo y familia, flexibilizando sus actividades para dar respuesta a las responsabilidades tanto en el trabajo formal como en el cuidado no remunerado, entre otras.

- **Innovación:** Trata sobre el deseo que tiene la organización para que experimente nuevas cosas y cambiar la manera de hacerlas.

Robbins, S. & Judge, T. (2013), define a la innovación como una forma de cambio más cualificado, es la aplicación de una nueva idea para iniciar u optimizar un resultado. De esto se infiera que toda innovación involucra cambio”.

Robayo, P. (2016), menciona que la principal fortaleza de una organización es el capital humano el cual es la fuente principal en el desarrollo de actividades de innovación, lo que ha generado una confianza en el personal, permitiendo que sus empleados sean escuchados y brinden ideas y sugerencias sobre las diversas labores que realizan dentro de la organización, ya que tienen muy claro que lo mejor es desarrollar e introducir nuevas y mejores formas de hacer las cosas.

- **Confort:** Esta dimensión trata del esfuerzo para generar un entorno físico sano y agradable.

Medida en que el entorno físico contribuye al entorno de trabajo agradable. (Moos, R. et al, 1974)

Kolcaba, K; afirma que la dimensión confort establece una similitud entre la calidad de vida profesional de la enfermera y el confort propio de esta, ya que se podría decir que la enfermera tendría calidad de vida profesional si tiene confort. Si está confortable en su trabajo sería, por tanto, dadora y receptora de confort. Entendiendo, de este modo, que la enfermera tendrá cubiertas sus necesidades en los cuatro contextos física, psico-espiritual, social y ambiental.

- **Identidad:** Esta dimensión trata del sentimiento de pertinencia hacia la entidad, siendo un componente fundamental ypreciado por del equipo de trabajo.

Chiavenato, I. (2009, pág 213), menciona que un alto grado de identidad se evidencia con un trabajo integral, global y con significado para la persona y que le permite identificarse con el lugar y el trabajo pertenece a la persona.

Alcalá, (2011); lo considera como el sentimiento de pertenencia a la empresa, y es considerado un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

- **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión hace mención al grado colaboración entre los trabajadores en la realización de su labor, así como en el recibimiento de ayuda material y humana de parte de su organización.”

Pritchard y Karasick; refiere que esta dimensión está relacionado con el nivel de colaboración que existe entre los empleados en el desarrollo de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización (Citado en Brunet 2011).

Para Chiavenato, (2011, pág. 298) refiere que el conflicto y cooperación son parte de la vida de las empresas. En la práctica se encuentran estrechamente relacionados, porque la solución

de conflictos es concebida como parte de las fases del esquema conflicto – cooperación, más no como una solución final o definitiva de los conflictos.

- **Motivación:** Esta dimensión tiene que ver con las condiciones que llevan a los trabajadores a laborar con mayor o menor intensidad dentro de la empresa.

Maldonado & Quevedo (2010), mencionan que esta dimensión juega un papel importante en el desempeño laboral de todo empleado, la cual tiene influencia recíproca del empleado y la situación dependiendo del ambiente laboral. Los primeros factores mencionados son los vinculados con las retribuciones, que son las primeras fuentes generadoras de insatisfacción, pues los empleados buscan sentirse bien retribuidos en las prestaciones salariales y laborales, debido a que la satisfacción no es solo tener un buen salario, sino que también se cumpla con las obligaciones prestacionales y contractuales a las que por ley tienen derecho (salud, pensión, riesgos profesionales, cesantías, intereses sobre cesantías, primas, vacaciones).

Bordas, M. (2016), la define como el nivel en que los integrantes sienten que la empresa se interesa e incentiva el adecuado desempeño y producción, produciendo así implicancia y compromiso para con las tareas ejecutadas.

Para la OPS la motivación tiene que ver con: Realización personal: Se da cuando el trabajador conoce la totalidad de

oportunidades para auto realizarse dentro de su centro laboral y toma conciencia de la trascendencia de sus aportes, el reconocimiento a su labor se da cuando la entidad le da créditos a su esfuerzo, distinguiendo entre individuo o equipo, e incentivando a los trabajadores.

- **Autonomía:** Para Koys y Decottis (1991) citados en Chiang, M. et al., (2008), es la apreciación del empleado sobre la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones respecto a métodos del trabajo, metas y prioridades.

Para Bordas, M. (2016), la autonomía es el nivel en que los integrantes de la empresa perciben que pueden tomar decisiones y resolver problemas sin preguntar cada paso a sus líderes y en general, es decir que es el grado en que se estimula a los trabajadores a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

Faya, A. & et al, (2018); menciona que al mejorarse la autonomía aumenta la capacidad del empleado en influir en su ambiente laboral. Por ejemplo, otorgándole la capacidad de cambiar el orden de las tareas, el método de trabajo, la velocidad o el ritmo de trabajo, el calendario de sus descansos, o dándole voz y voto en la elección de determinadas decisiones de la empresa.

2.3.2 Aspectos conceptuales sobre satisfacción laboral

A. Definiciones de satisfacción laboral:

La satisfacción laboral a lo largo del tiempo ha sido definida en múltiples dimensiones, como las que la definen como un “estado emocional, sentimientos o reacciones afectivas; como la definición propuesta por Locke (1976), que ha sido la más reconocida en el plano organizacional, este la define como un “estado emocional agradable y positivo, resultante de la valoración personal acerca del trabajo o las vivencias laborales”; otros autores la conciben como una “actitud general frente al trabajo”; como es el caso de Harpaz (1983), quien refiere que “la satisfacción laboral está integrada por componentes de orden afectivo, conductual y cognitivo; de la misma manera menciona que los individuos que trabajan, habitualmente desarrollan un conjunto de actitudes que pueden ser explicadas por el término general de satisfacción laboral”. (Chiang, M. et al 2010, pág. 16)

El Ministerio de Salud - MINSA (2002) mencionan que la satisfacción laboral es un componente que es parte de la definición de la calidad de la atención dada. y que al medir la satisfacción laboral se verifica la calidad de la empresa de salud y de sus servicios internos.

Palma (2005), define a la satisfacción laboral como la predisposición relativamente estable hacia el trabajo, fundamentada en creencias y valores desarrollados desde su experiencia ocupacional. (Alfaro, R. et al., 2012).

Para Abrajan, M. et al. (2009), la satisfacción laboral es la percepción y una

carga emotiva dirigidas hacia el entorno o ambiente organizacional. Esta interacción influye determinantemente en la manera de actuar del trabajador

Robbins & Judge (2009) la definen como una impresión positiva que resulta de la evaluación de las características del trabajo.

Ruvalcaba, J. et al (2014), menciona a Muchinsky (1994) quien define satisfacción laboral como una “respuesta afectuosa y emocional, y que el afecto va a conllevar a una sensación de gusto o disgusto”, concluyendo que la satisfacción laboral será la medida en que un individuo alcanza placer en el desarrollo de sus actividades.

Robbins, S & Judge, T. (2017), mencionan que cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

Como podemos observar la satisfacción laboral es básicamente un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes, sensaciones y percepciones de los colaboradores frente a aspectos de su trabajo, el cual genera sentimientos positivos o negativos; los cuales van influir en el comportamiento del colaborador.

B. Clasificación de la Satisfacción Laboral:

En el trabajo de investigación de Abrajan; et al. (2009), citan a Staw y Ross (1985): quienes hacen referencia que la satisfacción es intrínseca y extrínseca.

- La satisfacción intrínseca tiene que ver con las propiedades de las tareas del puesto, así como a la percepción de los individuos en relación del trabajo que ejecutan.

- La satisfacción extrínseca tiene que ver con otros criterios de la situación del empleo, como las prestaciones y el sueldo.

Estos dos tipos de satisfacción establecen la mezcla de diversos aspectos.

Para Newton y Keenan (1991), la satisfacción puede ser el resultante de la personalidad de la persona o del ambiente laboral que lo rodea.

C. Importancia de la Medición De La Satisfacción Laboral

Para Robbins, S & Judge, T. (2009 . pág 84 - 92), se hace una medición de esta variable desde dos enfoques; una la calificación global única , que consta en responder ¿Qué tan satisfecho se encuentra el individuo con su trabajo?; y el otro enfoque es la suma de facetas del trabajo, que permitirá identificar los elementos claves del trabajo. Estos enfoques de medición permitirán que los gerentes enfrenten los problemas del lugar de trabajo, así como les indicará

donde existen dichos problemas; por lo que se les hará más fácil poder abordar a los empleados insatisfechos, y les permitirá resolver los problemas de forma inmediata y con precisión. Es importante que los gerentes se interesen en las actitudes de sus trabajadores ya que estas alertarán sobre los problemas potenciales que influirán en su comportamiento.

Abrajan, M. et al. (2009), mencionan que la satisfacción laboral es un elemento de gran utilidad para las organizaciones ya que a través de su medición entran en contacto con la experiencia de su capital humano; ésta a su vez, se transforma en una percepción y una carga emotiva dirigidas hacia el entorno o ambiente organizacional.

D. Teoría o Modelos:

Entre las teorías de contenidos, se encontró a la teoría de jerarquía de necesidades de Maslow (1954-1975), quien fundamentó que las necesidades de carácter social no eran las únicas causantes o determinantes de la satisfacción en el centro laboral, sino, las otras necesidades organizadas y estructuradas jerárquicamente, considerando desde las de carácter básico hasta las más elevadas como la autorrealización. Maslow establece que cuando la necesidad de orden inferior se encuentra satisfecha hace que pierda la motivación por cubrir esa necesidad dando paso a la siguiente necesidad que actuará como nuevo motivador.

Entre las teorías o modelo de contenido se encontró a su vez, la teoría bifactorial de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959). Denominada también como dual o de higiene y motivación, esta es considerada como la de mayor impacto en el contexto de motivación laboral. Comprende aspectos de carácter

social dentro del entorno laboral y relacional, así como de contenido. En este enfoque se estudian cuestiones como salarios, relaciones sociales, jerarquía, tecnología, entre otros. (Navarro Rodríguez, 2016) . El propósito de la teoría bifactorial era, determinar los elementos que influyen en la satisfacción o insatisfacción laboral y analizar cómo la satisfacción e insatisfacción inciden en el rendimiento laboral.

Cuando estos autores se refieren a necesidades de higiene hacen alusión a aquellas relacionadas con los factores físicos y psicosociales del trabajo, mientras que cuando hacen alusión a las necesidades de motivación, se refieren al contenido y tipo de trabajo.

Cuadro 1. Descripción de los factores según Herzberg

Factores higiénicos	Factores motivacionales
<ul style="list-style-type: none"> • Normas y procedimientos • Salario • Sueldo • Supervisión • Relación con el jefe • Condiciones físicas • Tiempo libre • Seguridad en el empleo • Relación con los compañeros • Relación con los subordinados • Políticas de empresa • Vida privada • Estatus 	<ul style="list-style-type: none"> • Logros • Reconocimiento • Gusto por el trabajo • Trabajo en sí mismo • Responsabilidad • Ascensos • Crecimiento personal

Fuente: tomado de Navarro Rodriguez (2016).

Por otra parte, entre las teorías o modelos basados en el proceso, se encontró la teoría de las expectativas de Vroom (1964), que refiere que es el empleado y sus expectativas lo que influirá en su grado de motivación. Esta teoría plantea

que el empleado será motivado por tres factores: la primera tiene que ver con la importancia que el individuo le asigna al resultado de su trabajo (Valor); la segunda trata de la posibilidad de que un mayor esfuerzo da como resultado un mejor rendimiento (expectativa); y por último la posibilidad de que un mejor rendimiento acarrea a un mejor resultado (instrumento). (Aguirre, C. et al – 2005).

Navarro, (2016), realiza una descripción de las teorías de satisfacción laboral, clasificándolas en, teoría o modelo de contenido, y por otro lado, teoría o modelo de proceso; el primero está enfocado en las metas, necesidades, metas, necesidades y aspectos que guían o ponen límites a la satisfacción laboral; y el segundo modelo se enfoca en desarrollar un estudio detallado que dea información de los procesos que impulsan, guían y sostienen la actitud de satisfacción laboral sin inquietarse demás en dar explicaciones de cuáles son las variables precisas que determinan el comportamiento, como las características de carácter personal, los sistemas de gestión, las relaciones en equipo, características del trabajo, entre otras (Navarro Rodríguez, 2016)

E. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Las dimensiones consideradas para el estudio son las que han sido estudiadas por Sonia Palma (2005), en base a la teoría de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) y Vroom (1964) (Palma Carrillo, 2005); Asimismo se han considerado otros autores para dar respaldo a la definición de cada dimensión como: Chiavenato, I. (2011), la ley del trabajo de la enfermera, el informe de Steelcase (2016), Locke (1969), Robbins, S. & Judge, T. (2013 y 2017), , para una mejor definición de cada dimensión, como se detalla a continuación:

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

Para Palma, S. (2005) son elementos materiales o referidos a la infraestructura en la que se desempeñan las labores cotidianas de trabajo y se constituye como facilitador o viabilizados para su realización.

Chiavenato, I (2011), menciona a las condiciones ambientales del trabajo como parte de la higiene laboral. Al hacer mención de las condiciones ambientales del trabajo se refiere:

“A las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización; es decir, al ambiente físico del empleado mientras desempeña su función. Los tres puntos más importantes de las condiciones ambientales del trabajo son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas”.(Chiavenato, 2011, pág. 277).

Asimismo, en el Perú, en el reglamento de Ley del trabajo de la Enfermera(o), en el capítulo III, que trata de los derechos de la enfermera, en el Art.11 - inciso d, menciona que:

“La enfermera debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y, así mismo, contar con condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora”.

En el informe global de Steelcase (2016) mencionan que una gran satisfacción con respecto al espacio de trabajo está relacionada de manera positiva con un alto grado de compromiso de los trabajadores.

➤ **Beneficios laborales y/o remunerativos:**

Esta dimensión hace referencia al nivel de contentamiento respecto con el estímulo económico regular y/o adicional como pago por el trabajo que realiza (Palma, S., 2005)

Locke menciona que la satisfacción con los beneficios incluye las pensiones, la seguridad y las vacaciones.

Para Robbins, S. & Judge, T, (2013), el plan remunerativo puede hacer énfasis en la motivación de los trabajadores, a través de las recompensas dinerarias como el salario o premios, así como las de carácter extramonetario, en el caso de labores de mayor interés o en su defecto, seguridad de empleo. Los premios que son entregados en términos monetarios refuerzan la responsabilidad y el logro de objetivos, en lo que, los otros refuerzan el compromiso frente a la entidad.

➤ **Políticas administrativas**

Esta dimensión se refiere al nivel de agrado de los empleados frente a los lineamientos o normas institucionales encaminadas a regular la relación laboral y asociada directamente con el empleado. (Palma, S., 2005).

➤ **Relaciones Sociales**

Se refiere al nivel de contentamiento ante la interrelación con otros sujetos de la empresa con quienes se comparten actividades laborales diarias. (Palma, S., 2005).

Chiavenato, I. (2011) menciona que las relaciones interpersonales están determinadas por la forma en que las personas interactúan dentro de la organización y el grado de libertad en estas relaciones humanas.

➤ **Desarrollo Personal**

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. (Palma, S., 2005).

Chiavenato, I. (2009), menciona que el desarrollo esta mas enfocado hacia el crecimiento personal del empleado y se orienta hacia la carrera futura y no se fija solo en el puesto actual.

➤ **Desempeño de Tareas**

Esta dimensión tiene que ver con el valor con la que asocia el empleado sus labores habituales en la empresa que trabaja. (Palma, S., 2005).

Robbins, S. & Judge, T. (2017) mencionan que el desempeño de la tarea se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la produccion de un bien o servicio, o a la realización de de tareas administrativas.(pág. 555).

➤ **Relación con la autoridad**

Esta dimensión hace referencia a la valoración crítica que hace el trabajador de su relación con su jefe inmediato y en relación con sus actividades diarias. (Palma Carrillo, Escala de Satisfacción Laboral SL-SP, 2005).

Para Robbins, S. & Judge, T. (2017) la relación lider – miembro es el grado de confianza y respeto que los miembros sienten por su lider (pág. 373).

2.3.3 Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

En 1969 Friedlander y Margulies, consideraron al clima organizacional como el factor determinante de la satisfacción a nivel individual. El nivel de incidencia que el clima genera sobre la satisfacción en el centro laboral, varía de acuerdo al tipo de clima y satisfacción a la que se haga referencia.

En 1971 Payne y Pheysey afirmaron que el clima laboral es un factor determinante de la satisfacción laboral.

En 1974 Hellriegel y Slocum, manifestaron que existen correlaciones fuertes entre las variables de clima y la satisfacción laboral. La satisfacción varía según la percepción que tenga el individuo del clima.

En 1975 Downey, Hellriegel y Slocum evidencian empíricamente de que algunas dimensiones de clima influyen sobre diversas facetas de la satisfacción laboral.

En 1988 Jakofsky y Slocum, así como Peiró, Gonzales, Roma y Ramos (1991), reveló la existencia de una correlación significativa entre las percepciones personales de las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones de satisfacción laboral.

Mañas (1998), refiere que la variable clima organizacional es un determinante relevante de la variable satisfacción laboral.

Para Chiang, M. et al., 2010, mencionan sobre el Clima Organizacional y Satisfacción laboral como:

“Variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia, afectan su desempeño. Las investigaciones en el contexto organizacional han reconocido tradicionalmente la importante influencia del clima organizacional sobre una gran variedad de procesos y resultados en las personas y organizaciones. El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción laboral”.

Arias,W. & Arias, G., (2014) refieren que el clima organizacional y la satisfacción laboral están condicionados a las propiedades de la organización, asimismo a las condiciones de trabajo y, a su vez, estas dos variables son motivos de diversas formas de comportamiento organizacional.

Bordas, M.(2016), menciona respecto a la relación de clima organizacional y satisfacción:

“Que un buen clima laboral redundará en una mayor satisfacción en el trabajo, y a su vez la satisfacción laboral se relaciona con la productividad, el absentismo y la rotación. Además, concluye que existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción de los empleados, la satisfacción de los clientes y el éxito a largo plazo de las organizacionales”.

2.3.4 La enfermera y su rol en centro quirúrgico:

Centro quirúrgico es un servicio más dentro de muchas que existen en un hospital, y esta es descrita por el MINSA (2001) como el conglomerado de ambientes, cuyo ejercicio gira entorno a las salas de operaciones, en donde se provee al equipo quirúrgico las facilidades imprescindibles para la realización de procedimientos quirúrgicos de manera segura, eficiente bajo condiciones de suprema seguridad sobre agentes contaminantes.

El alto compromiso humanista, profesional y ético del personal de enfermería complementado con el conocimiento pleno de la actividad que ejecuta, es un engranaje fundamental en el área quirúrgica. El comportamiento profesional de enfermería se basa en un desempeño consciente y altos estándares evidenciados en la práctica cotidiana. Se obliga permanente a actualizar las distintas técnicas, tecnologías y prácticas en su ámbito profesional. (Medina, M. et al., 2015)

El profesional de enfermería que labora en el Servicio de Centro Quirúrgico, es aquella que ha cursado los estudios de postgrado en una universidad, para adquirir competencias para una atención altamente especializada en el área quirúrgica, así como también en sus diferentes funciones: administrativas, asistenciales, de investigación y docencia. Toda enfermera especialista en centro quirúrgico está preparada para asumir la gestión de procesos de las unidades quirúrgicas, respecto al manejo de las áreas, validación de instrumental y su proceso de esterilización, desinfección de ambientes, manejo de muestras, etc.; así como desempeñar su función asistencial que está orientado a una atención de calidad, haciendo uso de la tecnología de última generación, optimizando los recursos necesarios para llevar a cabo una cirugía, dependiendo de la patología quirúrgica y técnica operatoria, velando con

conciencia quirúrgica y conducta bioética en toda la atención desplegada por el equipo quirúrgico.

En el centro quirúrgico del hospital almenara las enfermeras cumplen funciones distintas, respecto al rol que desempeñan:

- Enfermera jefa: Es la responsable de todo lo referente al manejo del servicio.

- Enfermera coordinadora: Su función principal es verificar y asegurar la cantidad suficiente de enfermeras para el desarrollo de las cirugías programadas y de emergencia ya sea en el día de programación o desde un día/ días antes de las programaciones, también son de apoyo en las diversas tareas de la jefatura cuando esta no se encuentra en el servicio.

- Enfermeras de control de procesos: Son las encargadas de velar por el buen funcionamiento del quirófano haciendo las coordinaciones para su limpieza y desinfección; realiza la vigilancia y supervisión del manejo de muestras quirúrgicas; supervisa y evalúa al técnico de enfermería en la realización de sus actividades en las diferentes áreas; y realiza las estadísticas de cirugías realizadas, suspendidas y programadas, entre otras.

- Enfermera instrumentista I y II: Son las responsables directas de la atención al paciente quirúrgico desde la etapa pre operatoria inmediata, intraoperatoria y post operatoria inmediata.

Es la encargada de verificar y asegurar que se cuente con todo el instrumental, equipos e insumos ideales antes de la realización de la cirugía; solicitar y recepcionar al paciente y/o familiar brindándole soporte emocional, trasladar al paciente hasta la mesa operatoria realizando una atención de calidad basada en necesidades según prioridad, velando en todo tiempo por la seguridad del paciente cumpliendo y haciendo cumplir las normas de asepsia y antisepsia, manejando y verificando la esterilidad de instrumental, materiales e insumos; brindar asistencia al equipo quirúrgico en los diferentes procedimientos según requerimiento del estado del paciente y de la cirugía, maneja adecuadamente las muestras según el estudio indicado, vela por el buen manejo del quirófano y esta con el paciente hasta la etapa post operatoria que finaliza con el traslado del paciente a la unidad indicada, entre otras.

2.4 Glosario de términos

- ❖ **Clima organizacional:** Se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización, respecto al trabajo, el ambiente físico en que esta se da, a las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y a las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo, las cuales van a afectar el compromiso e identificación, así como en el desempeño de sus tareas. (Rodriguez M, 2016)

- ❖ **Satisfacción laboral:** Describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características, un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su organización y al tener estos más empleados satisfechos tienden a ser más

eficaces. (Robbins, S & Judge, T.- 2013).

- ❖ **Centro Quirúrgico:** Área hospitalaria especialmente diseñada y equipada para garantizar absoluta seguridad durante la atención al paciente que será sometido a un procedimiento anestésico o quirúrgico. (Medina, M. et al., 2015)

- ❖ **Enfermera Instrumentista:** Profesional enfermera altamente calificado(a), en procedimientos y técnicas quirúrgicas, con capacidad de gerenciar las unidades quirúrgicas como de desempeñar todas las funciones inherentes al trabajo quirúrgico, optimizando la atención y maximizando el manejo de los insumos y equipos a su cargo. (Morales 2016)

3 CAPÍTULO 3: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general:

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras profesionales en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2017.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras profesionales en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2017.

3.2 Identificación de variables:

V. D: Satisfacción laboral de las enfermeras profesionales en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2017.

V. I: Clima organizacional de las enfermeras profesionales en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2017.

4 CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA

4.1 Enfoque, tipo, nivel del estudio:

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo porque permitió asignar valores numéricos a las variables; de diseño no experimental; tipo descriptivo correlacional porque permitirá establecer relaciones entre las dos variables, sin precisar sentido de casualidad o pretender analizar relaciones causales (Hernández, 2014); de corte transversal, en razón que los datos fueron recolectados en espacio y tiempo determinado; nivel aplicativo porque permitió generar información valiosa para su aplicación.

4.2 Unidad de Análisis:

Enfermeras que realizan funciones asistenciales en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara.

4.3 Población de Estudio:

La población conformada por 92 enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – ESSALUD.

Para el presente estudio se trabajó con 75 enfermeras profesionales quienes firmaron el consentimiento informado y estuvieron presentes mientras se aplicaba los instrumentos de recojo de datos, para lo cual se consideraron criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión:

- Enfermeras profesionales que trabajan más de un año en el servicio de Centro Quirúrgico.
- Enfermeras profesionales que realizan labor asistencial como instrumentista I e instrumentista II (circulante).
- Enfermeras profesionales que aceptan colaborar voluntariamente en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Enfermeras asistenciales de rotación externa.
- Enfermeras asistenciales con menos de un año de experiencia.
- Enfermeras profesionales que realizan actividades administrativas dentro del servicio de centro quirúrgico.

4.4 Selección de Muestra:

Se trabajó con el total de población, por lo que no requirió obtener una muestra.

4.5 Recolección de datos, técnicas e instrumentos:

El proceso de recolección de datos se inició realizando los trámites administrativos con la unidad de Capacitación, docencia e investigación del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, quienes dieron el permiso correspondiente para la aplicación del instrumento en el servicio de sala de operaciones. Posterior a ello se coordinó con la jefa de enfermería los horarios y fechas de su aplicación, cumpliendo estrictamente con el cronograma establecido.

Antes de iniciar con el procedimiento de recolección se informó a las participantes de forma escrita y verbal sobre la investigación, los objetivos, así como los derechos que se les otorga antes de participar voluntariamente, seguidamente se hizo firmar el consentimiento informado. El tiempo promedio de duración para la aplicación de los instrumentos fue de 25 minutos ejecutándose individualmente y personalizada en un ambiente tranquilo y lumínico.

Con anticipación y previo al procesamiento de los datos, se elaboró el libro de códigos y la matriz de datos donde se les asignó un número acorde al sistema de numeración decimal a cada la alternativa de respuesta, se consignaron cada uno de los elementos principales del instrumento en base a los objetivos planteados a fin de realizar el correcto vaciamiento de toda la información obtenida.

Para medir el valor final de la variable de clima organizacional se tomó la denominación de Bueno, Regular, malo según puntajes y para determinar los rangos de cada denominación se utilizó la escala de stanones y también para la variable satisfacción laboral se considero la denominación de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.

La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios para cada una de las variables, validadas por juicio de expertos y confiabilidad estadística.

Para la validez del contenido del instrumento se realizó la prueba binomial, a través de 7 expertos sobre el tema y metodólogos; realizando con los resultados la prueba a través de la tabla de concordancia donde el valor fue $p < 0.05$, siendo el grado de concordancia significativo (ANEXO F).

Asimismo, se realizó también la validez ítem por ítem siendo procesado a través de la prueba estadística de Pearson, dando valores significativos a cada pregunta (ANEXO G).

Para la confiabilidad se llevó a cabo una prueba piloto en una población semejante al de estudio, cuyos resultados fueron tratados con el estadístico alfa de Crombach, hallándose un $\alpha = 0.829$ y $\alpha = 0.861$ para las variables clima organizacional y satisfacción laboral respectivamente. (ANEXO H).

Se realizó la correlación de las variables con el estadístico de Sperman, previa recolección y procesamiento de datos, hallándose un coeficiente de correlación de 0.708. (CUADRO 4).

El instrumento para evaluar “clima organizacional” y “satisfacción laboral”, fueron elaborados por la investigadora, estos instrumentos constan de cuatro partes: la primera parte es la presentación donde se menciona el título de la investigación, el objetivo general, la finalidad y la importancia de su participación, la segunda parte consta de las instrucciones, la tercera parte incluye los datos generales del informante y la cuarta parte los datos específicos de acuerdo a los objetivos trazados, según dimensiones. (ANEXO E).

Para clima organizacional se consideró:

Los ítems positivos se calificaron del siguiente modo:

Siempre = 4

Casi siempre = 3

Rara vez = 2

Nunca = 1

Los ítems positivos son: 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 17, 18, 21, 22, 23, 26, 27, 28, 30

Los ítems negativos se calificaron del siguiente modo:

Siempre = 1

Casi siempre = 2

Rara vez = 3

Nunca = 4

Los ítems negativos son: 2, 4, 5, 6, 12, 14, 16, 19, 20, 24, 25, 29

Para satisfacción laboral se consideró:

De los ítems positivos la calificación se realizó de la siguiente forma:

Siempre = 4

Casi siempre = 3

Rara vez = 2

Nunca = 1

Los ítems positivos son: 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 19, 20, 21, 22

En el caso de ítems negativos la calificación fue de la manera siguiente:

Siempre = 1

Casi siempre = 2

Rara vez = 3

Nunca = 4

Los ítems negativos son: 1, 2, 4, 5, 6, 14, 16, 18

Para hallar la intensidad de cada variable: clima organizacional y satisfacción laboral, se utilizó los niveles y rangos de puntuación del clima organizacional y satisfacción laboral por dimensiones (ANEXO K), donde hallamos la media aritmética y su desviación estándar; así como el valor mínimo y el valor máximo para posteriormente aplicar la escala de stanones y de esta forma obtener los límites de los intervalos agrupados en tres categorías de acuerdo a cada variable (ANEXO J); donde obtuvimos los siguientes niveles y rangos:

Nivel y rango de puntuación del clima organizacional.

Nivel	Rango
Malo	66 a 83
Regular	84 a 101
Bueno	102 a 116

Nivel y rango de puntuación de la Satisfacción laboral.

Nivel	Rango
Insatisfecho	44 a 56
Medianamente satisfecho	57 a 69
Satisfecho	70 a 79

Con anticipación y previo al procesamiento de los datos, se elaboró el libro de códigos y la matriz de datos donde se les asignó un número acorde al sistema de numeración decimal a cada la alternativa de respuesta, se consignaron cada uno de los elementos principales del instrumento en base a los objetivos planteados a fin de realizar el correcto vaciamiento de toda la información obtenida.

4.6 Análisis e Interpretación de la Información:

Los datos obtenidos en la investigación fueron procesados en Excel 2016, habiéndose previamente vaciado los datos en una tabla matriz de acuerdo a

códigos establecidos por cada indicador; finalmente para determinar la correlación entre las variables, se empleó el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 23; realizando la prueba estadística mediante la *rho* de Spearman, los valores obtenidos en los coeficientes fueron interpretados teniendo en consideración la escala de correlación de rango de valores.

Cuadro 2. .Escala de correlación según el rango de valores.

Coefficiente	Interpretación
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación alta
De 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente. Dato tomado de Cancela Gordillo et al., (2010, p. 10).

4.7 Aspectos Éticos de la Investigación:

Para la ejecución del estudio, se consideró los siguientes aspectos éticos:

a) Principio de participación voluntaria.

Este principio fundamental, consiste en que el sujeto integrante de la muestra de estudio, participe voluntariamente en la investigación, sin obligación alguna.

b) Principio de beneficencia.

Este principio está referido a hacer el bien, esto quiere decir que la investigación debe estar dirigida a beneficiar a cada sujeto que participa en la investigación en relación a mejorar el clima organizacional e incrementar su satisfacción laboral.

c) Principio de equidad

Durante toda la investigación se tendrá en cuenta la igualdad y trato digno a cada personal de enfermería.

d) Principio de confidencialidad

Este principio se refiere a la garantía de que la información personal será protegida durante toda la investigación. En el presente estudio, las encuestas son anónimas para preservar la identidad del personal de enfermería del servicio.

5 CAPÍTULO 5: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Presentación de Resultados

A continuación, se presenta los resultados hallados en la presente investigación.

Datos Generales

Cuadro 3. *Características sociodemográficas de las profesionales de enfermería del centro quirúrgico - HNGAI. Lima, 2017*

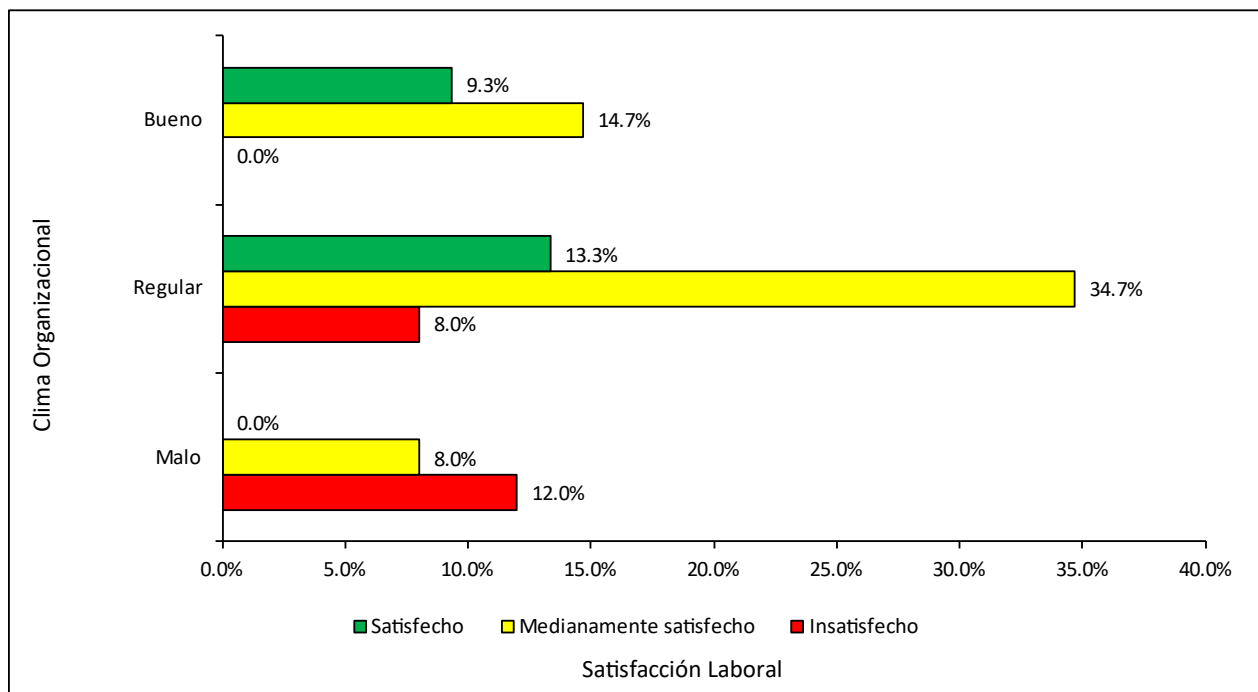
Características sociodemográficas	Nº	%
	75	100%
Edad	Nº	%
25 - 35 años	13	17.3%
35 - 45 años	23	30.7%
45 - 55 años	25	33.3%
55 a más	14	18.7%
Tiempo de Servicio	Nº	%
1 - 5 años	18	24%
6 - 10 años	16	21.3%
11 - 15 años	4	5.3%
16 - 20 años	12	16%
21 - 25 años	5	6.7%
26 a más	20	26.7%
Condición laboral	Nº	%
276	25	33.3%
728	24	32%
CAS	26	34.7%
Jornada laboral	Nº	%
Turnos fijos	49	65.3%
Turnos de guardia	26	34.7%

En el cuadro 3 se observa que del 100% (75) de las enfermeras encuestadas la mayoría presenta características sociodemográficas según edad entre 46 a 55 años en un 33.3% (25) frente a un 30.7% (23) que están entre 36 – 45 años; con respecto al tiempo de servicio un 26.7%(20) tiene más de 26 años de tiempo de servicio, seguido de un 24% (18) entre 1 a 5 años y una menor cantidad entre 11 a 15 años en un 5.3% (4) , su condición laboral predominante es que la mayoría está en el sistema CAS con un 34.7% (26) frente a un 33.3% (25) con la ley 276 y en la misma medida un 32% (24) con la ley 728, la jornada laboral se evidencia

que un 65.3% (49) tienen turnos fijos frente a un 34.7% (26) realizan turnos rotativos o de guardia.

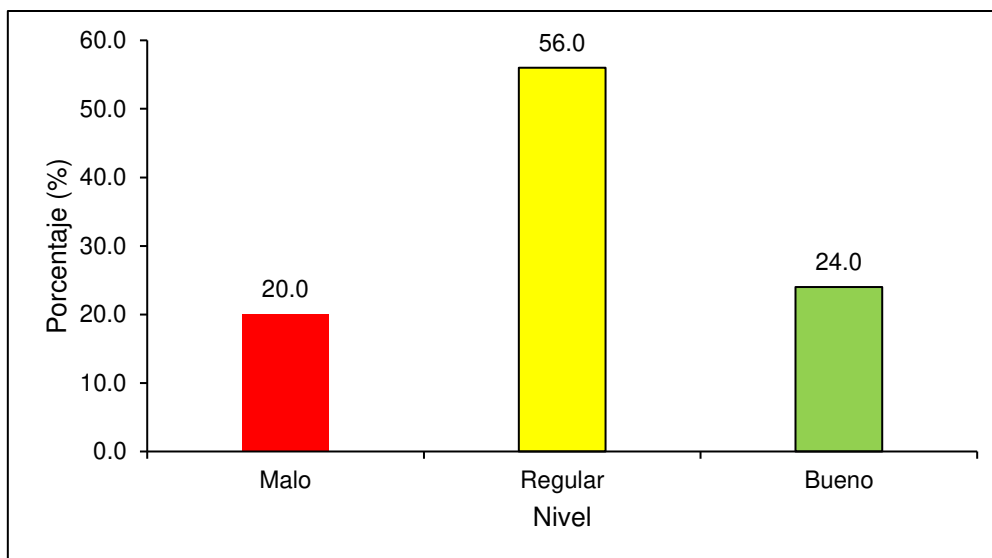
Datos Específicos:

Gráfico 1. Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de las profesionales de enfermería de centro quirúrgico - HNGAI. Lima, 2017



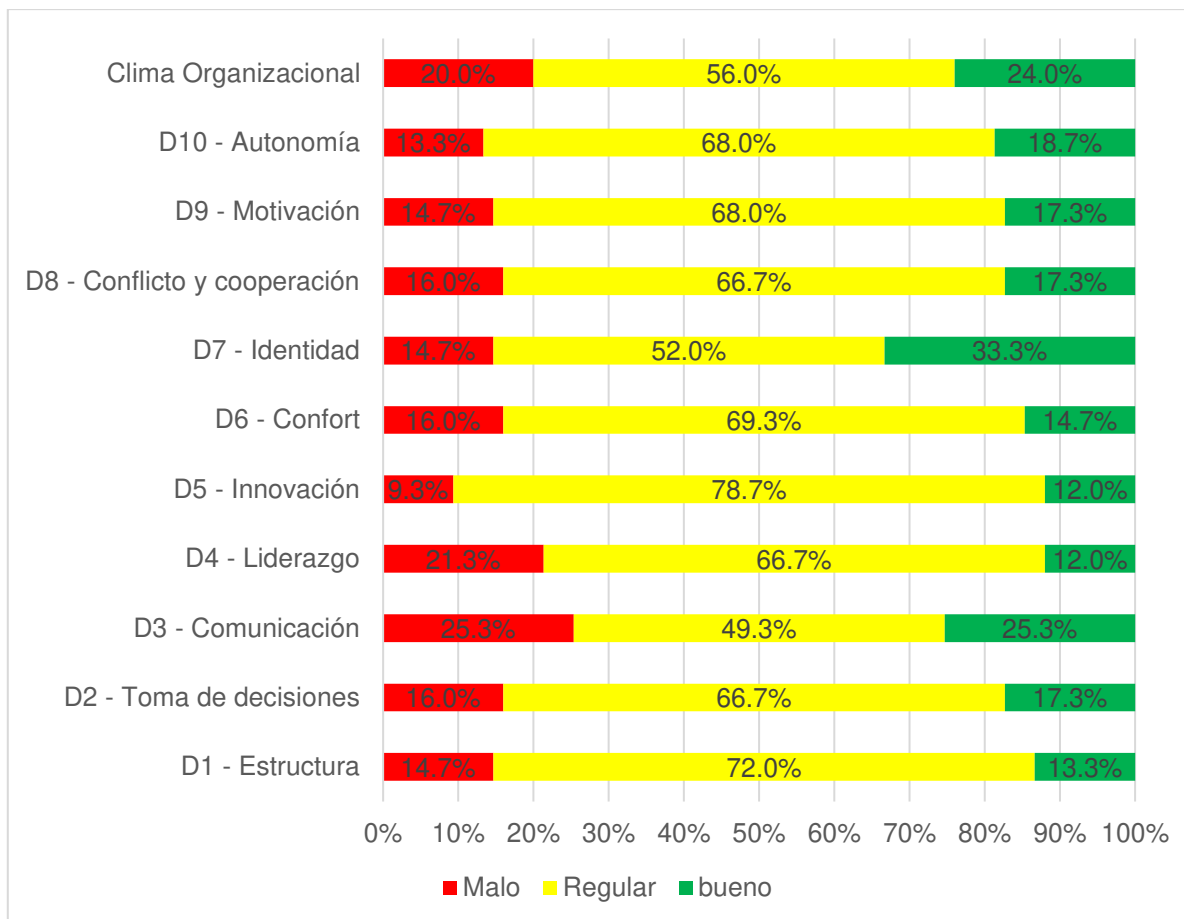
Observamos en el gráfico 1, que cuando el Clima organizacional está en nivel malo en 12.0% el profesional de enfermería estará insatisfecho; y cuando está en nivel regular el 8.0% estará insatisfecho, mientras que cuando el clima se encuentra en un nivel regular el 34.7% estará medianamente satisfecho; y el 13.3% estará satisfecho. En tanto cuando el nivel es bueno, el 14.7% de profesionales de enfermería se estará medianamente satisfecho y el 9.3% satisfecho.

Gráfico 2. Nivel de clima organizacional percibido por las profesionales de enfermería de centro quirúrgico - HNGAI. Lima, 2017



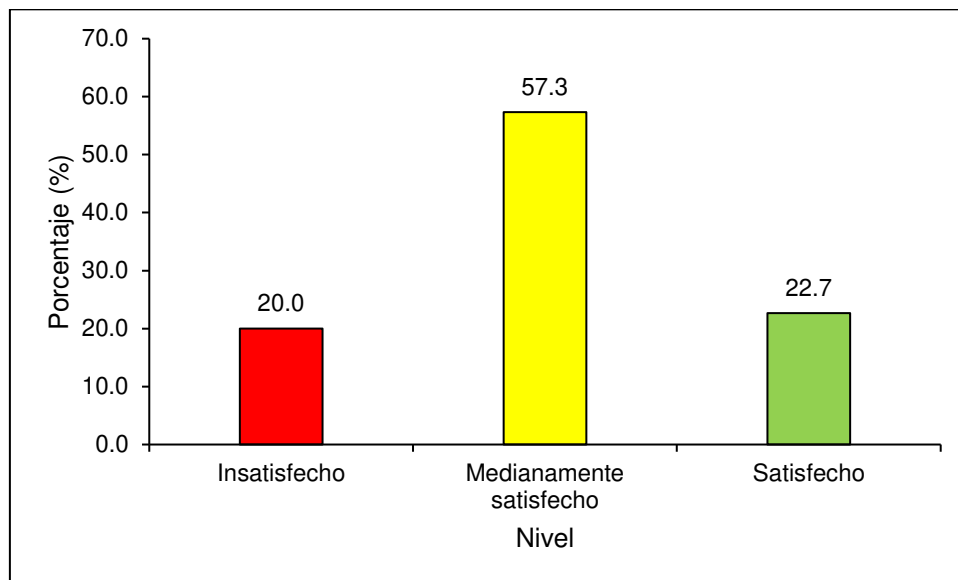
En el gráfico 2 se verifica que un 56% (42) del profesional enfermero percibe un clima organizacional de nivel regular, frente al 24% (18) que perciben lo percibe como bueno y un 20% (15) como un nivel malo.

Gráfico 3. Nivel de clima organizacional del profesional de enfermería de centro quirúrgico según dimensiones HNGAI. Lima, 2017



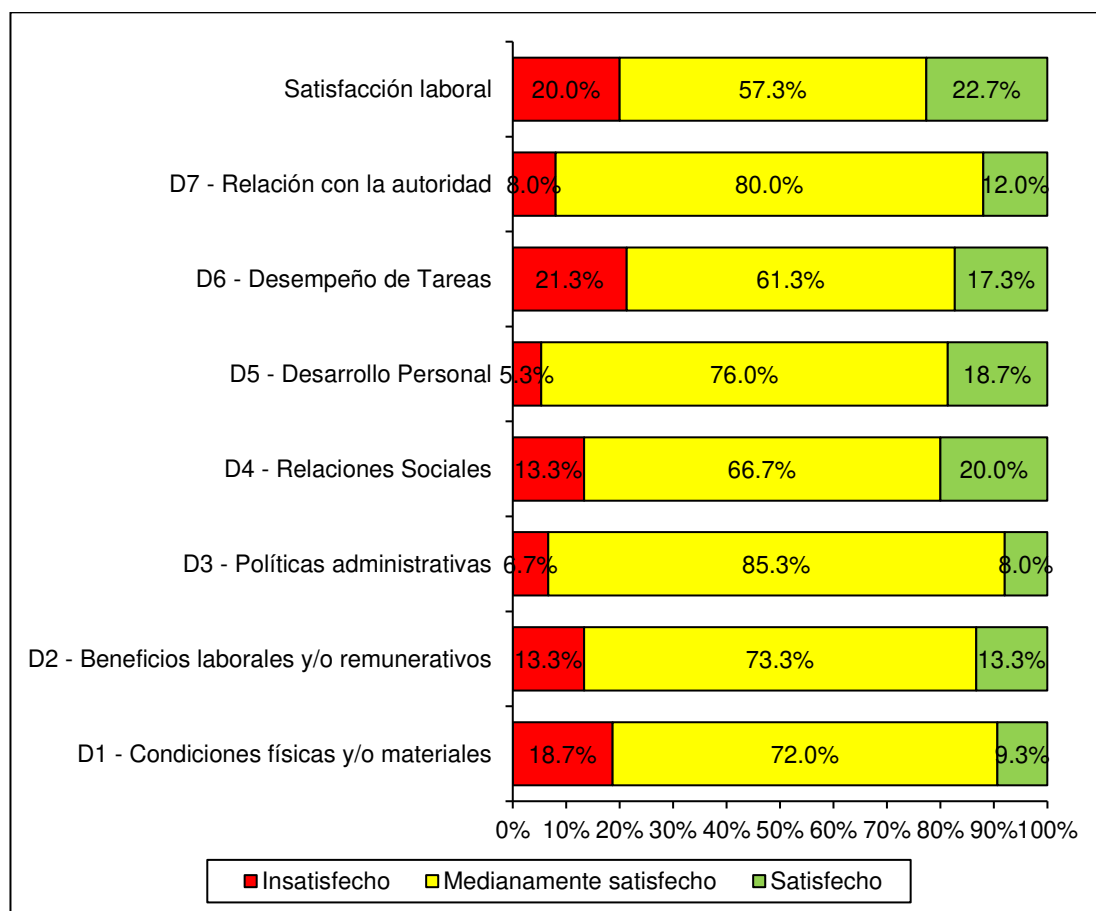
Como se observa en el cuadro y gráfico anterior el nivel de clima organizacional por dimensiones, los resultados evidencian mayoritariamente el nivel regular para las dimensiones: Estructura en un 72%; Toma de decisiones en un 66.7%; Comunicación en un 49.3%; Liderazgo en un 66.7%; Innovación en un 78.7%; Confort en un 69.3%, Identidad en un 52%; Conflicto y cooperación en un 66.7%; Motivación en un 68%; y Autonomía en un 68%.

Gráfico 4. Nivel de satisfacción laboral de las profesionales de enfermería del centro quirúrgico. HNGAI. Lima, 2017.



En el gráfico 4, se verifica que el 57.3% (43) de enfermeras encuestadas se encuentra medianamente satisfechas, frente a un 22.7% (17) que están satisfechas y 20% (15) que se siente insatisfechas.

Gráfico 5. Nivel de satisfacción laboral según dimensiones del profesional de enfermería de centro quirúrgico HNGAI. Lima, 2017



En el cuadro y gráfico anterior, se observa que más de la mitad del personal de enfermería se encuentra medianamente satisfecho laboralmente en un 57.3% (43); en cuanto a nivel de satisfacción laboral por dimensiones, los resultados evidencian mayoritariamente el nivel medianamente satisfecho: Condiciones físicas y/o materiales (72%), Beneficios y/o remuneraciones (73.3%), Políticas administrativas (85.3%), Relaciones sociales (66.7%), Desarrollo personal (76%), Desempeño de tareas (76%), y relación con la autoridad (80%)

5.2 Prueba de Hipótesis

Prueba de Rho de Spearman

Cuadro 4. Correlación y significancia entre clima organizacional y satisfacción laboral de las profesionales de enfermería del centro quirúrgico - HNGAI. Lima, 2017

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
	N		75
	Satisfacción laboral	Clima organizacional	Coeficiente de correlación
Sig. (bilateral)			.000
N		75	
Satisfacción laboral		Clima organizacional	Coeficiente de correlación
	Sig. (bilateral)		.000
	N		75
	Satisfacción laboral	Clima organizacional	Coeficiente de correlación
Sig. (bilateral)			.000
N		75	
Satisfacción laboral		Coeficiente de correlación	0,708**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	75

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado nos muestra que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.708, lo que significa que hay una relación positiva de las variables, además de encontrarse en un nivel moderado de correlación, con significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$; por lo que, se acepta la hipótesis alterna planteado y se concluye en: existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral del profesional enfermero del Centro Quirúrgico del HNGAI 2017.

5.3 Discusión

El clima organizacional dependerá de las interpretaciones de sus integrantes, ya sea por factores endógenos y factores exógenos; esta variable se relaciona con el sistema conceptual del desarrollo organizacional, el cual busca dar legitimidad, funcionalidad y sostenibilidad a una determinada institución; dinamizando los procesos o produciendo nuevas prácticas, y así logrando contribuir al logro de los resultados. (Aldana, O. & et, al). En cambio la satisfacción laboral desde un punto de vista situacionista dependerá de la organización, de la calidad que reciben de los directivos y externos, para el logro de objetivos planteados, pero también es necesario considerar el punto de vista disposicionista el cual sostiene que los trabajadores poseen disposiciones de relativa estabilidad a través del tiempo que predisponen su actitud y comportamiento en los diversos contextos organizacionales, independientemente de las características de la situación laboral (Pujol, L. & Dabos, G.)

Considerando la hipótesis general planteada para este trabajo de investigación: “Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras profesionales en el Centro Quirúrgico del HNGAI”, esta queda demostrado con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, con un valor de 0.708, la cual indica que hay una relación positiva de las variables, y a la vez se encuentra en un nivel moderado de correlación; por lo que estadísticamente se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de estudio (H_1); asimismo, se encuentra un $p=0.000 < 0.01$, el cual indica que la correlación es significativa; por lo que se reafirma la existencia de relación entre las variables de estudio aceptándose la hipótesis de estudio (H_1) y rechazándose la hipótesis nula (H_0); esto indica que si el nivel de clima organizacional es percibido como bueno el personal de enfermería estará satisfecho laboralmente.

Los resultados de clima organizacional, es un indicador de que a pesar del transcurrir de los años y el avance tecnológico existente, las organizaciones del sistema de salud aún tienen usuarios internos que consideran que no trabajan en ambientes totalmente agradables o no se sienten totalmente satisfechos; es por eso que se debe seguir revisando literaturas así como realizar nuevos estudios sobre el tema para la evaluación de los resultados considerándose al clima organizacional como la base del crecimiento de una organización de salud puesto que dinamiza sus procesos, fomentando la integración del equipo, la solución de los conflictos, proveyendo técnicas comunicativas, y fortaleciendo el liderazgo de todos los trabajadores; lo que recaerá en satisfacción laboral, sensación que experimenta el trabajador al alcanzar el equilibrio entre una necesidad y las condiciones que la reducen, preocupante en este resultado pues al estar medianamente satisfecho el usuario se debe buscar alternativas de solución.

Estos resultados son concordantes con el estudio realizado por Araya, M. & Medina, A. (2019), quienes encontraron que la correlación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, habiéndose obtenido un coeficiente de 0,636 y un valor p de 0.000 ($p \leq 0,001$), concluyendo que la percepción de un clima organizacional alto se relaciona con un mayor nivel de satisfacción laboral en los funcionarios de salud estudiados; lo que se reitera con el estudio realizado por Vilchis, A. et al. (2018), en México quienes concluyen en que existe relación suficiente y positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral en las enfermeras integrantes de la alta dirección de la Jurisdicción sanitaria. Asimismo, los resultados de la siguiente investigación coinciden con el estudio hecho por Contreras, V. et al (2015) quienes llegan a la conclusión de que el clima, ambiente y satisfacción laboral se encuentran relacionados y son medidos por diversos instrumentos y que existen herramientas validadas y confiables para la medición de los términos, pudiendo ser complementadas con más estudios que aborde de manera más profunda las necesidades de los grupos evaluados, para generar propuestas de mejoramiento de la calidad de empleo o trabajo en los grupos de enfermería dentro de América

Latina.

Pero a la vez los resultados difieren de la investigación realizada por Cueva, R (2018), quien halló que no existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral, debido a que el valor de p fue 0.098. Lo mismo Arias, W. & Arias, G., (2014) menciona que el clima organizacional y satisfacción laboral van a depender de las características de las entidades u organizaciones, así como de las condiciones laborales en que se desempeña los trabajadores, siendo a su vez estas, la causa de las diversas formas de comportamiento organizacional; y están relacionadas con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia, afectan su desempeño; por lo tanto podemos decir que el clima organizacional y la satisfacción laboral van a influir directamente en el quehacer de los trabajadores en este caso en el quehacer diario de la enfermera, la cual se verá reflejado en las estadísticas de productividad, rendimiento y desempeño, siendo además la causa de los diferentes comportamientos frente a la organización y a su interacción con los demás.

Considerando la variable clima organizacional los resultados difieren con estudios realizados en México por Carballo, A. & et al (2015), y Rodríguez, L. (2019) en Perú quienes hallaron que la mayoría de los encuestados manifestaron la existencia de un clima favorable en la organización; y que nadie lo considero como inadecuado o poco. Pero los resultados coinciden con Pérez, Y. & Zafra, E. (2017), Sánchez, J. (2017) quienes llegaron a la conclusión que un porcentaje significativo perciben un nivel medio de clima organizacional. En enfermería el clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación, y mantener los niveles altos de esta variable permitirá mejorar procesos, fomentar el trabajo en equipo, aumentar la calidad y calidez de atención de enfermería y el rendimiento de su productividad, así como la satisfacción de los usuarios, sobre todo en servicios cerrados como es la del centro quirúrgico.

En las dimensiones de comunicación, autonomía, motivación, conflicto, confort, innovación, los resultados muestran que una mayoría lo consideran como regular, esto difiere lo encontrado por Araya, M & Medina, A (2019), cuyos resultados muestran niveles altos en las dimensiones de relaciones interpersonales, retribución de los funcionarios de salud estudiados; pero concuerda con los resultados Sánchez, J. (2017). Donde muestra que la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral es regular pues es necesario el mejoramiento de las dimensiones correspondientes a liderazgo, innovación, toma de decisiones, liderazgo y comunicación organizacional. Es importante identificar las percepciones de los empleados, y así establecer planes de acción encarrilados a una mejora de los aspectos que influyan favorablemente al normal desarrollo de la organización, y de la misma forma potencializar todos los aspectos favorables, que motivan y hacen que cada día la gestión sea agradable para todos, creando un agradable ambiente organizacional (MINSA – 2011).

La satisfacción laboral mostró que la mayoría de las enfermeras de centro quirúrgico del HNGAI se encuentran medianamente satisfechas; lo que concuerda con estudios realizados, como el de Araya, M & Medina, A (2019) en Chile y Carballo, A. et al (2015) en México quienes obtuvieron un nivel medio para satisfacción laboral ($3,32 \pm 0,93$) de los funcionarios de 2 centros de salud; quienes manifestaron encontrarse parcial a regularmente satisfechos. Lo mismo lo de Pérez, Y. & Zafra, E. (2017), quien estudio al personal de enfermería de central de esterilización del Hospital Santa Rosa; así como Carrión, B., (2015), quienes manifestaron que el sueldo que perciben es bajo en relación a la labor que realizan, y que sienten que reciben por parte de la institución un mal trato casi siempre; pero difiere con lo hallado por Rodríguez, L. (2019), y Sánchez, J. (2017) donde muestran resultados muy elevados en relación a la satisfacción laboral; manifestando “El clima, ambiente y satisfacción laboral se encuentran relacionados y son medidos por diversos instrumentos. La experiencia se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral, además de con el estilo de liderazgo”; pues el personal asistencial se encuentra satisfecho laboralmente.

Al respecto la satisfacción laboral es una respuesta afectuosa y emocional, la cual va a conllevar a una sensación de gusto o disgusto, que un individuo alcanza placer en el desarrollo de sus actividades. El MINSA (2002), refiere que los trabajadores de salud se constituyen como un elemento conformante de la calidad de atención prestada, de modo que, al medir la satisfacción laboral se estaría verificando a su vez la calidad de la entidad y los servicios internos que presta; la respuesta emocional del trabajador frente a los aspectos de su trabajo, y esta determinará en su comportamiento dentro de la organización, mientras más satisfecho se encuentre más comprometido estará con su organización y tendrá mejor actitud en el desarrollo de sus actividades.

Dentro de los resultados por dimensiones de satisfacción laboral, se observa que las enfermeras se encuentran medianamente satisfechas respecto a todas las dimensiones del estudio, pero en las dimensiones de desempeño de tareas y condiciones físicas y/o materiales se encuentran insatisfechas respectivamente, estos resultados concuerdan con estudios de Araya, M. & Medina, A. (2019) en Chile quienes encontraron que la media más baja de satisfacción laboral corresponde a la dimensión del ambiente físico ($2,80 \pm 0,93$); asimismo concuerda con el estudio de Carrión, B. (2015), donde evidenció que las dimensiones de satisfacción medio están relacionados con el sueldo que es bajo en comparación con la labor que realizan, el mal trato que reciben en la institución, que el horario es incómodo, y otros precisaron que la jefa no está dispuesta a absolver de buena forma sus consultas. Pero en contraparte esta difiere del estudio realizado por Carballo, A. et al (2015) en México, ya que encontraron una alta insatisfacción en lo referente a infraestructura y equipamiento; Sánchez, J. (2017) quien encontró que en las dimensiones de: interacción con el inmediato superior, las posibilidades de progreso, remuneración e incentivos, los trabajadores se encontraron ni satisfecho ni insatisfecho.

La satisfacción laboral se ha implantado como un tópico de interés laboral y social,

para aquellos que le dan énfasis al bienestar y la calidad de vida en el trabajo y que no solo dependen de factores intrínsecos si no también tangibles (Cavalcante, 2004). Por ende, esto se encuentra vinculado con la finalidad de la presente investigación orientada a estudiar la importancia de mantener un ambiente laboral cómodo, en donde se reconozca la labor asistencial en ambientes cerrados como la de centro quirúrgico, cuya finalidad es promover el buen trato que les permita desarrollarse profesionalmente y una red de soporte laboral que sea de confianza.

Es importante considerar que en pleno siglo XXI las organizaciones se encuentran expuestas a constantes cambios, por lo que el clima organizacional se verá afectado, siendo los propios miembros, pero de forma muy especial los líderes que son los agentes de cambios, y a su vez esto va influir en la satisfacción de los trabajadores, el cual se verá reflejado en su desempeño, rendimiento laboral y calidad de vida laboral entre otros.

En síntesis, evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral en un hospital tan grande como lo es el HNGAI, brindará una evidencia científica que permitirá implementar estrategias de mejora, proponer cambios que promuevan una convivencia dentro de una cultura de paz, mejorar la identidad con el servicio, tener mejor actitud positiva frente rol que desempeña y el servicio hospitalario en el que se encuentra, etc.; con la finalidad de que todos los servidores de salud se sientan comprometidos con el logro de los objetivos. Es importante recalcar que estas variables van a influir en el comportamiento organizacional desempeño laboral y la calidad de vida laboral.

CONCLUSIONES

- Existe relación estadísticamente significativa entre las dos variables, con un coeficiente de correlación de 0.708 y un p de 0.000; aceptándose así la hipótesis general de la investigación.

- La mayoría del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del HNGAI, perciben el clima organizacional como regular, con respecto a la innovación, estructura, confort, motivación, conflicto y cooperación, autonomía, toma de decisiones, comunicación; identidad y liderazgo., pero las dimensiones de liderazgo y comunicación son percibidas como malas en un porcentaje no tan significativo; lo que influye en la forma en como los trabajadores llevan a cabo sus distintas labores y se encuentran condicionados a factores propios de la percepción y características de los empleados, pero también por las acciones de la empresa.

- La mayoría del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del HNGAI manifiesta que se encuentra laboralmente medianamente satisfecha con respecto a condiciones físicas y/o materiales, beneficios y/o remuneraciones, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, y relación con la autoridad; pero hay un porcentaje no significativo que se encuentra insatisfecha en la dimensión de desempeño de tareas y

condiciones físicas y/o materiales, lo que es visualizado en los resultados de la atención al paciente quirúrgico.

RECOMENDACIONES

- Que las gestoras del servicio de centro quirúrgico, y del departamento de enfermería, tomen en cuenta los resultados de la presente investigación para implementar un plan de mejora, y estrategias orientadas a fortalecer el clima organizacional mejorando los aspectos organizativos, para así lograr mayor satisfacción laboral del personal profesional de enfermería; y de esta manera mejorar la calidad de vida laboral y la calidad de atención prestada al paciente quirúrgico asegurado.

- Que las gestoras del servicio de centro quirúrgico se comprometan con el fortalecimiento del clima organizacional, mejorando su política de recursos humanos y estableciendo un cronograma de reuniones con los profesionales enfermeros tanto para el personal de cirugías programadas y de emergencia, para así conocer los problemas suscitados o percibidos que afectan el buen clima organizacional; y de esta manera fortalecer la comunicación e involucrarlos al fortalecimiento del clima organizacional.

- Que las gestoras del servicio de centro quirúrgico se comprometan en evaluar la satisfacción laboral respecto a sus dimensiones como lo son: relación con la autoridad, las políticas administrativas, relaciones sociales; su desarrollo personal, condiciones físicas y/o materiales, desempeño de tareas y beneficios laborales y/o remunerativos; para así planificar mejoras que impacten de modo positivo en la satisfacción laboral, considerando que si los aspectos

relacionados a satisfacción laboral son favorables estos tendrán un óptimo desempeño, y esto se verá reflejado en la calidad de atención brindada al paciente quirúrgico asegurado y a la vez este tendrá mejor calidad de vida laboral.

- Se recomienda realizar más estudios de las variables considerando otras dimensiones, que puedan orientar a los jefes o gestores de enfermería, para tener un mejor conocimiento del tema y así aplicar la teoría en base al conocimiento científico y de esta manera plantear medidas correctivas o de mejora para el fortalecimiento de un buen clima organizacional del personal de enfermería, así como en la satisfacción laboral, como parte de las actividades de la gestión del talento humano.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- Abrajan Castro, María Guadalupe; Contreras Padilla, José Manuel; Montoya Ramírez, Sandra. (2009). Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo: una exploración cualitativa. *Red de revistas científicas de América latina, el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Aguirre N., Carlos; Andrade G., Miguel; Castro, Antonieta. (2005). Desarrollo de un Instrumento de variables que podrían influir en la satisfacción laboral de trabajadores de la construcción en Santiago de Chile. *Red de revistas científicas de America Latina, el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1276/127619365010.pdf>
- Alejandra del Carmen Maciel Vilchis, Guadalupe Ortiz Cabrera, María Antonieta Cuevas Peñaloza, María de los Ángeles Monroy Martínez y Gloria Ángeles Ávila. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral, en la alta dirección de enfermería. *Sociedad cubana de enfermería*. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/1325-3602-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/1325-3602-1-PB%20(1).pdf)
- Alfaro Salazar, Ronald; Leyton Girón, Sara; Meza Solano, Antonio; Sáenz Torres, Ivonne. (2012). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON ALGUNAS VARIABLES OCUPACIONALES EN TRES MUNICIPALIDADES. *Repositorio PUCP*. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAEENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ángel Carballo Chiñas, Heberto Romeo Priego Álvarez, María Isabel Ávalos García. (2015). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO FEDERAL DEL PROGRAMA CARAVANAS DE LA SALUD EN TABASCO, MEXICO. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. Obtenido de <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011/876>
- Antúnez, Y. (2015). El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua. Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1803/1/yantunez.pdf>
- Arias Gallegos, Walter L.; Arias Cáceres, Gabriela. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector

Privado. *Ciencia & trabajo*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010

Ayuso Murillo Diego; Herrera Peco Iván. (2017). *El liderazgo en los entornos sanitarios*. España: Diaz de Santos.

Balderas Pedrero, M. (2015). *Administración de los Servicios de Enfermería*. D.F. McGRAW-HILL/Interamericana editores, S.A.

Bordas Martinez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a distancia.

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones - definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial trillas, s.a. de c.v.

Carrión Córdova, B. (2015). Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de Mayo. *ALICIA*. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5341>

Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, C. Mauricio; Huerta Rivera, Patricia Carolina; Nuñez Partido, Antonio. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum. Revista de Humanidades y ciencias sociales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027765004>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Mc.graw.hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGRAW-HILL/interamericana editores, S.A. DE C.V.

Colegio de Enfermeras del Perú. (2002). Reglamento de la ley de trabajo de la Enfermera (o). Lima. Obtenido de <http://cr3.org.pe/wp-content/uploads/2015/10/reglamento27669.pdf>

Cuadro Peralta, Alejandro; Veloso Besio, Constanza. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Revista Universum N 22 vol 2*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762007000200004

Cueva Santillan, Reyna Margarita; Ponce Escalante, Maritza Liliana. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2018. *Repositorio de UNC*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12952/3581>

- Faya Salas, Adela; Venturo Orbegozo, Carlos; Herrera Salazar, Miriam; Hernandez, Ronald. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una Universidad peruana. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Felipe, G., Aguilar, P., Becerra, A., Lara, D., Jesús, G., & Zavaleta, H. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal .
- INEI. (2014). *Encuesta nacional de usuarios en salud - ENSUSALUD*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e informática. Obtenido de <http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/29009/01+INFORME+FINAL.pdf/901a201f-ccd3-4080-b1bc-8365d16a5aa7>
- INEI. (2015). *Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de http://iinei.inei.gob.pe/iinei/srienaho/Descarga/DocumentosMetodologicos/2015-112/12_Informe_Final_Ensusalud_2015.pdf
- Manosalvas Vaca Carlos Anibal; Manosalvas Vaca Luis Oswaldo; Nieves Quintero Jorge. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Scielo*. doi: 10.17230/ad-minister.26.1
- Margarita Chiang vega; M. José Martín Rodrigo y Antonio Nuñez Partido. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Margarita Chiang; M José Martín; Antonio Nuñez. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- María Margarita Chiang Vega, Carlos Mauricio Salazar Botello, Antonio Núñez Partido. (2007). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD ESTATAL: HOSPITAL TIPO 1. (U. d. Bío, Ed.) Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/26543565_Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_en_un_establecimiento_de_salud_estatal_Hospital_tipo_1
- Mauricio Araya Salgado, Alex Iván Medina Giacomozzi. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna chilena. *Revista médica de Risaralda*. doi:<https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/19311/16304>

- Medina Dávalos, Diego Mauricio; Pons Armenteros, Miraida; Coba Coronel, María Gabriela; Tigsilema Duque, Misael del Rocío; Pastuña Doicela, Rosa Herminia. (2015). *Procedimientos de enfermería en el area quirúrgica*. (E. m. EDIMEC, Ed.) Obtenido de https://www.academia.edu/43730920/Procedimientos_de_enfermer%C3%ADa_en_el_%C3%A1rea_quir%C3%B3rgica_Portada_Tabla_de_contenidos_Salir_de_aplicaci%C3%B3n_Editorial_EDIMEC
- Mejías A, Agustín; Reyes S, Oscar; Arzola H, Minerva. (2006). *MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Universidad, ciencia y tecnología*. Obtenido de <http://bdigital.ula.ve/storage/pdf/univcyt/v10n38/articulo1.pdf>
- Ministerio de Salud - MINSA. (2002). *Encuesta de satisfacción del personal de Salud - Dirección general de salud de las personas*. En MINSA. Lima.
- Ministerio de Salud. (2011). *Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional*. Lima - Perú: Hilmart S.A. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- MINSA. (2001). *Guías Técnicas para Proyectos para Proyectos de Arquitectura y Equipamiento de las Unidades de Centro Quirúrgico y Cirugía Ambulatoria*. Lima. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/417334/335008394626460917520191106-32001-17oc0sj.pdf?v=1573077159>
- MINSA. (2011). *METODOLOGIA PARA EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL*. LIMA, PERÚ: MINSA.
- Morales Carcelén, E. M. (2016). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren*. EsSalud. *Cybertesis*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5483/Morales_cm.pdf?sequence=3
- Navarro Rodríguez, L. (2016). *La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral*. Universidad de Laguna. Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3133/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20estres%20laboral.pdf?sequence=1>
- OPS/OMS. (1998). *Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional*. Programa Regional de desarrollo de servicios de salud.

- Palma Carrillo, S. (2005). Escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Perú: editora y comercializadora Cartolan EIRL.
- Parra Moreno Carlos Fernando; Andrea del Pilar Liz. (2009). La estructura organizacional y el diseño organizacional, una revisión bibliográfica. *Gestión y Sociedad*. Obtenido de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1033&context=gs>
- Pérez Morales, Yolanda Alejandrina; Zafra Trujillo, Emilia Clara. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima-2017. *Repositorio Universidad Norbert Wiener*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2717>
- Pritchard, Robert D; Karasick, Bernard W. (1973). *The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction*. USA: ELSEVIER. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0030507373900421>
- Pupo Guisado Beatriz; Velásquez Zaldívar Reynaldo; Tamayo Fajardo Miguel Ángel. (Octubre - Diciembre de 2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras. *Ciencias Holguín*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181553376006.pdf>
- Ramos Moreno, D. C. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. *Universidad Nacional Abierta y a distancia*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf?sequence=1>
- Rivera Porras, Diego Andrés; Rincón Vera, Jesús Emilio; Flórez Gamboa, Sonia Rocío. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Espacios*.
- Rivera Rodenas, I. S. (2015). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital "Félix Mayorca Soto" de Tarma. *Alicia*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/5287>
- Robayo Acuña, P. V. (Diciembre de 2016). La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano. (SciELO, Ed.) doi:<https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.02.007>
- Robbins Stephen, P; Judge Timothy A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México, S A . de C.V.

- Robbins, Stephen P.; Judge, Timothy A. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson educación de México, S.A. de C.V.
- Robbins, Stephen; Judge, Timothy. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson .
- Rodolfo Mendoza Llanos, Emilio Moyano Díaz. (2019). Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. (P. U. Javeriana, Ed.) *Revista Gerencia y Políticas de salud*, vol 18, núm. 36, 2019. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-36.vsve>
- Rodríguez Cruz Yunier; Pinto María. (2017). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *PUC Campinas*. doi:10.1590/2318-08892018000100005
- Rodriguez M, D. (2016). *Diagnóstico organizacional*. Bogotá: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Rodriguez Malqui, L. d. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en el equipo de salud del hospital I- La Esperanza EsSalud. *Repositorio de la UNT*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15227>
- Ruvalcaba Coyaso, Francisco Javier; Sahagún Padilla, Miguel Angel; Selva Olid, Clara. (2014). Satisfacción laboral: una revisión teórica - histórica de su investigación. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/2014_Satisfaccinlaboralunarevisionteoricaohistoricadesuinvestigacion.pdf
- Saavedra Muñoz, M. J. (Noviembre - Diciembre de 2016). El Diseño Organizacional y el Potencial Humano del Clima Organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Max Arias Schreiber del distrito de la Victoria 2012. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4673/Saavedra_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez Villalobos, J. G. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de servicios de salud de Chota, 2017. *Repositorio institucional de la UNC*. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3255>
- Segredo Pérez, Alina María; García Milian, Ana Julia; López Puig, Pedro; León Cabrera, Pablo; Perdomo Victoria, Irene. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*. Obtenido de

https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v41n1/spu10115.pdf

Sotelo Asef Jesús Guillermo; Figueroa Gonzáles Ernesto Geovani. (18 de 11 de 2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo educativo*. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>

Steelcase. (2016). El compromiso y el espacio de trabajo global. Obtenido de https://cdn2.hubspot.net/hubfs/1822507/2016-WPR/ES/SteelcaseSumGR_ES.pdf?hsCtaTracking=758753ea-2c63-447a-a397-0f74bc3e04e6%7Cf6da096f-8c72-4b09-a2bb-c16265babd4e

Toro Álvarez, Fernando; Sanín Posada, Alejandro; Guevara Bedoya, Lina Marcela. (2013). Validación de una Escala Para Evaluación de la Existencia, Calidad y Cobertura de las Prácticas de Gestión Humana en las Organizaciones. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. Obtenido de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/viewFile/133/131>

Victor Contreras I., Katuska Reynaldos G., Lisbeth Carolina Cardona A. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista cubana de enfermería*. Obtenido de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>

Vilar, P. S. (2011). *Satisfacción laboral - Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación - Hacia un modelo integrador*. Universidad abierta interamericana. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>

ANEXOS

ANEXO A: resultados**Cuadro 5. Nivel de clima organizacional percibido por las profesionales de enfermería del centro quirúrgico - HNGAI. Lima, 2017**

Nivel	N	%
Malo	15	20%
Regular	42	56%
Bueno	18	24%
Total	75	100%

Cuadro 6. Nivel de satisfacción laboral de las profesionales de enfermería del centro quirúrgico. HNGAI. Lima, 2017.

Nivel	n	%
Insatisfecho	15	20%
Medianamente satisfecho	43	57.3%
Satisfecho	17	22.7%
Total	75	100%

Cuadro 7. Nivel de clima organizacional del profesional de enfermería de centro quirúrgico según dimensiones HNGAI. Lima, 2017

Dimensión	Nivel							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
D1 - Estructura	11	14.7%	54	72%	10	13.3%	75	100%
D2 - Toma de decisiones	12	16%	50	66.7%	13	17.3%	75	100%
D3 - Comunicación	19	25.3%	37	49.3%	19	25.3%	75	100%
D4 - Liderazgo	16	21.3%	50	66.7%	9	12%	75	100%
D5 - Innovación	7	9.3%	59	78.7%	9	12%	75	100%
D6 - Confort	12	16%	52	69.3%	11	14.7%	75	100%
D7 - Identidad	11	14.7%	39	52%	25	33.3%	75	100%
D8 - Conflicto y cooperación	12	16%	50	66.7%	13	17.3%	75	100%
D9 - Motivación	11	14.7%	51	68%	13	17.3%	75	100%
D10 - Autonomía	10	13.3%	51	68%	14	18.7%	75	100%
Clima Organizacional	15	20%	42	56%	18	24%	75	100%

Cuadro 8. Nivel de satisfacción laboral según dimensiones del profesional de enfermería de centro quirúrgico. HNGAI. Lima, 2017

Dimensión	Nivel						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
D1 - Condiciones físicas y/o materiales	14	18.7%	54	72%	7	9.3%	75	100%
D2 - Beneficios laborales y/o remunerativos	10	13.3%	55	73.3%	10	13.3%	75	100%
D3 - Políticas administrativas	5	6.7%	64	85.3%	6	8%	75	100%
D4 - Relaciones Sociales	10	13.3%	50	66.7%	15	20%	75	100%
D5 - Desarrollo Personal	4	5.3%	57	76%	14	18.7%	75	100%
D6 - Desempeño de Tareas	16	21.3%	46	61.3%	13	17.3%	75	100%
D7 - Relación con la autoridad	6	8.0%	60	80%	9	12%	75	100%
Satisfacción laboral	15	20%	43	57.3%	17	22.7%	75	100%

ANEXO B: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	DEFINICION OPERACIONAL
Clima organizacional del profesional de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen	El clima organizacional son las características propias del ambiente laboral como la estructura, toma de decisiones, comunicación, remuneraciones, liderazgo, innovación, confort, identidad, conflictos y cooperación, motivación y autonomía que son percibidos por las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico que van influir directamente en su desempeño laboral.	<p>Estructura</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Comunicación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Innovación</p> <p>Confort</p> <p>Identidad</p>	<p>Reglamentos y normas Deberes, procedimientos</p> <p>Identificación de criterios de decisión. Participación en la toma de decisiones</p> <p>Comunicación con jefe y/o superior. Información de temas de interés. Comunicación entre compañeros.</p> <p>Estímulo de la excelencia. Estímulo del trabajo en equipo. Solución de conflictos.</p> <p>Nuevas ideas</p> <p>Ambiente físico Ambiente laboral</p> <p>Grado de pertenencia.</p>	Bueno Regular Malo	El clima organizacional son las percepciones que emite cada enfermera sobre la estructura, toma de decisiones, comunicación, remuneraciones, liderazgo, innovación, confort, identidad, conflictos y cooperación, motivación y autonomía del servicio de Centro Quirúrgico; que serán medidos a través de un cuestionario Likert cuyo valor final será clima organizacional bueno, regular y deteriorado.

		Conflicto y cooperación	Grado de identificación. Colaboración entre trabajadores. Resolver discrepancias, respetando opiniones.		
		Motivación	Realización personal. Reconocimiento de la aportación.		
		Autonomía	Autodeterminación en el trabajo. Toma de decisiones propias al trabajo.		

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	DEFINICION OPERACIONAL
Satisfacción Laboral del profesional de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen	La satisfacción laboral es el sentimiento positivo o placentero que siente la enfermera de Centro Quirúrgico respecto a los diversos aspectos de su trabajo, como son: las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones Sociales, del desarrollo Personal, del desempeño de Tareas y la relación con la autoridad; el cual va influir directamente en el comportamiento de cada enfermera.	<p>Condiciones físicas y/o materiales</p> <p>Beneficios laborales y/o remunerativos</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relaciones Sociales</p> <p>Desarrollo Personal</p> <p>Desempeño de Tareas</p> <p>Relación con la autoridad</p>	<p>Infraestructura</p> <p>Condiciones ambientales</p> <p>Recursos y materiales</p> <p>Salario adecuado y justo</p> <p>Beneficios laborales.</p> <p>Horario</p> <p>Respeto</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Ambiente laboral</p> <p>Relación entre compañeros</p> <p>Crecimiento profesional</p> <p>Capacitaciones recibidas</p> <p>Realización profesional</p> <p>Valoración del trabajo realizado por el jefe.</p> <p>Autovaloración del trabajo.</p> <p>Relación con el superior</p> <p>Confianza y respeto con el líder</p>	<p>Satisfecho</p> <p>Medianamente satisfecho</p> <p>Insatisfecho</p>	La satisfacción laboral es la respuesta emocional que posee el personal de enfermería de Centro Quirúrgico respecto a Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones Sociales, desarrollo Personal, desempeño de Tareas y la relación con la autoridad, que serán medidas a través de un cuestionario Likert y valorado en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho

ANEXO C: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO:		RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO EN UN HOSPITAL DE ESSALUD - 2017					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL				
			Dimensión	Indicador	Ítem	Valor final	Instrumento
PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación Satisfacción laboral y satisfacción laboral del profesional de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2017?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2017	HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2017.	Estructura	Reglamentos y normas Deberes, procedimientos	3, 5, 8	Bueno Regular Malo	Escala tipo likert
			Toma de decisiones	Identificación de criterios de decisión. Participación en la toma de decisiones.	2, 7, 14		
			Comunicación	Comunicación con jefe y/o superior Información de temas de interés Comunicación entre compañeros	1, 4, 6		
			Liderazgo	Estímulo de la excelencia Estímulo del trabajo en equipo Solución de conflictos	10, 18, 24		
			Innovación	Nuevas ideas	9, 17, 19		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Confort	Ambiente físico Ambiente laboral.	15, 25, 30		
			Identidad	Grado de pertenencia	13, 23, 29		

<p>Problema específico 1 Cuál es el nivel de clima organizacional percibido del profesional de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2017.</p>	<p>Objetivo específico 1 Identificar el nivel de clima organizacional percibido del profesional de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2017</p>	<p>Hipótesis específica 1: El clima organizacional percibido del profesional de enfermería de Centro Quirúrgico es de nivel medio.</p>	Conflicto y cooperación	Grado de identificación entre trabajadores Colaboración Resolver discrepancias, respetando opiniones.	16, 21, 26		
			Motivación	Realización personal. Reconocimiento de la aportación.	12, 22, 28		
			Autonomía	Autodeterminación en el trabajo. Toma de decisiones propias al trabajo	11, 20, 27		
			VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción laboral				
<p>Problema específico 2 Cuál es el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2017 en relación a sus dimensiones de condiciones físicas y/o materiales,</p>	<p>Objetivo específico 2 Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2017 en relación a sus dimensiones de condiciones físicas y/o materiales, beneficios</p>	<p>Hipótesis específica 2: Las profesionales de enfermería enfermeras de Centro Quirúrgico se encuentran medianamente satisfechas según las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o</p>	Dimensión	Indicador	Ítem	Valor final	Instrumento
			Condiciones físicas y/o materiales	Infraestructura Condiciones ambientales Recursos y materiales	2, 5, 10, 22	Satisfecho Medianamente satisfecho	Escala tipo likert
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Salario adecuado y justo Beneficios laborales.	1, 7, 15	Insatisfecho	
			Políticas administrativas	Horario Respeto Reconocimiento	4, 8, 14		
			Relaciones Sociales	Trabajo en equipo Ambiente laboral Relación entre compañeros	6, 9, 19		
Desarrollo Personal	Crecimiento profesional	13, 16, 20					

beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad	laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad	remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.	Desempeño de Tareas Relación con la autoridad	Capacitaciones recibidas Realización profesional Valoración del trabajo realizado por el jefe. Autovaloración del trabajo. Relación con el superior Confianza y respeto con el líder	3, 12, 17 11, 18, 21		
--	---	--	--	---	---------------------------------	--	--

ANEXO D: CONSENTIMIENTO INFORMADO**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través del presente documento acepto participar voluntariamente en esta investigación, titulada: Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital De Essalud – 2017, conducida por la Lic. Lisset Ruth De La Cruz Pérez, maestranda de la UNMSM para optar el grado académico de Magíster en Gestión en Enfermería

He sido informada del propósito de este estudio, así como de los objetivos; y teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”.

.....
FIRMA

Octubre, 2017

ANEXO E:

CUESTIONARIO LICKERT DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL

I. PRESENTACIÓN

Mi nombre es Lisset Ruth De La Cruz Pérez, soy estudiante de la Maestría en la UNMSM, me encuentro realizando una investigación titulada: "RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DE UN HOSPITAL DE ESSALUD - 2017", cuyo objetivo general es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, el cual servirá para que sus gestores formulen planes de mejora y estrategias con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y por ende la mejora en la calidad de atención al paciente quirúrgico, para lo cual solicito tenga la amabilidad de responder los siguientes ítems que se le presentará a continuación. Cabe mencionar que este documento es de carácter anónimo y se le solicita responder los enunciados con veracidad para ayudarnos mutuamente.

II. INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. deberá de responder marcando con un aspa (x), de acuerdo a los que considere conveniente. Por ejemplo:

ITEM	Nunca	Rara Vez	Casi siempre	Siempre
Tiene buena comunicación con su jefa				x

III.DATOS GENERALES:

Edad: 25 - 35 años ()

36 - 45años ()

46 – 55años ()

56 a más ()

Tiempo de servicio en Centro Quirúrgico: años

Condición laboral: 276 ()
 728 ()
 CAS ()

Jornada laboral: Turnos fijos ()
 Turnos de guardia ()

CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	ITEM	Nunca	Rara Vez	Casi siempre	Siempre
1	Tiene buena comunicación con su jefa				
2	Su jefe no obtiene información suficiente para tomar una decisión frente a problemas laborales.				
3	En su servicio los reglamentos y normas son socializados con todo el personal.				
4	La comunicación entre compañeros es mala.				
5	Las guías de procedimiento están disponibles para ciertos grupos.				
6	Su jefe informa temas de interés a ciertos grupos.				
7	Sus superiores consideran sus opiniones para la toma de decisiones				
8	En su servicio su labor como enfermera está bien definidos y organizados.				
9	La innovación para la mejora de procesos es característica de su servicio.				
10	Su jefa estimula el trabajo en equipo para fortalecer sus capacidades grupales				
11	Se me permite tomar mis propias decisiones para cumplir mis responsabilidades.				
12	Su jefe no reconoce sus aportes al servicio.				
13	Se siente coparticipe del éxito de su servicio.				
14	Su jefatura no incentiva al diálogo entre su personal para la toma de decisiones				
15	El ambiente físico de su trabajo es seguro y facilita su labor como instrumentista.				
16	Sus colegas no le ayudan con su trabajo cuando se le presenta alguna dificultad.				
17	Sus superiores reaccionan de manera positiva ante las nuevas ideas para la mejora de procesos.				
18	Su jefa le apoya para que se capacite, con el fin de mejorar la calidad de su trabajo.				

19	No se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales para la mejora del servicio.				
20	Mis superiores me interponen su forma de trabajo para realizar mis funciones.				
21	Su jefatura incentiva al diálogo entre enfermeras para resolver discrepancias, respetando sus opiniones.				
22	Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en su trabajo.				
23	Se siente orgullosa de pertenecer a este servicio.				
24	Considera que el trabajo que realiza su jefe para manejar conflictos es inadecuado				
25	El ambiente laboral que percibe en su servicio es tenso.				
26	En su servicio las enfermeras trabajan en equipo.				
27	Planifico mis actividades para cumplir con mis funciones				
28	En su trabajo se siente realizada profesionalmente				
29	No se siente identificado con la misión y visión de su servicio				
30	Existe un ambiente de confianza entre compañeros.				

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

SATISFACCION LABORAL

N°	ITEM	Nunca	Rara Vez	Casi siempre	Siempre
1	Mi remuneración es poco justa y equitativa con el trabajo que realizo.				
2	El instrumental quirúrgico es pésimo para realizar mi trabajo con comodidad y agrado				
3	Me siento feliz por los resultados que logro dentro de mi trabajo				
4	El respeto no es una virtud característica en mi servicio				
5	Las condiciones ambientales de mi lugar de trabajo (climatización, temperatura, iluminación y ruidos) son inadecuados				
6	La relación con mis compañeros de trabajo es desagradable				
7	Los beneficios laborales que percibe son equitativos con todo el personal.				
8	Mi horario de trabajo me permite desarrollar otras actividades.				
9	El trabajo en equipo es característica de su servicio				
10	La dotación de mobiliarios y equipos biomédicos me permiten realizar mi trabajo satisfactoriamente				
11	Siento que mis coordinadoras me tratan con respeto				
12	Su jefa valora y reconoce su esfuerzo por su buen desempeño en el trabajo				
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mejorar la calidad de mi trabajo.				
14	Tus superiores no te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.				
15	Mi remuneración cubre mis expectativas económicas				
16	Su jefa muestra poco interés en que se fortalezca su crecimiento profesional.				
17	Las funciones como instrumentista son muy valiosas respecto a otras.				
18	Siento que mi jefa me trata con arbitrariedad.				
19	El ambiente laboral es agradable para desempeñar mis funciones				
20	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente				
21	La buena relación con mi Jefe beneficia la calidad de mi trabajo.				
22	La distribución física del quirófano le permite trabajar con agrado				

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

ANEXO F:**PRUEBA BINOMIAL****TABLA DE CONCORDANCIA – JUICIO DE EXPERTOS**

Items	N° DE JUICIOS								p
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
5	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
7	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004

Se ha considerado:

Favorable : 1

Desfavorable : 0

Si $p < 0.05$ el grado de concordancia es significativo, de acuerdo a los resultados obtenidos por cada juez experto el resultado es menor de 0.05; por lo tanto el grado de concordancia es significativo.

ANEXO G:**COEFICIENTE R DE PEARSON**

Clima Organizacional:

ITEMS	COEFICIENTE PEARSON (r)
1	0.44
2	0.48
3	0.56
4	0.49
5	0.29
6	0.29
7	0.32
8	0.45
9	0.56
10	0.22
11	0.29
12	0.26
13	0.28
14	0.55
15	0.59
16	0.56
17	0.51
18	0.34
19	0.40
20	0.53
21	0.32
22	0.25
23	0.48
24	0.66
25	0.36
26	0.40
27	0.60
28	0.55
29	0.35
30	0.47

Los items cuyos valores de $r \geq 0.2$ se consideran válidos y en este caso hay buena validez para cada pregunta de clima organizacional, ya que todos los items cumple con la correlación de ser mayor igual a 0.2, por lo tanto se puede decir que hay buena validez de todo el instrumento de clima organizacional.

Satisfacción Laboral:

ITEMS	COEFICIENTE PEARSON (r)
1	0.29
2	0.58
3	0.74
4	0.54
5	0.46
6	0.59
7	0.59
8	0.30
9	0.69
10	0.65
11	0.37
12	0.53
13	0.42
14	0.38
15	0.65
16	0.59
17	0.34
18	0.65
19	0.61
20	0.57
21	0.61
22	0.34

Los items cuyos valores de $r \geq 0.2$ se consideran válidos y en este caso hay buena validez para cada pregunta de satisfacción laboral, ya que todos los items cumple con la correlación de ser mayor igual a 0.2, por lo tanto se puede decir que hay buena validez de todo el instrumento de satisfacción laboral.

ANEXO H:**CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS:**

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de clima organizacional y satisfacción laboral se utilizó la prueba del coeficiente del Alfa de Cronbach en la prueba piloto realizada.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Clima organizacional:

$$\alpha = \frac{30}{(30 - 1)} \left[1 - \frac{12.75}{64.27} \right]$$

$$\alpha = 0.829$$

Satisfacción laboral:

$$\alpha = \frac{22}{(22 - 1)} \left[1 - \frac{10.10}{56.78} \right]$$

$$\alpha = 0.861$$

ANEXO I: INFORME DE JUECES EXPERTOS

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a) docente: Don Juan V. Eduardo Arlettano

Teniendo como base los siguientes criterios que se presenta se le solicitan dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión

Nº	Criterios	SI	NO	Observaciones
1	El instrumento recoge información que permite dar respuestas al problema de investigación	✓		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	✓		
3	La estructura del instrumento es adecuada	✓		
4	Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	✓		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	✓		
6	Los ítems son claros y entendibles	✓		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación	✓		

Sugerencias:

Esto es la Calificación del estudio

.....

Firma, Agosto 2019

Firma del juez Experto

Juan V. Eduardo Arlettano
 Director en Ciencias de la Salud
 Subdirector Principal DE
 FM - UNMSM

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a) docente: Dra. Josefina Arcoya Horcada

Teniendo como base los siguientes criterios que se presenta se le solicitan dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión

Nº	Criterios	SI	NO	Observaciones
1	El instrumento recoge información que permite dar respuestas al problema de investigación	✓		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	✓		
3	La estructura del instrumento es adecuada	-		
4	Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	✓		Revisar la dimensión cultura organizacional → otro tema?
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	✓		
6	Los ítems son claros y entendibles	-		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación	-		

Sugerencias:

Obnueca el instrumento

.....

.....

.....

.....

.....



 Firma del Juez Experto

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a) docente: Mg. Teresa C. Surca Rojas

Teniendo como base los siguientes criterios que se presenta se le solicitan dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión

Nº	Criterios	SI	NO	Observaciones
1	El instrumento recoge información que permite dar respuestas al problema de investigación	✓		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	✓		
3	La estructura del instrumento es adecuada	✓		
4	Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	✓		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	✓		
6	Los ítems son claros y entendibles	✓		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación	✓		

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

.....

Teresa Surca Rojas

Firma del juez Experto

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a) docente: Mg. Martha Vilcapaza Atamari

Teniendo como base los siguientes criterios que se presenta se le solicitan dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una X (aspa) en **SI** o **NO** en cada criterio según su opinión

Nº	Criterios	SI	NO	Observaciones
1	El instrumento recoge información que permite dar respuestas al problema de investigación	/		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	/		
3	La estructura del instrumento es adecuada	/		
4	Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	/		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	/		
6	Los ítems son claros y entendibles	/		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación	/		

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

.....



Firma del juez Experto
 Mg. Enfermería : Cuidado humano

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a) docente: MARILYN SANCHEZ CALLE

Teniendo como base los siguientes criterios que se presenta se le solicitan dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión

Nº	Criterios	SI	NO	Observaciones
1	El instrumento recoge información que permite dar respuestas al problema de investigación	/		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	/		
3	La estructura del instrumento es adecuada	/		
4	Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	/		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	/		
6	Los ítems son claros y entendibles	/		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación	/		

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

.....

Marilyn S
Firma del juez Experto
 MARILYN SANCHEZ CALLE
 OBT = 43423723
 MAESTRO EN ADMINISTRACION DE SERVICIOS EDUCACIONALES
 CEP: N° 600

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a) docente: Maria Ines C.

Teniendo como base los siguientes criterios que se presenta se le solicitan dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una X (aspa) en **SI** o **NO** en cada criterio según su opinión

Nº	Criterios	SI	NO	Observaciones
1	El instrumento recoge información que permite dar respuestas al problema de investigación	✓		<i>pero se debería considerar la relación laboral con la institución</i>
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	✓		
3	La estructura del instrumento es adecuada	✓		
4	Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	✓		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	✓		
6	Los ítems son claros y entendibles	✓		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación	✓		

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Firma del juez Experto

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a) docente: Mag. Esther Córcega Cacho

Teniendo como base los siguientes criterios que se presenta se le solicitan dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión

Nº	Criterios	SI	NO	Observaciones
1	El instrumento recoge información que permite dar respuestas al problema de investigación	X		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3	La estructura del instrumento es adecuada	X		
4	Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de la variable	X		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		Seguir la elaboración del orden de los ítems según los indicadores
6	Los ítems son claros y entendibles	X		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		Equilibrar el N.º de ítems según los indicadores enunciados

Sugerencias: *datos generales cambiar "grado de instrucción" por "títulos y grados académicos"*

Verificar el equilibrio entre ítems positivos y negativos, así como en la cantidad de ítems por cada indicador enunciado.

Los ítems correspondientes a "grado de instrucción" corresponden a "títulos y grados académicos".

Esther Córcega
Firma del juez Experto

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a) docente: EVELYN LIVIA PARIPANCA HERRERA

Teniendo como base los siguientes criterios que se presenta se le solicitan dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión

Nº	Criterios	SI	NO	Observaciones
1	El instrumento recoge información que permite dar respuestas al problema de investigación	/		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	/		
3	La estructura del instrumento es adecuada	/		
4	Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	/		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	/		
6	Los ítems son claros y entendibles	/		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación			

Sugerencias:

..... *E. Herrera*

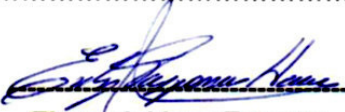
.....

.....

.....

.....

.....


Firma del juez Experto
 Mg Gerencia Servicios Salud

ANEXO J: CARTA DE APROBACIÓN DEL PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN Y DE PERMISO DEL HNGAI



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”
“Año del fortalecimiento de la atención primaria en EsSalud”

CARTA N° 793 G-HNGAI-ESSALUD-2018

Lima, 22 FEB 2018

Investigador Principal:
LISSET RUTH DE LA CRUZ PÉREZ
Departamento de Enfermería
Hospital Nacional Guillermo Almenara – EsSalud
Presente. -

Referencia : CARTA N° 537 OCID-G-HNGAI-ESSALUD-2018
Asunto : **APROBACIÓN DE PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN
OBSERVACIONAL**

De mi consideración:

Mediante la presente me dirijo a usted en atención al documento de la referencia en el cual usted solicita la aprobación del **Proyecto de Investigación N° 155-2017 Estudio Observacional: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital de EsSalud- 2017**, Investigador Principal Lic. de Enfermería Lisset Ruth De La Cruz Pérez, con los deberes y responsabilidades correspondientes conforme a lo estipulado en el Decreto Supremo N° 021-2017-SA, Reglamento de Ensayos Clínicos del Perú.



Al respecto, habiendo sido el protocolo de investigación en mención evaluado y aprobado por el Comité de Investigación y revisado como exceptuado por el Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen EsSalud, los cuales velan por el cumplimiento de las directrices metodológicas y éticas correspondientes y la Directiva N° 025- GC-ESSALUD-2008, Directiva de Investigación en ESSALUD, y habiendo cumplido con presentar la documentación correspondiente, incluyendo los documentos de aprobación de los comités respectivos y el proyecto de investigación observacional, esta Gerencia manifiesta su aprobación a la solicitud.

Sin otro particular, quedo de usted.

Muy atentamente,

RED ASISTENCIAL ALMENARA

Dr. LUIS BROMLEY COLOMA
GERENTE
ESSALUD

NIT: 753-2017-2532



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"
 "Año del fortalecimiento de la atención primaria en EsSalud"

CARTA N° 008 CI-OCID-G-HNGAI-ESSALUD-2018

Lima, 30 de enero del 2018

Señora Doctora:

EMPERATRIZ SANTA CRUZ BENAVENTE

Jefa de la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia

Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen

EsSalud

Presente. -

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y a la vez informarle que el proyecto de investigación:

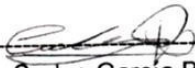
N° 155-2017 "Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital de EsSalud- 2017"

Autor: Lic. de Enfermería Lisset Ruth De La Cruz Pérez.

Fue evaluado en Reunión del Comité de Investigación de nuestro Hospital el día 29 de enero del 2018, con la presencia de sus miembros: Dr. Carlos García Bustamante, Dra. Marlene León Barros, Lic. Silas Alvarado Rivadeneyra, Lic. Gaby Chavez Zegarra y T. M. David Parra Reyes siendo **APROBADO**.

Sirva la ocasión para transmitirle mi especial consideración.

Atentamente,


 Dr. Carlos García Bustamante
 Presidente del Comité de Investigación



www.essalud.gob.pe

Av. Grau 800
 LA VICTORIA
 Lima – Perú
 Tel.: 3242983

ANEXO J: CARTA DE L COMITÉ DE ÉTICA DEL HNGAI



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”
 “Año del fortalecimiento de la atención primaria en EsSalud”

CARTA N° 017 CEI-OCID-G-HNGAI-ESSALUD-2018

Lima, 09 de febrero del 2018

Señora Doctora:
GINA CONCHA FLORES
 Jefa (E) de la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia
 Presente. –

Asunto : Revisión por parte del Comité de Ética a Estudio Observacional

Referencia : a) Prov. S/N° -OCID-G-RAA-ESSALUD-2017 de fecha 25 octubre de 2017
 b) Carta de fecha 23 de octubre del 2017

Es grato dirigirme a usted muy cordialmente y a la vez informarle que, en representación del Comité Institucional de Ética en Investigación, he verificado que el protocolo:

155-2017 Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital de EsSalud- 2017.

Investigador Principal: Lic. de Enfermería Lisset Ruth De La Cruz Pérez

Cumple con los requisitos para ser **EXCEPTUADO** de la Revisión por parte del pleno del Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. En consideración a lo estipulado por la Directiva de N° 04-IETSI-ESSALUD-2016.

Específicamente, el presente estudio fue exceptuado de la revisión por el Comité de Ética en Investigación por pertenecer a la Categoría N° 1 del Anexo 6 de la mencionada directiva: Las investigaciones que impliquen el uso de pruebas educativas (cognitivas, de diagnóstico, de aptitud, de aprovechamiento); procedimientos de encuestas, entrevistas u observación del comportamiento público, cuyos datos no permitan la identificación de los sujetos ni los pongan en riesgo.

El estudio tendrá una duración de 10 meses aproximadamente, se llevará a cabo en el servicio de Enfermería N° 9 Centro Quirúrgico I del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen EsSalud, que emitió la correspondiente carta en la que da el visto bueno a la realización del estudio.

Así mismo, se recuerda que el equipo de investigación deberá:

- Cumplir lo establecido por la Declaración de Helsinki y las Directivas de investigación de EsSalud velando en todo momento por un tratamiento responsable y ético de los datos y de las personas involucradas en la investigación.
- Ejecutar la investigación cumpliendo estrictamente con lo estipulado en el protocolo de investigación remitido a este comité. En caso de modificaciones que pudieran implicar el cambio de estatus de protocolo exceptuado, éstas deben ser remitidas previamente a este comité.



- Remitir los Informes de Avance semestrales e Informe Final, en los plazos establecidos.
- Remitir las publicaciones respectivas.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMÉRARA RIGUEN
COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Dr. DEMETRIO MOLERO CASTRO
PRESIDENTE
ESSALUD

NIT: 753-2017-2532

ANEXO K:

MATRIZ DE DATOS

ENCUESTADOS	DATOS GENERALES			
	a	b	c	d
1	1	2	3	2
2	3	6	1	1
3	4	5	1	2
4	3	6	1	1
5	1	1	3	1
6	4	6	1	2
7	1	2	3	2
8	3	5	1	1
9	3	5	2	1
10	1	1	3	2
11	3	4	2	2
12	4	6	1	1
13	4	4	1	1
14	2	4	2	1
15	4	6	1	1
16	2	1	3	1
17	3	4	2	1
18	3	6	1	2
19	3	4	2	2
20	1	1	3	1
21	3	4	2	1
22	2	1	3	1
23	1	1	3	1
24	1	1	3	1
25	1	1	3	1
26	4	6	1	1
27	4	6	1	1
28	4	6	1	1
29	4	6	1	1
30	2	2	2	1
31	2	1	3	1
32	4	6	1	2
33	2	2	3	1
34	1	1	3	1
35	3	4	2	2
36	4	6	1	1

37	4	6	1	1
38	3	2	2	1
39	3	6	1	1
40	2	2	2	1
41	3	4	2	1
42	4	6	1	1
43	3	3	2	2
44	2	2	2	2
45	3	5	1	2
46	2	1	3	2
47	3	4	2	1
48	3	4	2	2
49	3	6	1	1
50	1	1	3	1
51	2	4	2	1
52	2	2	2	1
53	1	1	3	2
54	2	2	2	1
55	2	2	3	2
56	2	3	2	1
57	3	2	2	1
58	3	6	1	1
59	2	1	3	1
60	3	4	2	1
61	3	3	2	2
62	1	1	3	2
63	3	5	1	1
64	2	1	3	2
65	2	1	3	2
66	3	6	1	2
67	2	2	3	1
68	3	6	1	1
69	2	2	3	2
70	2	2	3	1
71	4	6	1	1
72	2	2	2	1
73	1	1	3	2
74	2	3	2	2
75	2	2	3	2

DATOS ESPECIFICOS:

ENCUESTADOS	CLIMA ORGANIZACIONAL																													
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30
1	3	1	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	4	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	4	1	4	2	4	3	1	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3
4	3	3	2	3	3	1	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	4	4	3	3
5	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
6	4	2	3	3	2	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	4	2	2	3	4	4	1	3
7	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2
8	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
9	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	1	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3
10	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	2	3	3	4	2	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3
11	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3	3	4
12	4	1	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
14	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3
15	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3
16	4	4	4	4	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
17	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
18	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3	2
19	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3
20	3	4	3	3	1	1	3	3	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	1	2	3	4	3	3
21	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	1	4	1	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	3
22	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
23	4	3	3	3	1	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	4	4	3	1	1	2	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	3	3	4	2

26	2	1	2	2	2	1	4	4	2	1	4	2	4	3	4	4	3	1	1	4	1	1	4	1	1	2	4	4	4	2
27	4	1	4	3	1	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3
28	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	2
29	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1	3	4	4	4	3
30	4	4	3	2	2	1	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	1	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	4
31	3	3	3	3	4	1	2	3	3	4	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	1	3
32	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	4	4	4	3
33	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
34	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
35	3	4	2	3	1	2	1	2	1	2	2	4	2	2	3	3	2	1	3	2	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3
36	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3
37	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3
38	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
39	1	3	1	2	1	3	1	4	1	1	1	4	1	4	3	3	2	1	4	2	2	1	4	4	1	3	4	3	2	2
40	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
42	2	3	1	2	4	2	3	4	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	1	4	2	2	2	4	4	2	4
43	4	4	1	4	4	3	1	4	4	1	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	1	1	4	2	1	2	4	4	4	1
44	2	3	2	2	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	1	3	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	4	4	2	3
45	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2	4	3	3	2
46	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	1	4	4	4	4	3
47	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
48	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4	1	3	4	4	4	3
49	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	1	3	3	4	4	3
50	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	2
51	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2
52	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	4	3	2
53	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	3	4	3	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3

55	4	1	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4
56	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	1	2	1	2	1	4	3	3	3	4	4	4	2
57	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4
58	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	1	4	1	1	3	4	4	3	1
59	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
60	4	2	3	3	4	4	2	4	3	3	4	1	4	1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
61	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	3	4	1	3	4	4	4	4	3
62	3	2	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3
63	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	1	4	2	1	2	4	4	4	1
64	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
65	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
66	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	1	4	2	3	3	4	4	4	3
67	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	1	3	3	3	1	2
68	3	3	4	3	4	1	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	2	3
69	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3
70	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
71	2	3	1	2	3	2	2	4	2	1	3	4	1	4	1	2	3	3	3	3	1	1	4	1	2	1	3	4	3	2
72	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3
73	2	2	3	2	4	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2	1	4	3	2	2	4	3	3	2
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3

ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN LABORAL																					
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22
1	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
3	1	2	4	1	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	1	2	3	1	4	3	2	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	3	3
5	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	4	1	4	3	4	3	3
6	1	1	4	2	2	3	3	4	3	2	4	2	4	3	1	2	4	4	3	4	3	3
7	4	4	4	3	3	4	4	1	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
8	1	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	2
9	1	2	4	2	1	4	1	4	4	2	4	2	1	3	3	4	4	3	4	4	4	3
10	2	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3
11	1	1	3	3	3	4	1	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3
12	1	1	4	3	2	3	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3
13	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2
14	1	1	3	4	2	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	4	2	3	3	3
15	2	2	3	3	1	3	1	2	3	2	3	3	2	4	2	4	3	4	2	3	4	3
16	2	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3
17	1	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
18	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	4	3
19	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
20	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3
21	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
22	2	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3
23	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
24	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
25	2	2	4	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3
26	2	3	4	1	3	3	1	1	2	4	4	2	1	2	2	4	4	4	2	4	2	4

27	4	3	4	3	2	4	1	4	4	3	4	4	3	1	1	1	4	3	4	4	4	4	
28	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	
29	1	1	4	3	1	3	2	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	
30	4	1	4	4	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	
31	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	
32	1	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	
33	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	
34	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
35	2	2	4	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3
36	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	
37	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
38	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	4	3	
39	2	1	4	3	2	3	1	3	1	2	3	1	1	4	3	4	3	4	3	3	1	3	
40	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
41	1	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
42	2	2	4	3	3	2	3	1	2	2	3	2	1	4	1	4	4	3	3	3	1	2	
43	1	1	4	2	3	4	4	4	2	3	4	1	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4	
44	1	1	2	3	1	3	4	2	2	1	2	2	2	3	1	3	4	3	2	2	2	2	
45	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	
46	2	3	4	2	3	4	2	2	4	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	
47	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	3	3	3	
48	1	1	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	1	2	4	4	3	4	3	3	
49	1	1	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	1	2	4	4	3	4	3	3	
50	1	2	4	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3	3	4	4	3	
51	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	
52	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	4	2	2	
53	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
54	2	2	4	1	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	4	4	3	
55	1	2	4	3	3	4	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	

56	2	2	4	3	2	3	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3	4	3	2	4	3	2
57	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3
58	1	1	3	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	2	2	1	4	1	2	4	2	3
59	3	1	4	3	3	3	3	1	4	4	4	3	2	3	2	3	1	3	4	4	4	4
60	2	2	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2
61	2	3	4	2	1	4	4	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4
62	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3
63	1	1	4	3	1	3	1	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	1	3	2	1
64	4	3	4	4	3	3	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
65	2	3	4	4	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3
66	1	2	4	3	2	4	2	1	3	2	4	3	2	3	1	3	4	2	4	4	2	3
67	1	1	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	2
68	3	4	4	2	2	3	4	4	4	2	4	3	4	3	1	3	4	4	3	4	4	3
69	2	2	4	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	4	3	4	4	3	3
70	2	3	3	3	2	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2	4	4	2	2	3	2	2
71	1	1	4	3	4	3	1	1	1	4	3	1	2	4	1	3	3	1	1	4	1	1
72	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
73	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	4	1	4	4	3	2	3	3	3
74	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	1	4	4	4
75	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3

ANEXO J:**CATEGORIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Para la categorización de las variables se utilizó la escala Stanones.

Fórmula:

$$a / b = \bar{x} \pm (0,75)(DS)$$

Donde

a/b : Son los valores máximos o mínimos (para el intervalo).

\bar{x} = Promedio de los puntajes

DS = Desviación estándar

0,75 = Constante

Nivel y rango de puntuación del clima organizacional.

Nivel	Rango
Malo	66 a 83
Regular	84 a 101
Bueno	102 a 116

Nivel y rango de puntuación de la Satisfacción laboral.

Nivel	Rango
Insatisfecho	44 a 56
Medianamente satisfecho	57 a 69
Satisfecho	70 a 79

ANEXO K:**NIVEL Y RANGO DE PUNTUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL POR DIMENSIONES**

ENCUESTADO	DIMENSIÓN										TOTAL
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	
1	7	6	7	9	9	9	11	11	10	10	89
2	10	11	10	10	11	10	11	11	12	8	104
3	12	5	11	11	8	10	12	9	7	12	97
4	9	9	7	8	10	7	10	10	9	11	90
5	9	12	11	10	9	10	11	9	11	9	101
6	9	9	8	7	8	8	8	8	9	10	84
7	8	12	10	9	9	8	12	9	10	12	99
8	7	10	11	10	9	9	11	10	10	12	99
9	10	10	9	12	10	9	12	7	10	10	99
10	9	9	11	10	11	10	12	9	10	8	99
11	11	9	11	9	9	9	10	10	9	11	98
12	9	9	8	12	12	10	12	10	10	12	104
13	9	10	10	11	10	8	9	10	10	10	97
14	10	8	10	7	7	8	11	8	8	11	88
15	11	10	11	12	11	9	9	11	9	9	102
16	10	12	9	12	10	9	12	11	11	12	108
17	10	9	9	8	9	9	12	9	10	9	94
18	11	11	11	11	12	7	11	11	10	11	106
19	7	9	10	10	9	8	10	9	8	12	92
20	7	11	7	7	10	8	10	10	7	9	86
21	12	8	10	10	10	10	12	10	6	12	100
22	10	10	9	10	10	8	10	10	10	9	96
23	8	9	9	10	9	9	9	8	9	10	90
24	7	9	7	11	10	9	9	9	8	9	88
25	8	8	9	7	9	7	11	7	7	9	82
26	8	8	5	3	6	7	12	7	7	12	75

27	9	6	11	12	12	11	9	9	9	12	100
28	11	10	10	12	10	8	11	11	7	11	101
29	12	11	10	9	12	7	12	11	11	12	107
30	8	11	7	11	9	9	12	9	10	10	96
31	10	9	7	11	8	8	7	10	8	9	87
32	9	7	10	10	10	9	12	10	8	10	95
33	12	10	10	11	11	8	11	10	10	10	103
34	7	6	5	9	9	7	8	7	8	8	74
35	5	7	8	5	6	8	9	9	12	8	77
36	11	10	10	11	11	9	11	9	10	10	102
37	11	11	11	11	10	8	11	10	11	11	105
38	9	10	9	10	9	8	10	9	11	9	94
39	6	8	6	6	7	6	7	8	8	7	69
40	11	9	10	10	9	9	10	10	9	9	96
41	9	11	11	12	10	9	12	10	11	11	106
42	9	9	6	4	6	7	9	6	8	8	72
43	9	9	11	5	9	5	11	7	9	11	86
44	8	8	6	8	8	6	6	7	9	6	72
45	10	9	8	8	10	6	9	8	7	9	84
46	10	8	8	9	9	7	12	9	9	10	91
47	10	10	10	11	12	8	12	10	10	12	105
48	10	9	12	10	8	7	12	10	9	12	99
49	10	9	11	10	9	7	12	10	9	11	98
50	8	8	7	9	9	7	10	10	9	9	86
51	10	9	10	9	10	6	10	9	9	9	91
52	9	8	8	7	8	5	9	8	9	9	80
53	7	9	8	9	9	9	9	9	8	9	86
54	9	10	8	12	12	9	12	10	11	11	104
55	8	9	10	10	10	11	9	11	12	11	101
56	12	8	10	7	9	8	12	7	8	9	90
57	12	10	11	11	10	10	8	11	11	9	103
58	7	5	8	5	5	5	9	6	7	9	66

59	10	10	10	11	10	10	11	9	11	10	102
60	11	5	11	11	10	9	12	10	8	11	98
61	11	9	10	8	8	9	11	9	10	9	94
62	11	7	7	8	8	8	8	8	9	9	83
63	7	8	7	6	7	3	10	7	8	9	72
64	11	10	11	10	12	9	12	11	10	10	106
65	12	11	11	12	12	9	12	11	12	12	114
66	12	11	12	8	11	9	12	9	9	11	104
67	9	6	7	9	9	5	8	8	7	8	76
68	12	10	7	9	10	8	9	11	8	11	95
69	10	10	7	9	10	7	11	9	9	11	93
70	9	9	9	9	9	6	8	9	9	9	86
71	8	9	6	5	8	5	8	4	9	9	71
72	10	6	10	7	8	9	7	10	7	8	82
73	10	7	5	7	8	6	10	7	7	8	75
74	12	12	12	11	12	11	12	12	10	12	116
75	10	9	9	9	10	9	12	9	9	10	96
Valor mínimo	5	5	5	3	5	3	6	4	6	6	66
Valor máximo	12	12	12	12	12	11	12	12	12	12	116
Media aritmética	9.5	9.0	9.0	9.2	9.4	8.1	10.3	9.1	9.1	10.0	92.7
Desviación estándar	1.7	1.7	1.8	2.1	1.6	1.6	1.6	1.5	1.4	1.4	11.3
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	TOTAL
Limite alto/medio	11	10	10	11	11	9	12	10	10	11	101
Limite bajo/medio	8	8	8	8	8	7	9	8	8	9	84
	Rango										
Nivel	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	TOTAL
Malo	5-7	5-7	5-7	3-7	5-7	3-6	6-8	4-7	6-7	6-8	66 - 83
Regular	8 - 11	8 - 10	8 - 10	8 - 11	8 - 11	7 - 9	9 - 11	8 - 10	8 - 10	9 - 11	84 - 101
Bueno	12	11-12	11-12	12	12	10-11	12	11-12	11-12	12	102 - 116

**NIVEL Y RANGO DE PUNTUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL POR
DIMENSIÓN**

ENCUESTADO	DIMENSIÓN							TOTAL
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	
1	12	9	9	10	9	10	10	69
2	12	7	9	9	10	10	11	68
3	12	8	8	11	11	12	12	74
4	10	8	8	10	9	12	11	68
5	12	3	8	9	11	7	10	60
6	8	5	9	9	10	10	11	62
7	14	10	8	10	11	12	12	77
8	12	6	11	10	10	11	10	70
9	8	5	9	12	9	10	11	64
10	14	8	8	10	10	11	10	71
11	10	3	9	10	8	8	9	57
12	8	4	11	11	12	12	12	70
13	8	7	8	8	8	6	8	53
14	8	6	9	8	8	6	10	55
15	8	5	9	8	9	9	11	59
16	12	6	10	10	10	12	12	72
17	10	6	8	9	9	9	9	60
18	9	6	8	8	9	9	11	60
19	11	9	8	9	11	9	9	66
20	13	8	9	10	10	11	10	71
21	13	11	11	11	12	11	10	79
22	12	4	9	8	9	9	9	60
23	12	8	8	9	8	9	8	62
24	12	6	9	9	9	8	9	62
25	9	4	7	8	8	9	8	53
26	14	5	4	7	9	10	10	59
27	12	6	8	12	8	12	11	69

28	10	9	9	9	9	11	12	69
29	9	6	10	6	12	12	12	67
30	10	8	9	9	10	11	10	67
31	10	6	8	9	9	9	11	62
32	12	6	9	12	9	10	9	67
33	11	8	8	10	10	10	9	66
34	11	5	9	7	9	9	9	59
35	9	6	7	9	9	10	8	58
36	11	7	10	9	10	11	11	69
37	13	9	11	9	10	11	10	73
38	9	5	7	10	9	8	8	56
39	8	6	10	7	8	8	8	55
40	11	9	10	10	8	9	10	67
41	9	7	10	10	11	11	11	69
42	9	6	8	7	8	10	7	55
43	11	9	10	9	10	9	9	67
44	5	6	8	7	7	8	7	48
45	11	6	7	7	8	7	9	55
46	12	5	7	11	9	9	9	62
47	10	7	9	9	9	7	10	61
48	8	5	10	9	8	10	10	60
49	8	5	10	9	8	10	10	60
50	10	5	8	10	8	9	9	59
51	9	6	8	9	9	10	10	61
52	8	7	8	10	8	8	8	57
53	11	6	8	9	8	9	9	60
54	11	7	7	11	11	12	9	68
55	11	5	10	12	11	12	12	73
56	8	6	6	8	9	9	9	55
57	12	7	10	11	10	11	11	72
58	10	4	7	8	7	8	5	49
59	12	8	7	11	9	8	11	66

60	10	7	9	10	11	12	11	70
61	11	9	6	12	11	12	10	71
62	11	7	7	9	7	9	8	58
63	5	3	8	6	7	9	6	44
64	12	8	11	11	11	12	10	75
65	12	5	10	11	10	11	11	70
66	9	4	7	11	9	11	8	59
67	7	6	5	8	9	8	9	52
68	11	8	9	10	11	11	12	72
69	9	5	8	10	9	10	9	60
70	9	5	5	8	9	9	6	51
71	10	3	8	5	9	8	5	48
72	12	8	7	9	8	8	8	60
73	9	3	8	7	8	10	8	53
74	13	10	11	9	10	12	12	77
75	11	7	8	10	10	11	11	68
Valor mínimo	5	3	4	5	7	6	5	44
Valor máximo	14	11	11	12	12	12	12	79
Media aritmética	10.3	6.4	8.5	9.3	9.3	9.8	9.6	63.1
Desviación estándar	1.9	1.8	1.5	1.5	1.2	1.6	1.6	7.7
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	TOTAL
Limite alto/medio	12	8	10	10	10	11	11	69
Limite bajo/medio	9	5	7	8	8	9	8	57
Nivel	Rango							
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	TOTAL
Insatisfecho	5 - 8	3 - 4	4 - 6	5 - 7	7	6 - 8	5 - 7	44 - 56
medianamente satisfecho	9 - 12	5 - 8	7 - 10	8 - 10	8 - 10	9 - 11	8 - 11	57 - 69
satisfecho	13 - 14	9 - 11	11	11 - 12	11 - 12	12	12	70 - 79