

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO  
DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL “EL CARMEN” –  
HUANCAYO 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO**

**AUTORES:**

**BIANCA SUSANA JANAMPA SANTOS**  
**CARMEN LIDIA NAVARRO AVILA**  
**NOEMI ESTHER TORPOCO LIZARRAGA**

**CALLAO - 2019**  
**PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- DR. CÉSAR AUGUSTO RUIZ RIVERA PRESIDENTE
- MG. CONSTANTINO MIGUEL NIEVES BARRETO SECRETARIO
- MG. VILMA MARÍA ARROYO VIGIL VOCAL

**ASESORA:** DRA. ANA MARÍA YAMUNAQUÉ MORALES

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 153-2019

Fecha de Aprobación del trabajo académico: 06/12/2019

Resolución de Consejo Universitario N° 245-2018-CU/FCS de fecha 30 de Octubre del 2018, sobre Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

**DEDICATORIA:**

Dedicamos el presente trabajo a  
Dios a nuestros hijos por su apoyo  
para cumplir con nuestras metas.

Bianca, Carmen y Noemí

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS por la vida y por permitirnos obtener este logro.

A nuestros hijos por ser los principales promotores de nuestros sueños.

A la Universidad Nacional del Callao, Escuela Posgrado por los conocimientos impartidos a lo largo de estos últimos meses.

A la Asesora Lic. Rosa Sandoval Trujillo, por su apoyo en la realización de esta investigación.

Al Director del Hospital “El Carmen” Dr. Edgar Aranda Huincho por permitirnos realizar el presente trabajo de investigación.

Las autoras

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Título	ii
Autores	iii
Hoja de referencia del jurado y aprobación	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice	vii
Tabla de contenido	ix
Tabla de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema (problema general y específicos)	15
1.3. Objetivos (general y específicos)	15
1.4. Limitantes de la investigación (teórico, temporal, espacial)	16
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes	17
2.1.1. Internacionales	17
2.1.2. Nacionales	18
2.2. Bases teóricas	20
2.3. Marco Conceptual	30
2.4. Definición de términos básicos	37
<b>III. HIPOTESIS Y VARIABLES</b>	
3.1. Hipótesis	38
3.2. Definición conceptual de variables	38
3.3. Operacionalización de variable	40

<b>IV. DISEÑO METODOLOGICO</b>	
4.1. Tipo y diseño de investigación	42
4.2. Método de investigación	43
4.3. Población y muestra	43
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	44
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	44
4.6. Análisis y procesamiento de datos.	45
<b>V. RESULTADOS</b>	46
<b>VI. DISCUSION DE RESULTADOS</b>	50
<b>CONCLUSIONES</b>	53
<b>RECOMENDACIONES</b>	54
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	55
<b>ANEXOS</b>	57

## Tabla de contenidos

		Pág.
<b>Tabla 1</b>	Niveles del Clima Organizacional que perciben el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019.	46
<b>Tabla 2</b>	Niveles de Satisfacción Laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo - 2019.	47
<b>Tabla 3</b>	Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo - 2019.	48
<b>Tabla 4</b>	Valoración de la Rho Spearman para medir la correlación entre dos variables	49
<b>Tabla 5</b>	Pruebas no paramétricas	49

## Tabla de gráficos

		Pág.
<b>Grafico 1</b>	Nivel del Clima Organizacional que percibe el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019	46
<b>Grafico 2</b>	Niveles de Satisfacción Laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo - 2019.	47
<b>Grafico 3</b>	Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo - 2019.	48

## RESUMEN

La presente investigación titulada “INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL “EL CARMEN” - HUANCAYO 2019”. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” - Huancayo 2019. Siendo la variable de estudio nivel del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral. El tipo de investigación fue cuantitativa, descriptiva, transversal prospectiva y correlacional, según tipo de análisis cuantitativo con calificaciones e interpretaciones cualitativas. La muestra estuvo conformada por 35 trabajadores entre enfermeros y técnicos de enfermería del centro quirúrgico. Se utilizó la técnica de entrevista y observación para la aplicación de instrumentos con una escala de LICKERT que consta de cuarenta enunciados que fueron aplicados al personal para valorar el clima organizacional y satisfacción laboral. Los resultados fueron del total de 35 (100%) personal de enfermería encuestadas del centro quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen, que 2 (6%) con nivel del clima organizacional alto, 29(83%) con nivel del clima organizacional medio y 4(11%) con nivel del clima organizacional bajo y 1 (3%) con nivel de satisfacción alto, 5(14%) con nivel de satisfacción medio y 29(83%) con nivel de satisfacción bajo. Conclusión: Se determinó que la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo - 2019. Es significativa ( $0,69 > 0,5$ ).

**Palabras claves:** clima organizacional, satisfacción laboral, personal de enfermería, centro quirúrgico.

## ABSTRACT

The present research entitled "INFLUENCE OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE LABOR SATISFACTION OF THE NURSING CENTER STAFF OF THE CHILD MATERNAL TEACHING HOSPITAL "EL CARMEN "HUANCAYO 2019" It was aimed at determining the influence of the organizational climate on the job satisfaction of nursing staff of Surgical Center of the Maternal and Child Teaching Hospital "El Carmen" -Huancayo 2019. Being the study variable level of organizational climate and level of job satisfaction. The type of research was basic and correlational, according to the type of quantitative analysis with qualifications and qualitative interpretations. The sample consisted of 35 workers among nurses and nursing technicians of the surgical center. The interview and observation technique was used for the application of instruments with a LICKERT scale consisting of forty statements that were applied to the staff to assess the organizational climate and job satisfaction. The results were from the total of 35 (100%) nursing personnel surveyed at the surgical center of the Maternal and Child Teaching Hospital "El Carmen, which 2 (6%) with high organizational climate level, 29 (83%) with organizational climate level medium and 4 (11%) with low organizational climate level and 1 (3%) with high satisfaction level, 5 (14%) with medium satisfaction level and 29 (83%) with low satisfaction level. Conclusion: it was determined that the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the nursing staff of the Surgical Center of the Maternal and Child Teaching Hospital "El Carmen" Huancayo - 2019. It is significant ( $0.69 > 0.5$ )

Keywords: organizational climate, job satisfaction, nursing staff, surgical center.

## INTRODUCCION

El mundo occidental, está inmerso en una grave crisis económica. Esta situación ha obligado, tanto al gobierno central como a los autonómicos, a realizar recortes en los diversos sectores del ámbito público, entre los cuales se encuentra el Sector de Salud. Uno de los ajustes económicos que se han llevado a cabo en materia de salud, es la reducción de personal, lo que conlleva un incremento de la carga laboral en los turnos de estos profesionales, y con ello puede producirse una disminución de su satisfacción laboral. (1)

El presente estudio ha sido organizado en los siguientes componentes; componente I: Planteamiento del problema: que incluye descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos y limitantes de la investigación. Componente II: Marco teórico, que incluye antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas, conceptual, definición de términos básicos. Componente III: Hipótesis y variables. Componente IV: Diseño metodológico que incluye tipo y diseño de investigación, método de investigación, población y muestra, lugar de estudio y periodo desarrollado, técnicas e instrumentos para la recolección de la información, análisis y procesamiento de datos. Componente V: Resultados. Componente VI: Discusión de resultados. Conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Las autoras

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el mundo del occidente, está inmerso en una crisis económica muy grave. Esta situación obliga, tanto al gobierno central como a los autonómicos, a realizar reducciones en los diversos sectores del ámbito público, siendo el Sector de salud uno de los ámbitos de intervención sujeto a recortes. Siendo estos ajustes en el aspecto económico que ha conllevado a la reducción de personal, lo que ocasiona un incremento de la carga laboral en los turnos de dichos profesionales, y con ello puede intercederse a una disminución de su satisfacción laboral. (1)

Según la Organización Mundial de la Salud (2016), estima que el déficit mundial de trabajadores de salud asciende a 4,3 millones, siendo ellos 2,4 millones de médicos y enfermeras. Traducido en acceso a los cuidados, ese déficit significa que alrededor de mil millones de personas no tienen acceso a cuidados de salud. Muchos países se ven afectados por el déficit y de 57 de ellos se ha dicho que “están en crisis”. (2)

Así mismo, en Canadá, Escocia, Estados Unidos, Inglaterra y Alemania se demostró que 41 % de las enfermeras de los hospitales estaban insatisfechas con sus puestos de trabajo y que 22% prefería dejarlos en menos de un año; y se confirmaron la relación existente entre el estrés laboral y la carga de trabajo, su satisfacción en el trabajo, su compromiso con la organización y la intención de abandonar. (3)

En el Perú en las entidades públicas no se ha dispuesto una evaluación permanente de la satisfacción laboral siendo una evidencia muy clara de la falta de interés hacia el recurso humano en el sector público. A nivel nacional en los hospitales públicos las realidades son parecidas porque el personal de salud está insatisfecho en el ambiente donde se desarrollan, pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral, el cansancio, el agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido al

sistema de turnos y la necesidad del personal traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultad en la vida familiar de las enfermeras. (4)

En el departamento de Junín en el Centro de Salud La Libertad – Huancayo se realizó el estudio de Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de las enfermeras teniendo como resultado que el clima laboral del centro de salud es inadecuado en un 72% y el nivel de satisfacción laboral es insatisfecho en un 80 %; lo cual es muy preocupante ya que el personal no trabaja satisfecho en sus labores lo cual puede afectar en el tipo atención que se brinda al usuario.

## **1.2 Formulación del problema:**

### **Problema General:**

¿Cuál es la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019?

### **Problemas Específicos:**

- ¿Cuáles son los niveles del Clima Organizacional que perciben el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019?
- ¿Cuáles son los niveles de Satisfacción Laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” - Huancayo 2019?

## **1.3 Objetivos:**

### **- Objetivo general:**

Determinar la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019

**Objetivos específicos:**

- Identificar los niveles del Clima Organizacional que percibe el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019.
- Identificar los niveles de Satisfacción Laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo - 2019.

**1.4 Limitantes:**

Se consideró la disponibilidad de los encuestados en cuestión de tiempo para la aplicación de las encuestas.

Así mismo la sobrecarga laboral de los encuestados e investigadores para la aplicación del cuestionario.

Negatividad y desidia de algunos trabajadores de centro quirúrgico para colaborar en la aplicación de la encuesta.

## II.- MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.2.1. Internacionales

**Johana Enyd Cifuentes Rodríguez**, realizo un estudio titulado **Satisfacción Laboral en Enfermería en una Institución de Salud de Cuarto Nivel de Atención 2014 Colombia** tuvo como **objetivo**: Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. El estudio empleado fue descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajaron en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Se usó el cuestionario Font- Roja: el instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. **Resultados**: Se logró un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.9. Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo.

**Salvador Juárez - Adata** realizo un estudio titulado **Clima Organizacional y Satisfacción Laboral 2014 México** tuvo como **objetivo**: correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Su método fue: estudio observacional, descriptivo, transversal, analítico, en asistentes médicas, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social. **La muestra** ha sido aleatoria y estuvo conformada por 230 personas: 58.3 % mujeres y 41.7 % hombres, edad promedio de 35 años. Su conclusión fue que clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por

ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derechohabiente.

**Lorena Apui Arias realizo un estudio titulado Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería 2015.** Tuvo como objetivo: conocer los factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería. Métodos. Fue descriptiva, cuantitativa transversal y usó dos instrumentos una entrevista estructurada y observación directa la muestra fue de 45 personas en todos los niveles de enfermería y de los tres turnos, Resultados: encontrados fueron que existe insatisfacción de trabajo en equipo, disconformidad, la jefatura no promueve incentivos para motivar al personal, sobrecarga de trabajo aunando a la carencia de personal y capacitación sienten insatisfacción y frustración. En esta área el 35 % de empleados desean ser reubicados a otro servicio.

#### **2.2.2. Nacional**

**Liliana Juárez Medina realizo un estudio titulado Satisfacción Laboral del Personal Operativo de enfermería y Clima Organizacional en un hospital de segundo nivel en Aguas Calientes – 2016.** Tuvo como objetivo: Analizar la relación entre la satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y el clima organizacional en un hospital de segundo nivel de atención. Método descriptivo, correlacional y transversal muestra 190 enfermeras resultados obtenidos fue que el 88.9 de la población era femenino con una media 34.4 años de edad, el 53.2 % tenía nivel técnico la media antigüedad en la institución fue de 9.5 años el nivel de satisfacción fue medianamente satisfecho a un 62.5 % y el clima organizacional fue bueno 61.6%.

**Aldave Torres Mirtha Janeth, realizo un estudio titulado Relación entre el Clima Laboral con la satisfacción laboral en el Hospital de Atención General Celendín, 2017. Tuvo como objetivo:** Determinar la relación entre el Clima Laboral con la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Atención General de Celendín 2017. La metodología

utilizada fue de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional; la población estuvo conformada por 80 trabajadores entre asistenciales y de servicios generales. **Conclusión:** Existe una alta relación significativa entre el clima laboral con la satisfacción laboral (43.8%); sin embargo, un porcentaje también significativo que manifestó su indecisión (55%).

**Nancy Elizabeth Montenza Chanduvi cuyo título fue Influencia De Los Factores Del Clima Organizacional En La Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería En El Servicio Del Centro Quirúrgico Del Hospital EESALUD Chiclayo 2017.** Fue un estudio: descriptivo, cuantitativo y transversal. Muestra: se consideró a 46 enfermeras que trabajaron en el área del centro quirúrgico se utilizaron dos cuestionarios validados por vía criterio de expertos. Resultados: que el 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción de 35% que califica como medianamente satisfecho.

**Martha Vásquez Toribio realizó un estudio titulado Factores de la Motivación que influyen en el Comportamiento Organizacional del equipo de Salud de Centro Quirúrgico Hospital Regional Docente Mercedes Chiclayo 2015. Tuvo como objetivo:** Identificar los factores intrínsecos e extrínsecos de la motivación que influyen el comportamiento organizacional estudio cuantitativo, descriptivo. Muestra de 42 profesionales de salud que laboran en el centro quirúrgico se utilizó un test de Likert de 52 preguntas. Conclusiones: Entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional es el salario 76.2% y la falta de reconocimiento en los dos últimos años 81,2%.

**Castro Granados, Eliana y Espinoza Cueva, Jheyemi cuyo título fue Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad – Huancayo 2014.** Objetivo: Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad – Huancayo; fue un estudio de tipo descriptivo correlacional. Muestra estuvo conformado por 25 profesionales de enfermería utilizando método deductivo inductivo y método estadístico, se

aplicó una encuesta de 5 ítems para los datos generales de las enfermeras, una escala dicotómica de 20 ítems para evaluar el clima organizacional se utilizó un test de Likert de 33 ítems para evaluar la satisfacción laboral de las enfermeras. Conclusiones: el clima organizacional de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad es inadecuado en un 72 %. El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad es insatisfecho en 80%.

**Laurente Ramos, Kateryn y Santayana Ricaldi Jessenia realizo un estudio titulado Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.** Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral; el método fue científico; el tipo de investigación fue aplicada no experimental de nivel correlacional, transversal y de diseño descriptivo correlacional. Muestra estuvo conformado por 123 enfermeras que trabajan en Centro Quirúrgico. Conclusiones: que se encontraron fue que la relación es baja directa y significativo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales que trabajan en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” – Huancayo 2018.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Clima organizacional**

#### **Teoría de Clima Organizacional de Likert**

Al respecto, Rensis Likert (1986), “menciona que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva. Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.” (5) Brunet (2011), considera que los orígenes de este concepto no están siempre claros en las investigaciones. Frecuentemente se le confunde con la noción

de cultura y, algunas veces, de liderazgo y los determinantes del clima no son siempre tan explícitos como sus efectos. Analizando la documentación sobre este tema, parece que el concepto de clima organizacional está constituido por una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento que son subyacentes a las investigaciones efectuadas y que jamás se definen claramente. (6)

**Escuela de la Gestalt:** fue una corriente de la psicología moderna, surgida en Alemania a principios del siglo XX. Sus exponentes más reconocidos son los teóricos: Max Wertheimer (1880-1943), Wolfgang Kohler (1887-1967), Kurt Koffka (1887-1941) y Kurt Lewin (1890-1947), quienes desarrollaron sus investigaciones a partir de la década de 1910. Este enfoque se centra en la organización de la percepción (el todo es más que la suma de sus partes). En el interior de este acercamiento se relacionan cuatro principios importantes de la percepción del individuo:

- a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo y
- b) A nivel del pensamiento se crea un nuevo orden mediante un proceso de integración
- c) los individuos comprenden el mundo que los rodea fundamentándose en criterios percibidos e inferidos
- d) Y se comportan en función de la forma en que Ellos vean ese mundo.

El enfoque de Gestal menciona que “el todo es mayor que la suma de sus partes” y que los individuos captan su entorno basados en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos. (...) Al respecto “Argirys (1957, citado en Marín, 2003 & Rodríguez, 2010) observa la centralización del poder de controlar, dirigir, planear y evaluar en manos de unos cuantos jefes; lo cual provoco que los subordinados se convirtieran en seres pasivos, con falta de responsabilidad y autocontrol. Al ver los resultados anteriores, propuso una mayor independencia a los subordinados en cuanto a la toma de decisiones y crear una cultura organizacional más informal. (7)

El enfoque de Gestalt menciona que “el todo es mayor que la suma de sus partes” y que los individuos captan su entorno basados en juicios

percibidos y deducidos por ellos mismos.

De tal modo, la percepción dada en este entorno en particular influye de manera negativa en el comportamiento de un empleado, ya que lo convierte en una persona incapaz de tomar iniciativa en el desarrollo de actividades en su puesto de trabajo y de innovar y potenciar su desempeño al interior de la organización a la que pertenece disminuyendo la productividad de la misma.

**Escuela Funcionalista:** entre sus pioneros destacados se encuentran Bronislaw Malinowsky y Alfred Reginald Radcliffe-Brown. Según esta Escuela, el comportamiento y el pensamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio (...), los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo. Así, un empleado interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Para Bronislaw, el clima se presenta como funcional, integrado y coherente, por lo tanto, cada elemento o dimensión aislado del mismo solo puede analizarse considerando los demás. Esta escuela, por ende, plantea que las organizaciones deben atender a los intereses de los individuos y la forma de cómo se establece para satisfacer las necesidades de los mismos.

Las organizaciones deben reflejar en sus estructuras, procesos, formas y políticas el hecho de que el ser humano tiende a satisfacer sus necesidades por el trabajo y la participación en la vida organizacional.

Brunet (2011) estableció como una regla general, que cuando se aplican al estudio del clima organizacional, estas dos escuelas poseen en común un elemento de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los individuos tratan de obtener con el mundo que los rodea. (6)

### **2.2.2. Satisfacción laboral**

Según la teoría científica de Taylor ya empezó a enfatizarse acerca de los efectos de las condiciones de trabajo como la ventilación, iluminación y el salario condicionaban el desempeño del trabajador, para este modelo, las organizaciones eran espacios estandarizados con jerarquía de tareas y de especialización en la ejecución de las mismas. Con la teoría de las relaciones humanas, luego de las investigaciones de Elton Mayo el centro de atención se volcó hacia la persona, el trabajador, es decir comenzó a primar la necesidad de reconocimiento social, cobro relevancia las relaciones interpersonales dentro del trabajo, y por supuesto la satisfacción en el trabajo; sin lugar a dudas la escuela de las relaciones humanas contribuyó al surgimiento de una comprensión más humanista de la realidad organizacional, en la cual los aspectos organizativos formales de la empresa son menos importantes que las interrelaciones entre sus miembros, ya que estas son las que determinan su actitud, su conducta y su efectividad.

### **Teorías de la motivación para el trabajo**

Son diversas las teorías de la motivación que intentan explicar la relación entre la conducta y el resultado. Las teorías de la motivación han sido atractivas como explicaciones de la conducta organizacional, ya que han contribuido a dilucidar la razón por la cual los trabajadores son productivos y que impulsa su conducta, y porque han intentado explicar la dirección que toma la conducta organizacional una vez se activa. Existe una clasificación propuesta por Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), descrita por Weinert y por muchos autores que estudian el tema de la satisfacción laboral, en la cual divide las teorías de la motivación en dos grupos:

1. Teorías del “content” o del conocimiento/causa: procura explicar qué factores conducen la conducta humana, intentando identificar qué aspectos y factores específicos motivan a las personas a trabajar, además de los deseos que mueven a las personas a actuar y las necesidades que intentan satisfacer. Por ello se las conoce también como teorías de las

necesidades.

Entre estas teorías se mencionan:

- ✓ La teoría ERG Alderfer;
- ✓ El modelo de la jerarquía de Maslow;
- ✓ La teoría de las necesidades aprendidas de McClelland
- ✓ La teoría de los dos factores de Herzberg.

2. Teorías de “proceso” de la motivación para trabajar, hacen hincapié en cómo ciertos aspectos y factores específicos orientan al individuo para trabajar de una forma determinada, y por qué metas se dirige y determina su conducta en el trabajo. Estas teorías analizan qué parámetros pueden tratar de modificarse para promover cambios específicos de la conducta laboral, siendo muchas de ellas complementarias más que competitivas, básicamente se configuran en:

- ✓ Las teorías del equilibrio.
- ✓ Las teorías de la instrumentalidad o de las expectativas

Se mencionan solamente las teorías que han contribuido específicamente en el campo de la satisfacción laboral como son: la teoría de la jerarquía de las necesidades de A. Maslow y la teoría de los dos factores de Herzberg, siendo esta última junto con la vasta revisión de literatura existente sobre el tema, referentes importantes en la construcción del instrumento empleado, es decir el cuestionario Font – Roja de Aranaz y Mira. Por qué la teoría de los dos factores de Herzberg es un referente primordial, radica en que dicha teoría contempla no solo el contenido del trabajo sino también el contexto donde este se desarrolla, debido a que considera la satisfacción como un proceso bidimensional donde intervienen factores internos y externos del individuo, lo que permite tener una aproximación más global y completa del proceso beneficiando de esta manera una mejor comprensión de la satisfacción laboral en la presente investigación.

## La teoría de la jerarquía de las necesidades

Una de las teorías más conocidas sobre motivación es la desarrollada por el psicólogo Maslow Abraham, a partir de observaciones clínicas (1943). Este autor propuso que la motivación humana se basó en la voluntad de satisfacer sus necesidades (fuerza interna), identificando una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal. (8) Así:

El primer nivel corresponde a las necesidades primarias para la subsistencia del individuo o necesidades fisiológicas (beber, comer, dormir), laboralmente se consideraría condiciones laborales mínimas, un salario y que permitiesen sobrevivir. El segundo nivel corresponde a la necesidad de seguridad y protección. En el aspecto laboral afectaría a las condiciones de seguridad laborales, seguridad social, estabilidad en el empleo, libertad sindical, salario superior al mínimo. Los siguientes niveles constituyen las necesidades superiores, que abarcan en orden creciente las necesidades sociales (vinculación, cariño, amistad, etc.), y en el ámbito del trabajo son las posibilidades de interactuar con otras personas, el compañerismo, la supervisión constructiva. El cuarto corresponde a las necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus que en el ámbito del empleo sería el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, promociones, recompensas, reconocimiento de la labor realizada y del estatus. El nivel más alto implica la autorrealización personal que laboralmente supone la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, creatividad y capacidades.

Cuando una de estas necesidades está notable, aunque no plenamente satisfecha, deja de motivar, y será la siguiente más elevada de la jerarquía la que motive.

No entra en juego una necesidad superior en tanto no esté ampliamente satisfecha la inmediatamente inferior.

La implicación práctica más evidente de estos postulados es que habrá que

saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra una persona para motivarla eficazmente dentro de la organización, además de reconocer que las necesidades de un empleado pueden diferir de las de otro.

No obstante, existe la apreciación actual de que la Jerarquía de Necesidades de Maslow no describe un proceso de motivación universal humano, sino que, más bien, sería la descripción de un sistema de valores específico de la clase media de Estados Unidos. Conviene señalar también, en este sentido, a Max-Neef, quien a diferencia de Maslow, plantea que las necesidades humanas fundamentales forman un sistema en el que no se pueden establecer linealidades jerárquicas, sino que se dan “simultaneidades, complementariedades y compensaciones (9)”. En su propuesta de desarrollo a escala humana el autor distingue entre satisfactores y necesidades y plantea que mientras que la segunda es finitas, pocas y clasificables y, además, iguales en todas las culturas y momentos históricos, los satisfactores o medios utilizados para satisfacerlas pueden cambiar con el tiempo, lugar y circunstancias. Así, lo que está culturalmente determinado no serían las necesidades humanas fundamentales, sino sus satisfactores.

Desde otro Angulo de análisis, se debe considerar las diferencias culturales y sociales según los estudios de Geert Hofstede, la cultura se relaciona con los valores laborales, también que el orden de importancia de las necesidades difiere de un país a otro. Algunas personas trabajan mucho más de lo que sería adecuado para satisfacer sus necesidades básicas. La importancia relativa del trabajo está determinada en gran medida por la relación de los ámbitos cultural y económico. En igual sentido, ocupaciones diferentes proporcionan retribuciones económicas, sociales y de prestigio diferentes en países diferentes.

### **Teoría bifactorial de Herzberg (1959)**

El estudio de la satisfacción laboral se hizo más sofisticado con la introducción de la teoría de motivación-higiene o también llamada bifactorial de Herzberg (Herzberg, Mausner, y Snyderman, 1959). Esta teoría centra su atención en el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción. Para

Herzberg<sup>88</sup>, el concepto de satisfacción laboral tiene dos dimensiones, la insatisfacción individual y la satisfacción a las cuales le afectan dos grupos de factores diferentes; es decir, que los factores que generan la satisfacción son radicalmente distintos de los que originan la insatisfacción.

Los factores que generan satisfacción se conocen como intrínsecos, motivadores o satisfactores, y los que producen insatisfacción como extrínsecos, de higiene, insatisfactorias, o de apoyo.

Haciendo una comparación con la pirámide de las necesidades de Maslow, 1945, el factor de motivación corresponde a las necesidades superiores de la jerarquía sugerida por Maslow y, los factores de contexto se sitúan en los niveles inferiores de la jerarquía.

Por consiguiente, los factores extrínsecos o de higiene, están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de la empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, entre otros. Según este modelo, estos factores solo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando esta exista, pero no pueden determinar la satisfacción ya que esta estaría determinada por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos.

**Factores higiénicos o factores extrínsecos**, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

(10)

Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajarán más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Herzberg (10), cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados.

A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción. Los cuales son:

**Salario:** referida a la cantidad de signos monetarios percibido por el trabajador, tomando en cuenta cualquier gratificación, habilitación, percepción, o cualquier otra cantidad que sea entregada a cambio de la labor ordinaria ejecutada.

**Seguridad en el trabajo:** Sensación de seguridad que siente el trabajador en su puesto.

**Condiciones de trabajo:** considera el horario, iluminación, espacio, limpieza, ventilación, e t c .

**Estatus:** Expresa la posición o prestigio socio laboral de una persona dentro del grupo de trabajadores que prestan sus servicios en la organización.

**Supervisión:** Se refiere al estilo de liderazgo, a la competencia o incompetencia, parcialidad o imparcialidad de supervisión respecto a sus subordinados.

**Relaciones interpersonales:** Los vínculos de trabajo y afectivos que se establecen entre los trabajadores y sus compañeros de trabajo, sus supervisores y sus subordinados en caso de tenerlos.

**Políticas empresariales y administrativas:** considerado como el conjunto de premisas organizacionales y administrativas que rigen la forma de actuar y proceder de los miembros de la empresa, y a la manera como los trabajadores la perciben.

**Vida personal:** Situaciones en las cuales algún aspecto del trabajo afecta la vida personal del sujeto.

**Factores motivacionales o factores intrínsecos,** están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que ejecuta el individuo. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran el reconocimiento profesional, los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. Dentro de estos factores motivacionales/satisfactorios, se encuentran:

(10)

**Reconocimiento:** Cualquier acto de gratitud dado al sujeto, por la realización o ejecución de una labor exitosa.

**Logro:** Actitud expresada por el sujeto que implica la culminación exitosa de una tarea, la solución de algún problema y el conocimiento de los resultados

de su propio trabajo.

**Crecimiento:** Las posibilidades que el individuo tiene de superarse y crecer dentro de la empresa adquiriendo nuevas habilidades y perspectivas profesionales.

**Ascenso:** La existencia de un cambio de posición de la jerarquía laboral, siendo un ejemplo típico: La promoción del sujeto a un cargo superior inmediato.

**Responsabilidad:** Capacidad de los trabajadores de responder, en forma individual o colectiva por las actividades inherentes a su cargo y a las consecuencias derivadas de la ejecución de dichas actividades.

**Trabajo en sí:** Satisfacción que experimenta el trabajador por su trabajo, bien sea este creativo o mecánico, fácil o complicado.

Para Herzberg, la estrategia de desarrollo organizacional más adecuada y el medio para proporcionar motivación continua en el trabajo, es la reorganización que él denomina "enriquecimiento de tareas", también llamado "enriquecimiento del cargo" (Job enrichment), el cual consiste en la constante sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y de satisfacción profesional, para que de esta manera el empleado pueda continuar con su crecimiento individual. Así, el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo y debe hacerse de acuerdo con sus características personales.

En ese sentido, a partir de lo expuesto por Herzberg y teniendo en cuenta el objetivo de esta investigación es indispensable comprender que la satisfacción laboral se caracteriza por poseer un abordaje multidimensional es decir que esta se deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, siendo posible medir la satisfacción de los trabajadores en relación a cada uno estos factores. Entre los factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería se hallan aquellos que incluyen

(1) Variables demográficas: experiencia profesional, educación, edad, género, etc.

- (2) Características del trabajo como la autonomía, carga laboral, salarios, por nombrar algunos, y
- (3) factores que tienen que ver con el clima organizacional y los entornos laborales.

### **2.3 Marco conceptual:**

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

De acuerdo a las expresiones de ROBBINS P. STEPHEN (2003), se entiende como clima organizacional al conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus trabajadores, la relación entre el personal de la organización e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto; en suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

El clima organizacional, en consecuencia, se refiere a 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 que afectan a dicho trabajo. (11)

Según ÁLVAREZ, G. (1992), el clima organizacional es un fenómeno producido por la interrelación de los factores del sistema organizacional, entre ellos el sector salud y las tendencias motivacionales de los trabajadores de salud que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a la productividad, satisfacción, rotación, etc. Es decir, que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el usuario interno tiene de la estructura y procesos que ocurren en la institución. El comportamiento del usuario interno no es una resultante de los factores organizativos, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador. Estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la institución. (12)

Como se puede evidenciar ambos autores concuerdan que el clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

**MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL** -El clima organizacional es un esfuerzo por captar la atmósfera, la esencia, la personalidad, el tono, el ambiente interno de una organización. Sin embargo, hay mucha controversia en cuanto a si es posible medir de modo significativo el clima organizacional al obtener percepciones de los miembros, de tal manera que constituya una auténtica descripción del ambiente interno.

De acuerdo a Álvarez (1992), los estudios o investigaciones sobre el clima organizacional pueden ser clasificados en tres categorías, tomando como referencia los tres tipos de variables más frecuentes utilizadas en los estudios científicos. (12)

La primera categoría corresponde a las investigaciones que observan el clima organizacional como un factor que "influye sobre..." (Variable independiente); en la segunda categoría se encuentran las investigaciones que tratan al clima organizacional como un "interpuesto entre..." (Variable interviniente); y la tercera categoría ubica a las investigaciones que analizan el clima organizacional como un "efecto de..." (Variable dependiente).

Cuando es tomada como una variable independiente, sugiere que la manera como el integrante de la organización percibe su clima organizacional puede influir tanto en su satisfacción como en su rendimiento.

Cuando es tomada como variable interviniente, actúa como un puente, un conector de cosas tales como la estructura con la satisfacción o el rendimiento.

Cuando es tomada como variable dependiente; la estructura organizacional formal incluye la división del trabajo, los patrones de comunicación, las políticas y procedimientos, tienen gran efecto sobre la manera como los miembros de la organización visualizan el clima de la organización. El grado en que la organización sea mecánica o burocrática influye en esa percepción.

El clima organizacional contempla las siguientes dimensiones:

- 1. Retribución:** Grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.
- 2. Estilo de dirección:** Grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores.
- 3. Sentido de pertenencia:** Grado de orgullo derivado de la vinculación a la organización.
- 4. Relaciones interpersonales:** Grado en que los empleados se ayudan entre sí y sus relaciones son respetuosas y consideradas
- 5. Disponibilidad de recursos:** Grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de sus trabajos.

6. **Estabilidad:** Grado en que los empleados ven en la organización claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.
7. **Valores colectivos:** Grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto.
8. **Claridad y coherencia en la dirección:** Grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la organización. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.

## **SATISFACCIÓN LABORAL**

Se consideró a la respuesta manifestada por el profesional de Enfermería basada en las creencias, sentimientos y valores, que desarrolla durante su propio trabajo en las dimensiones de beneficios laborales y/o remunerativos, condiciones físicas y/o confort, políticas administrativas, desarrollo personal, relaciones sociales, relación con la autoridad y desempeño de las tareas,. El cual se obtuvo a través de un cuestionario de Satisfacción laboral, la cual es una escala tipo Likert Modificado elaborado y validado por Sonia Palma Carrillo, y valorado según la Escala de Estanones en alto, medio y bajo.

Medición de la satisfacción laboral:

1. **Las condiciones físicas y/o materiales:** Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort que está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la limpieza y orden de los ambientes, la ventilación e iluminación, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo. La comodidad está referida a los aspectos de amplitud, privacidad, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, operatividad y disponibilidad de servicio. (13)

2. **Beneficios laborales y remunerativos:** La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. (14) Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. (3)
- Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc. (15)

Así tenemos que esta situación se evidencia en el personal de salud de los hospitales, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan el personal por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

3. **Políticas administrativas:** Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo, explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importante para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

4. **Relación con la autoridad:** Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas (14), siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.
5. **Relaciones interpersonales:** Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. (16)

Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

En la organización del trabajo de salud prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

6. **Realización personal:** Los trabajadores suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades, y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.
7. **Desempeño de tareas:** Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones (16); por otro lado, el desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante

la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto, en el desempeño del trabajo no sólo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea; sino también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo. (4)

## **1.5. Definición de Términos Básicos**

### **CLIMA ORGANIZACIONAL:**

Es un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, que son percibidos directa o indirectamente por el personal que labora en una organización.

### **SATISFACCION LABORAL:**

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo.

### **PERSONAL DE ENFERMERIA:**

Es un personal profesional de la salud que se especializa en el cuidado integral de las personas y la promoción del autocuidado a la persona en su contexto familiar y su entorno.

La competencia de la enfermera es adquirir conocimiento habilidades y actitudes que hacen saber estar en el ejercicio profesional. La práctica de los cuidados supone un gran número de conocimientos y habilidades esenciales para poder suministrar unos cuidados de calidad.

### **CENTRO QUIRURGICO:**

Es el conjunto de ambientes, cuya función gira alrededor de las salas de operaciones y que proporciona al equipo quirúrgico las facilidades necesarias

para efectuar procedimientos quirúrgicos en forma eficaz eficiente y en condiciones de máxima seguridad con respecto a contaminaciones.

### **HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL “EL CARMEN”:**

Establecimiento especializado y diferenciado que es responsable de lograr la recuperación de la salud sexual y reproductiva de la mujer, la salud integral del neonato, niño y adolescente; de la población del ámbito referencial, redes y micro redes de nuestra jurisdicción regional, se encuentra ubicado en el mismo centro del distrito y provincia de Huancayo y departamento de Junín.

Cuenta con los siguientes servicios:

Consultorios Externos: ginecología, obstetricia, odontología, pediatría, oncología, ARO, cirugía pediátrica, rehabilitación, traumatología, psicología, materno perinatal, planificación familiar, psicoprofilaxis, CRED, atención del adolescente, inmunizaciones, otras estrategias sanitarias.

Emergencia: Obstétrica y pediátrica.

Hospitalización: ginecología, pediatría, puerperio, dilatación, ARO, parto, UCI, neonatología, Centro Quirúrgico.

## **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1. Hipótesis**

#### **Hipótesis General:**

Existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019.

#### **Hipótesis Nula:**

No existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019.

### **3.2. Definición conceptual de variables**

#### **CLIMA ORGANIZACIONAL:**

Conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, que son percibidos directa o indirectamente por la gente que trabaja en una organización.

#### **SATISFACCION LABORAL:**

La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su empleo, los factores concretos (la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.).

### 3.2.1 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	MEDICION
CLIMA ORGANIZACIONAL	Conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, que son percibidos directa o indirectamente por la gente que trabaja en una organización.	Relaciones Interpersonales	Son las percepciones subjetivas del sistema formal, estilo informal y otros factores del medio en las actividades, creencias valores y motivación de las personas que trabaja en una organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores con ayuda mutua.</li> <li>Relaciones con respeto y consideraciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta</li> <li>Media</li> <li>Baja</li> </ul>
		Estilo de Dirección		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerentes apoyan en las tareas.</li> <li>Gerente estimula al trabajador.</li> <li>Permite la participación a sus colaboradores.</li> </ul>	
		Sentido de Pertenencia		<ul style="list-style-type: none"> <li>Orgullo derivado de la vinculación a la organización.</li> <li>Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con los objetivos y programas.</li> </ul>	
		Retribución		<ul style="list-style-type: none"> <li>Equidad en la remuneración.</li> <li>Beneficios derivados del trabajo.</li> </ul>	
		Disponibilidad de Recursos		<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores cuentan con la información para la realización de su trabajo.</li> </ul>	
		Estabilidad		<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores ven en la organización posibilidades de pertenencia y estimación.</li> </ul>	
		Valores Colectivos		<ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción del medio interno tales como cooperación, responsabilidad y respeto</li> </ul>	
		Claridad y coherencia en la dirección		<ul style="list-style-type: none"> <li>Claridad de la gerencia sobre el futuro de la organización.</li> <li>Medida en que las metas y objetivos de la organización son consistentes.</li> </ul>	
		Identidad		<ul style="list-style-type: none"> <li>Importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas de la organización.</li> <li>Grado de identificación.</li> </ul>	

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

## IV.- DISEÑO METODOLOGICO

### 4.1. Tipo y Diseño de investigación.

#### 4.1.1. Tipo de Investigación:

La siguiente investigación fue básica, cuantitativa, descriptiva, transversal y prospectiva, ya que se recogió la información de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico en el Hospital Docente Materno Infantil El Carmen. Cuantitativa ya que se puede medir los datos estadísticamente, descriptiva porque describe resultados de las variables, transversal por que se aplica el instrumento en un momento determinado, prospectiva porque se lleva acabo del presente hacia adelante.

***Hernández. R (2010) Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.***

#### 4.1.2. Diseño de la investigación.

La presente investigación fue **correlacional** que tuvo como propósito conocer la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería. Su tipo de análisis es cuantitativo, pero con calificaciones e interpretaciones cualitativas sobre la mutua relación para saber cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de otras variables. ***Hernández. R (2010) Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.***

Cuyo esquema es el siguiente:

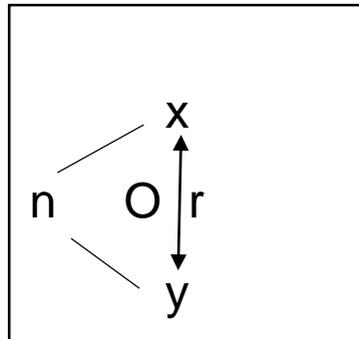
X = CLIMA ORGANIZACIONAL

Y = SATISFACCION LABORAL

r = Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico en el Hospital Docente Materno Infantil El Carmen.

O = Observación.

n = Población Muestral



#### 4.2. Método de la investigación.

El método utilizado en la investigación, fue el método científico, descriptivo; ya que es un proceso de razonamiento de orden lógico, que intenta no solamente correlacionar los hechos sino también explicarlos; formula cuestiones sobre la realidad del mundo y la humana, basándose en la observación de la realidad, hechos su clasificación y su análisis en las teorías ya existentes. **Hernández. R (2010) Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.**

#### 4.3. Población y muestra.

La población fue muestral ya que se tomó toda la población por ser reducido el número de profesionales que trabajan en Centro Quirúrgico.

**Población:** La población de la presente investigación estuvo conformado por 35 trabajadores entre personal profesional de enfermería y técnicos de enfermería del Centro Quirúrgico en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen de Huancayo.

N = 35 Personal de enfermería.

**Muestra:** Dado que la población del personal de enfermería fue reducida, la muestra fue censal.

n = 35 Personal de enfermería.

#### 4.4. Lugar de Estudio.

La presente investigación se desarrolló en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Unidad de Centro Quirúrgico.

#### 4.5. Técnicas e instrumentos de investigación.

**TÉCNICAS:** En el presente trabajo de investigación se utilizó la entrevista y la observación para la aplicación de los instrumentos.

**INSTRUMENTOS.** - En el presente trabajo de investigación se utilizaron la guía de entrevista y guía de observación, 2 instrumentos para la recolección de datos que se detallan a continuación:

##### **INSTRUMENTO N 1**

Se utilizó el instrumento formulario tipo cuestionario y una escala Lickert adaptado según el *Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham*, que consta de 40 enunciados los que fueron aplicados al profesional de salud con la finalidad de valorar el clima organizacional.

Para determinar el clima organizacional se estimó entre los niveles: alto, promedio o bajo, se realizó entre el puntaje mínimo y el máximo posible entre 40 y 200 puntos donde se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo : De 40 a 93 puntos
- Nivel Medio : De 94 a 147 puntos
- Nivel Alto : De 148 y 200 puntos

##### **INSTRUMENTO N 2**

Y el segundo instrumento fue un cuestionario tipo Lickert modificado el cual valoró la Satisfacción Laboral cuya elaboración y validación ha sido realizado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo satisfacción laboral SL–SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, el cual consta de 36 enunciados dirigido al personal de salud (ver Anexo N° 02).

La escala de medición utilizada en la variable para determinar el nivel de satisfacción laboral fue:

- Nivel de satisfacción bajo : 35 – 114
- Nivel de satisfacción medio: 115 – 140
- Nivel de satisfacción alto : 141 – 175

#### **4.6. Procesamiento Estadístico y Análisis de Datos**

El procesamiento de los datos obtenidos en la investigación se tabuló y analizados con el paquete estadístico SPSS /info/software versión 22, lo cuales se presentaron a través de cuadros simples y de doble entrada.

Para el análisis de los resultados obtenidos se utilizó, fundamentalmente, la estadística descriptiva como la frecuencia porcentual; además, se utilizó la correlación según el método estadístico de regresión lineal para determinar el grado de asociación entre las variables.

## V.- RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

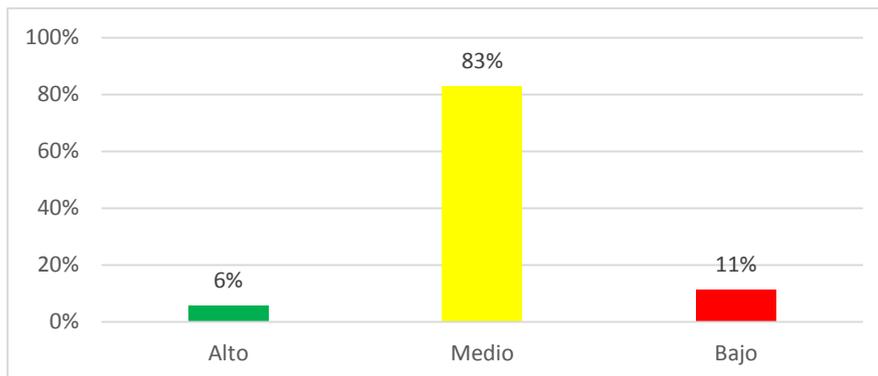
Tabla 1

Niveles del Clima Organizacional que percibe el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019

Categorías	Frecuencia	Porcentaje %
Alto	2	6,0
Medio	29	83,0
Bajo	4	11,0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario de recolección de datos

Grafico 1



Fuente: Tabla 1

#### Interpretación:

**Tabla 1 y grafico 1:** se observa de 35 (100%) personal de enfermería encuestadas del centro quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen, que 2 (6%) con nivel del clima organizacional alto, 29(83%) con nivel del clima organizacional medio y 4(11%) con nivel del clima organizacional bajo. Siendo el mayor porcentaje de 83% con nivel de clima organizacional medio.

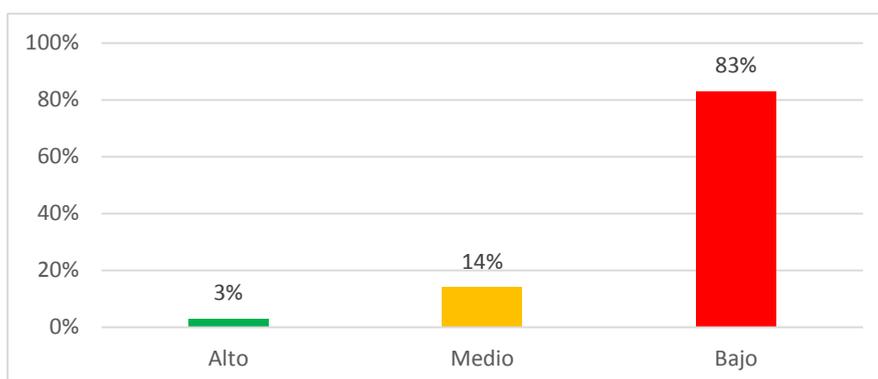
**Tabla 2**

**Niveles de Satisfacción Laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo - 2019.**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Alto	1	3,0
Medio	5	14,0
Bajo	29	83,0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario de recolección de datos

**Gráfico 2**



Fuente: Tabla 2

**Interpretación:**

**Tabla 2 y gráfico 2:** se observa de 35 (100%) personal de enfermería encuestadas del centro quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen, se tiene 1 (3%) con nivel de satisfacción alto, 5(14%) con nivel de satisfacción medio y 29(83%) con nivel de satisfacción bajo. Siendo el mayor porcentaje del 83% que presentan un nivel de satisfacción bajo.

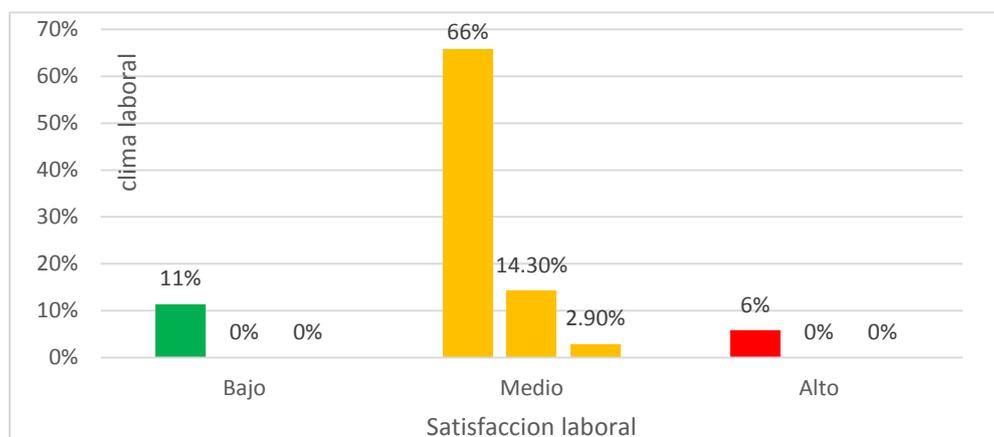
**Tabla 3**

**Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo - 2019.**

	Categorías	Satisfacción laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Clima laboral	Bajo	4	0	0	4
		11,4%	0%	0%	11,4%
	Medio	23	5	1	
		65,7%	14,3%	2,9%	82,9%
Alto	2	0	0		
	5,7%	0%	0%	5,7%	
<b>Total</b>		<b>29</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>35</b>
		<b>82,9%</b>	<b>14,3%</b>	<b>2,9%</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de recolección de datos

**Grafico 3**



Fuente: Tabla 3

**Interpretación:**

**Tabla 3 y grafico 3:** se observa de 35 (100%) personal de enfermería encuestadas del centro quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen, que el mayor porcentaje del 65.7% (23) presentan un clima laboral medio y así mismo este grupo presentan un nivel de satisfacción laboral bajo.

## 5.2. Resultados inferenciales

Se ha realizado la contrastación con la hipótesis planteada en el estudio por lo tanto se tendrá en cuenta la correlación de Rho Spearman.

### Hipótesis General:

Existe correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019.

**Tabla 4**  
**Valoración de la Rho Spearman para medir la correlación entre dos variables**

Rango	Relación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.5	Correlación negativa fuerte moderada débil
0	Ninguna correlación
+0.5	Correlación positiva moderada fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

**Tabla 5**  
**Pruebas no paramétricas**

			Clima Laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,069</b>
		Sig. (bilateral)	.	,696
		N	35	35
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	<b>,069</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	,696	.
		N	35	35

Fuente: Base de datos SPSS

### Interpretación:

Como el resultado de la correlación es  $(0,69 > 0,5)$  por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Es decir existe relación positiva moderada fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019.

## VI. DISCUSION DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

- Según la prueba no paramétrica en la Tabla 5 se observa como resultado de la correlación es  $(0,69 > 0,5)$  por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe relación positiva moderada fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019.
- De los resultados obtenidos según el Objetivo Específico 1 en la Tabla 1 y Grafico 1 se observa de 35 (100%) personal de enfermería encuestadas del centro quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen, que 2 (6%) con nivel del clima organizacional alto, 29(83%) con nivel del clima organizacional medio y 4(11%) con nivel del clima organizacional bajo. Siendo el mayor porcentaje de 83% con nivel de clima organizacional medio.
- De los resultados obtenidos según el Objetivo Específico 2 en Tabla 2 y Grafico 2 se observa de 35 (100%) personal de enfermería encuestadas del centro quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen, se tiene 1 (3%) con nivel de satisfacción alto, 5(14%) con nivel de satisfacción medio y 29(83%) con nivel de satisfacción bajo. Siendo el mayor porcentaje del 83% que presentan un nivel de satisfacción bajo.
- De los resultados obtenidos del objetivo general en la tabla 3 y grafico 3 se observa de 35 (100%) personal de enfermería encuestadas del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen, que el mayor porcentaje del 65.7% (23) presentan un clima laboral medio y así mismo este grupo presentan un nivel de satisfacción laboral bajo.

### 6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

- Nuestra investigación acepta la hipótesis de investigación y rechaza la hipótesis nula teniendo como resultado de la correlación es  $(0,69 > 0,5)$ . Estos resultados son similares al estudio realizado por Aldave Torres Mirtha Janeth, cuyo título Relación entre el Clima Laboral con la satisfacción laboral en el Hospital de Atención General Celendín, 2017. Quienes concluyen que existe una alta relación significativa entre el

clima laboral con la satisfacción laboral (43.8%); sin embargo, un porcentaje también significativo que manifestó su indecisión (55%). Así mismo es diferente al estudio realizado por Laurente Ramos, Kateryn y Santayana Ricaldi Jessenia cuyo título fue Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018. Quienes concluyen que se encuentra que la relación es baja directa y significativo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales que trabajan en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” – Huancayo 2018.

- De los resultados obtenidos del Objetivo General, se observa, que el mayor porcentaje del 65.7% (23) presentan un clima laboral medio y así mismo este grupo presentan un nivel de satisfacción laboral bajo. Este resultado es similar al estudio realizado por Lorena Apui Arias cuyo título Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería 2015. Concluyendo que existe insatisfacción de trabajo en equipo. Otro estudio diferente es el realizado por Liliana Juárez Medina cuyo título Satisfacción Laboral del Personal Operativo de enfermería y Clima Organizacional en un hospital de segundo nivel en Aguas Calientes – 2016. Concluyendo que el nivel de satisfacción fue medianamente satisfecho a un 62.5 % y una satisfacción de 35% que califica como medianamente satisfecho. Así mismo difiere con el estudio realizado por Liliana Juárez Medina cuyo título Satisfacción Laboral del Personal Operativo de enfermería y Clima Organizacional en un hospital de segundo nivel en Aguas Calientes – 2016. Concluyendo que el nivel de satisfacción fue medianamente satisfecho a un 62.5 % y el clima organizacional fue bueno 61.6%. Finalmente, también es similar con el estudio realizado por Castro Granados, Eliana y Espinoza Cueva, Jheymi cuyo título fue Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad – Huancayo 2014. Quienes concluyen que el clima organizacional de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad es inadecuado en un 72 %. El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad es insatisfecho en 80%.

- De acuerdo al Objetivo Específico 1 de nuestra investigación se observa, que 2 (6%) con nivel del clima organizacional alto, 29(83%) con nivel del clima organizacional medio y 4(11%) con nivel del clima organizacional bajo. Siendo el mayor porcentaje de 83% con nivel de clima organizacional medio. Estos resultados son similares al estudio realizado por Nancy Elizabeth Montenza Chanduvi cuyo título fue Influencia de los Factores del Clima Organizacional En la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio Del Centro Quirúrgico Del Hospital EESALUD Chiclayo 2017. Concluyendo que existe un clima laboral medianamente favorable.
- En cuanto al Objetivo Específico 2, se tiene 1 (3%) con nivel de satisfacción alto, 5(14%) con nivel de satisfacción medio y 29(83%) con nivel de satisfacción bajo. Siendo el mayor porcentaje del 83% que presentan un nivel de satisfacción bajo. Este resultado es diferente al estudio realizado por Johana Enyd Cifuentes Rodríguez, cuyo título Satisfacción Laboral en Enfermería en una Institución de Salud de Cuarto Nivel de Atención 2014 Colombia. Concluyendo que la satisfacción laboral es media de los profesionales de enfermería.

### **6.3 Responsabilidad Ética de Acuerdo a las Normas Vigentes**

En el presente trabajo se tuvo en cuenta la Normas de Ética Vigentes basado en los principios bioéticos fundamentales tales como no maleficencia, justicia, autonomía, beneficencia.

Para la aplicación del instrumento a los encuestados se tuvo en cuenta el permiso del Director del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo, asimismo a cada encuestado se le solicitó el consentimiento informado correspondiente para la aplicación de la encuesta respetando la privacidad de cada uno siendo la encuesta aplicada anónima y así evitar cualquier tipo de sesgo de información, habiendo sido explicado de todo esto los encuestados se procedió a aplicar los dos instrumentos.

## CONCLUSIONES

Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Que el nivel del Clima Organizacional que percibió el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019. Fue medio con 29(83%).
- Que el nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo - 2019. Fue bajo 29(83%).
- Que la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo - 2019. Fue significativa ( $0,69 > 0,5$ )

## RECOMENDACIONES

- A las autoridades del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo organicen jornadas de sensibilización en temas muy puntuales como mejoramiento del clima organizacional.
- A las autoridades Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo, implementen medidas que conlleve a la satisfacción laboral del personal de enfermería, como infraestructura, equipamiento entre otros servicios.
- Al profesional de enfermería continúen realizando estudios de investigación en los diferentes servicios con la finalidad de implementar mejoras en caso de ser necesario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. GONZALES MARTÍN (2001), Comportamiento organizacional: un enfoque latinoamericano, México. Volumen 13, N° 2.
2. OMS/OPS (1990), Inventario de clima organizacional: Tema y técnicas de desarrollo organizacional, Programa regional de desarrollo de servicios de salud. No. PSDCG-T-10 Volumen 3, Modulo III, Unidad VI, páginas del 1 al 7.
3. CAVALCANTE SILVA, JERÓNIMO (2004). Universidad Autónoma de Barcelona. Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Innovación Educativa (Tesis Doctoral). Bahía – Brasil.
4. AYALA-ATRIÁN, SARA. (2005). Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería. [ON LINE] IMSS, Nuevo León México. ([http://www.ims.gob.mx/nr/donlyres/44b9113f-593e-4b6efed94b51e98c33/0/Re\\_01vol\\_12art\\_03.PDF](http://www.ims.gob.mx/nr/donlyres/44b9113f-593e-4b6efed94b51e98c33/0/Re_01vol_12art_03.PDF), 30 Set. 2005).
5. EDEL, R., GARCIA, A. Y CASIANO, R. (2007) Clima y Compromiso Organizacional.
6. BRUNET, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas. Págs. 104,105
7. CASTILLO, M., PEDRAZA, N. (2010) El Clima Organizacional de una empresa comercial de la zona centro de México.
8. MASLOW, Abraham. A theory of human motivation. In: Psychological Review. 1943, vol. 50 no. 4, p. 370-396.
9. MAX NEEF, Manfred. A. Desarrollo a escuela humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones. 2a. ed. Barcelona - Uruguay: Icaria-Nordan. 1998, p. 37-49.
10. HERZBERG, Frederick; MAUSNER, Bernard and SNYDERMAN, Barbara. The Motivation to Work. New York: John Wiley. 1959. Cited by: BYRNE, Michael. The Implications of Herzberg's. Motivation-Hygiene. Theory for Management in the Irish Health Sector. In: The Health Care Manager. 2006, Vol. 25 no. 1, p. 4-11.
11. ROBBINS P. STEPHEN (2003), Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones, México, Editorial Prentice May Hispanoamericana. 6ta Edición. Cap. 4: 320-355.

12. ÁLVAREZ, G. (1992). El constructo "Clima organizacional": concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional, Volumen 11, N° 1 y 2.
13. PALMA CARRILLO, SONIA (1999). "Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana". Teoría e investigación en Psicología U. Ricardo Palma, Volumen IX, N° 1, páginas del 27 al 34.
14. GONZALES MARTÍN (2001), Comportamiento organizacional: un enfoque latinoamericano, México. Volumen 13, N° 2.
15. MINISTERIO DE SALUD (1996), Manual de relaciones interpersonales. Proyecto de Salud y Nutrición Básica. Volumen 1, páginas del 14 al 37.
16. URBINA LAZA Omayda. (2005). Identificación de competencias en el Profesional de Enfermería del Serv. de Neonatología. [ON LINE] SCIELO, La Habana Cuba. (<http://www.scielo.sld.cu/pdf/ems/v19n2/ems05205.PDF>, 20 Mar 2005).

# **ANEXOS**

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL “EL CARMEN” – HUANCAYO 2019

Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	VARIABLE	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019?	Determinar la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019	Existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019.	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, que son percibidos directa o indirectamente por la gente que trabaja en una organización.</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del individuo</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b></p> <p>La siguiente investigación fue básica, cuantitativa, descriptiva, transversal y prospectiva.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b></p> <p>La presente investigación es descriptivo correlacional tiene como propósito conocer la influencia del clima</p>

<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Nula</b>		
<p>- ¿Cuáles son los niveles del Clima Organizacional que perciben el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019?</p> <p>- ¿Cuáles son los niveles de Satisfacción Laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” - Huancayo 2019?</p>	<p>- Identificar los niveles del Clima Organizacional que percibe el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019.</p> <p>- Identificar los niveles de Satisfacción Laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo - 2019.</p>	<p>No existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo 2019.</p>	<p>hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su empleo, los factores concretos (la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.)</p>	<p>organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería. Su tipo de análisis es cuantitativo, pero con calificaciones e interpretaciones cualitativas sobre la mutua relación para saber cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de otras variables.</p> <p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p> <p><b>Población:</b></p> <p>La población de la presente investigación es de 35 entre Personal profesional de</p>

				<p>Enfermería y Técnicos de enfermería del Centro Quirúrgico en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen de Huancayo.</p> <p>N = 35 Personal de enfermería</p> <p>Muestra: Dado que la población del personal de enfermería es reducida, la muestra será censal.</p> <p>n = 35 Personal de enfermería.</p>
--	--	--	--	--

**ANEXO N°2  
INSTRUMENTOS VALIDADOS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**TEST DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE JOB DIAGNOSTIC SURVEY**

N°.....

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1.- Edad:.....                      1.2.-Sexo: M ( ) F ( )
- 1.3.-Cargo que desempeña: ..      1.4.-Tiempo de servicio
- 1.5-Regimen laboral:
- a) 728                      b) 276                      c) 1057

**INTRUCCIONES:**

A continuación, usted encontrará un cuestionario que consta de 40 preguntas, el cual busca medir el clima organizacional en su organización.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo, como se muestra en el siguiente ejemplo:

*“Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo”:*

Siempre ( )    Casi siempre ( )    Algunas veces (X)    Muy pocas veces ( )    Nunca ( )

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

El presente cuestionario es confidencial, anónimo y sólo tiene fines investigativos. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario.

**II. DATOS GENERALES:**

<b>ENUNCIADO</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>MPV</b>	<b>N</b>
1. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.					
2. Soy aceptado por mis compañeros de trabajo.					
3. Mis compañeros de trabajo no muestran mucho acercamiento hacia a mí.					
4. Mis compañeros de trabajo me hacen sentir incómodo.					

5. El grupo de trabajo valora mis aportes.					
6. Mi jefe (a) crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.					
7. Mi jefe es mal educado.					
8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.					
10. El jefe desconfía del grupo de trabajo.					
11. Valoro los beneficios que tengo en la organización.					
12. Los beneficios de salud que recibo en la organización satisfacen mis necesidades.					
13. Estoy de acuerdo con la asignación salarial.					
14. Mis aspiraciones se ven frustradas a causa de la política de la organización.					
15. Los servicios de salud que recibo en la organización son deficientes.					
16. Realmente me preocupa el futuro de mi organización.					
17. Recomiendo a mis colegas la organización como un excelente sitio de trabajo.					
18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la organización.					
19. No trabajo horas extras sin remuneración.					
20. Sería más feliz en otra organización.					
21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.					
22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.					
23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.					
24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.					
25. La iluminación del área de trabajo es deficiente.					
26. La organización despide al personal sin tomar en cuenta su desempeño.					
27. La organización brinda estabilidad laboral.					
28. La organización contrata personal temporal.					
29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.					
30. Mi permanencia en el cargo depende de mi buen desempeño.					
31. Entiendo de manera clara las metas de la organización.					

32. Conozco bien cómo la organización está logrando sus metas.					
33. Algunas tareas diarias tienen poca relación con las metas.					
34. Los jefes no dan a conocer los logros de la organización.					
35. Las metas de la organización son poco entendibles.					
36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.					
37. Las otras dependencias responden bien mis necesidades laborales.					
38. Cuando necesito información de otras dependencias lo puedo conseguir fácilmente.					
39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.					
40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.					

El presente instrumento formulario tipo cuestionario y en una escala Lickert adaptado según el *Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham*, que consta de 40 enunciados los que fueron aplicados al profesional de salud con la finalidad de valorar el clima organizacional.

Para determinar el clima organizacional se estimó entre los niveles: alto, promedio o bajo, se realizó entre el puntaje mínimo y el máximo posible entre 40 y 200 puntos donde se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo : De 40 a 93 puntos
- Nivel Medio : De 94 a 147 puntos
- Nivel Alto : De 148 y 200 puntos.

*¡Gracias por su colaboración!*

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL**

N°....

**INTRUCCIONES**

El presente instrumento es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de satisfacción, con el propósito de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención.

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

Agradeciéndole respetuosamente su colaboración.

**I.-DATOS GENERALES:**

1.1.- Edad:.....

1.2.-Sexo: F( ) M ( )

1.3.-Cargo que desempeña: ..

1.4.- Tiempo de servicio

1.5-Regimen laboral:

a) 728

b) 276

c) 1057

**II. DATOS ESPECIFICOS:**

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Ejemplo:

<b>ENUNCIADO</b>	<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TED</b>
Estoy dispuesto a seleccionar una tarea desafiante que me permita aprender más.	<b>X</b>				

TDA=TOTALMENTE DE ACUERDO DA=DE ACUERDO I=INDECISO					
ED=EN DESACUERDO TED=TOTALMENTE DE DESACUERDO					
ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.-Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.-El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.-Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.-La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.-El jefe (a) es comprensivo(a).					
7.-Me siento mal con lo que hago.					
8.-Siento que doy más de lo recibido de la institución.					
9.-Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.-Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.-Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.-Es grata la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.-El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.).					
14.-Siente que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.-La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.-Me disgusta mi horario.					
18.-Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					

20.-Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo.					
21.-La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.-Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.-El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.-La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.-Me siento feliz por lo resultados que logro en mi trabajo.					
26.-Mi trabajo me aburre.					
27.-La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.-Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30.-Me gusta el trabajo que realizo.					
31.-No me siento a gusto con mi jefe.					
32.-Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales, y/o inmuebles).					
33.-El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34.-Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.-Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.-El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

EL presente instrumento fue un cuestionario tipo Lickert modificado para valorar la satisfacción laboral cuya elaboración y validación ha sido realizado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo satisfacción laboral SL–SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, el cual consta de 36 enunciados dirigido al personal de salud.

La escala de medición utilizada en la variable para determinar el nivel de satisfacción laboral fue:

- Nivel de satisfacción bajo : 35 – 114
- Nivel de satisfacción medio: 115 – 140
- Nivel de satisfacción alto : 141 – 175

## ANEXO N° 3



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado: **“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL “EL CARMEN” – HUANCAYO 2019”**, por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo.

Cualquier duda o aclaración que surja respecto al estudio, le será aclarado por el investigador responsable.

El estudio pretende establecer la **INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL “EL CARMEN” – HUANCAYO 2019“**, Por medio de este documento se asegura y garantiza la total confidencialidad de la información suministrada por usted y el anonimato de su identidad. Queda explícito que los datos obtenidos serán de uso y análisis exclusivo del estudio de investigación con fines netamente académico.

#### DECLARACIÓN PERSONAL

He sido invitado a participar en el estudio titulado: **“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL “EL CARMEN” – HUANCAYO 2019“**

Me han explicado y he comprendido satisfactoriamente el propósito de la investigación y se me han aclarados dudas relacionadas con mi participación en dicho estudio. Por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando información necesaria para el estudio y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento.

Huancayo 29, de setiembre de 2019

---

Firma del Participante

## ANEXO N°4 BASE DE DATOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

	CLIMA ORGANIZACIONAL																																																											
	DATOS PERSONALES					DIMENSIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES					DIMENSIÓN DE ESTILO DE DIRECCIÓN					DIMENSIÓN DE SENTIDO DE PERTENENCIA					DIMENSIÓN DE RETRIBUCIÓN			DIMENSIÓN DE DISPONIBILIDAD DE RECURSOS					DIMENSIÓN DE ESTABILIDAD					DIMENSIÓN DE VALORES COLECTIVOS				DIMENSIÓN DE CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN				DIMENSIÓN DE IDENTIDAD			TOTAL	COD.														
						1	2	3	4	5	1	2	3	4	SUMA	COD	6	7	8	9	SUMA	COD	11	12	13	14	15	16	17	18	SUMA	COD	19	20	SUMA	COD	21	22	23	24	25	SUMA	COD	26			27	28	29	30	SUMA	COD	31	32	33	SUMA	COD	34	35	36
PERS1	1	1	1	1	4	4	3	3	0	3	13	1	3	0	3	0	0	6	2	3	3	3	0	0	3	3	0	15	2	0	2	3	3	0	0	3	0	0	1	4	4	3	12	3	2	3	8	4	3	3	3	2	15	0	0	0	113	3		
PERS2	2	1	2	1	3	4	4	2	0	2	12	1	4	0	2	0	0	6	2	2	3	3	3	1	4	4	0	20	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	3	4	2	11	4	4	3	11	1	1	4	3	2	11	1	4	5	117	3
PERS3	4	1	1	4	2	3	4	4	1	3	15	1	3	0	3	1	0	7	2	4	3	3	0	2	4	4	0	20	1	0	1	4	2	0	2	4	2	1	3	3	4	13	4	4	3	11	1	1	3	3	1	9	2	3	5	132	3			
PERS4	4	1	2	4	2	4	4	0	0	4	12	1	4	0	3	0	0	7	2	4	2	2	4	2	2	4	0	20	0	0	0	3	3	2	3	2	3	0	4	4	1	4	13	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	0	0	0	144	3		
PERS5	1	1	2	1	3	3	3	3	0	3	12	1	3	0	3	1	0	7	2	3	0	0	0	3	1	3	0	10	1	1	2	3	3	1	1	3	1	2	3	1	3	10	2	3	2	7	1	1	2	3	2	9	1	1	2	92	3			
PERS6	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	11	1	2	1	2	1	1	7	2	2	2	2	2	2	3	3	1	17	1	2	3	2	2	2	2	2	0	3	1	3	3	1	11	3	3	3	9	3	2	2	3	3	13	3	1	4	126	3		
PERS7	2	1	2	3	2	4	4	4	2	4	18	1	4	0	4	0	0	8	2	3	2	3	2	2	3	2	0	17	0	0	0	4	3	0	0	0	4	4	4	2	2	14	3	4	3	10	4	0	4	4	4	16	0	2	2	129	3			
PERS8	4	1	1	4	2	2	3	3	0	3	11	1	2	0	2	1	2	7	2	3	3	2	1	2	3	3	0	17	2	0	2	1	1	1	0	2	1	2	2	4	3	4	15	2	3	3	8	1	1	2	1	2	7	1	2	3	110	3		
PERS9	2	1	1	2	2	0	3	0	2	3	8	1	0	1	3	2	2	8	2	3	1	2	3	1	4	1	2	17	0	1	1	1	0	4	2	1	1	4	0	4	4	1	13	3	3	2	8	1	1	2	1	2	7	2	0	2	105	3		
PERS10	1	2	1	1	3	3	3	0	0	4	10	1	3	0	4	1	1	9	2	4	4	0	0	3	4	3	1	19	0	2	2	1	0	2	3	3	1	3	1	3	3	4	14	2	1	3	6	3	1	1	3	3	11	4	1	5	124	3		
PERS11	4	2	1	4	2	4	3	3	0	3	13	1	3	0	3	0	0	6	2	4	3	3	1	1	3	3	2	20	2	0	2	3	3	0	0	3	0	1	4	4	3	12	3	2	3	8	4	2	3	3	2	14	1	1	2	125	3			
PERS12	1	1	1	1	3	3	3	1	1	3	11	1	3	0	3	0	1	7	2	3	2	0	1	3	2	3	4	18	3	0	3	3	3	1	1	0	3	0	0	3	1	2	6	3	2	1	6	1	2	3	3	2	11	1	3	4	107	3		
PERS13	4	1	1	4	2	3	3	1	1	2	10	1	2	0	1	1	0	4	1	3	2	1	3	4	3	2	0	18	0	0	0	0	0	4	0	4	0	2	2	4	4	4	16	3	3	1	7	1	0	2	2	3	8	2	2	4	114	3		
PERS14	1	1	1	2	2	3	4	0	0	3	10	1	3	0	3	0	0	6	2	2	3	3	4	2	3	2	0	19	2	1	3	0	0	3	2	2	0	2	2	3	2	2	11	3	2	0	5	1	0	3	2	2	8	2	2	4	107	3		
PERS15	1	1	1	1	3	2	3	2	1	3	11	1	2	0	2	2	1	7	2	3	1	1	1	2	3	2	0	13	1	1	2	2	2	1	2	0	2	0	1	2	2	3	8	3	3	1	7	1	1	3	3	2	10	1	1	2	93	3		
PERS16	1	2	1	1	3	4	4	0	0	4	12	1	4	0	4	3	0	11	3	4	0	0	2	0	4	3	0	13	3	2	5	3	3	2	1	0	3	4	0	4	4	0	12	4	4	3	11	1	1	4	4	4	14	2	1	3	128	3		
PERS17	1	1	1	1	3	4	4	0	0	4	12	1	4	0	3	0	1	8	2	3	2	0	1	3	3	3	0	15	0	0	0	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	8	3	3	2	8	2	1	3	3	2	11	1	2	3	101	3			
PERS18	4	1	1	4	2	3	3	2	1	3	12	1	3	1	3	1	2	10	3	2	1	2	1	1	3	2	0	12	1	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	10	3	1	1	5	3	2	2	2	11	2	2	4	99	3					
PERS19	2	1	1	1	3	3	3	0	0	3	9	1	3	0	2	2	0	7	2	2	2	0	2	2	2	2	0	12	0	0	0	2	2	0	2	2	1	0	0	1	2	4	2	2	1	5	0	1	2	2	2	7	1	2	3	72	3			
PERS20	3	1	1	4	2	2	4	2	0	3	11	1	2	0	2	2	1	7	2	2	1	1	2	4	0	2	1	13	0	2	2	2	1	4	4	3	2	4	2	4	4	3	17	2	3	2	7	3	0	2	3	1	9	3	0	3	118	3		
PERS21	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	10	1	1	2	0	2	2	7	2	1	1	0	2	2	1	0	9	0	0	0	2	2	2	3	3	2	3	0	1	3	4	11	3	2	1	6	2	3	1	2	1	9	3	1	4	92	3			
PERS22	2	1	1	3	2	1	3	0	0	3	7	1	1	0	2	1	2	6	2	3	0	1	0	3	4	2	0	13	1	0	1	2	2	3	4	3	2	4	0	1	4	0	9	3	4	2	9	1	1	3	0	0	5	4	0	4	98	3		
PERS23	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	2	10	3	4	4	0	2	2	3	2	0	17	2	0	2	2	1	2	2	0	2	2	2	3	2	3	12	3	3	2	8	2	2	3	2	2	11	2	3	5	119	3		
PERS24	2	1	1	2	3	1	3	0	3	3	10	1	0	1	1	0	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	22	0	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	16	3	3	3	9	3	3	2	4	4	16	3	3	6	163	3		
PERS25	2	1	2	2	3	2	4	0	0	2	8	3	0	2	2	2	9	3	2	0	2	2	3	3	0	0	15	2	2	4	0	0	3	2	3	0	4	0	4	3	4	15	0	0	2	2	0	1	1	3	4	0	4	94	3					
PERS26	2	1	1	3	2	1	4	0	0	2	7	1	4	0	4	2	11	4	3	2	4	2	4	2	4	0	21	0	0	0	4	2	4	0	4	4	0	4	4	0	12	4	4	0	8	3	2	4	4	4	17	4	0	4	142	3				
PERS27	4	1	1	4	2	4	3	4	0	3	14	4	0	3	0	0	7	4	3	3	0	0	2	2	0	14	0	0	0	4	4	0	0	0	4	2	2	2	4	12	4	2	0	6	1	0	4	3	4	12	0	3	3	106	3					
PERS28	2	1	1	2	2	3	3	1	0	1	8	3	1	3	0	1	8	3	3	3	1	2	3	2	0	17	3	1	4	1	1	1	3	1	2	0	3	1	3	9	3	2	1	6	1	1	2	1	6	2	2	4	100	3						
PERS29	4	1	2	4	2	4	4	2	0	4	14	4	0	2	0	0	6	3	2	1	4	3	2	3	0	18	0	0	0	4	3	3	2	2	4	0	2	2	1	3	8	3	3	3	9	2	2	1	0	2	7	1	2	3	108	3				
PERS30	1	1	1	1	3	2	4	0	0	3	9	2	0	2	1	1	6	4	2	1	2	3	4	4	0	20	0	0	0	1	1	2	2	4	1	3	2	3	3	4	15	3	2	3	8	3	2	4	2	1	12	2	1	3	127	3				
PERS31	2	2	1	2	3	3	3	1	1	4	12	3	0	3	0	0	6	3	2	1	4	3	4	1	0	18	3	0	3	2	1	3	3	2	2	3	1	4	4	4	16	4	4	4	12	3	3	4	3	3	16	4	0	4	151	3				
PERS32	4	2	1	4	2	3	4	3	0	4	14	4	0	3	4	2	13	3	3	3	2	3	2	3	0	0	19	2	0	2	3	4	3	2	0	3	2	2	3	3	2	12	3	3	2	8	2	1	2	2	3	10	2	2	4	125	3			
PERS33	1	1	1	2	2	3	2	2																																																				

## ANEXO N°4 BASE DE DATOS DE SATISFACCION LABORAL

	DATOS PERSONALES					SATISFACCION LABORAL																																																			
						DIMENSION DE CONDICIONES FISICAS Y MATERIALES					DIMENSION DE BENEFICIOS LABORALES Y/ REMUNERATIVOS					DIMENSION DE POLITICAS ADMINISTRATIVAS					DIMENSION DE RELACIONES SOCIALES					DIMENSION DE DESARROLLO PERSONAL					DIMENSION DE DESEMPEÑO DE TAREAS					DIMENSION DE RELACION CON LA AUTORIDAD					TOTAL	COD.															
						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SUMA	COD	7	8	9	10	SUMA	COD	11	12	13	14	SUMA	COD	15	16	17	SUMA	COD	18	19	20	21	22	23			24	25	26	SUMA	COD	27	28	29	30	SUMA	COD	32	33	34	35
PERS1	1	1	1	1	4	3	3	2	3	3	3	17	1	1	3	1	3	8	2	1	0	1	2	4	3	3	2	8	4	0	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	17	3	4	3	0	3	13	116	3				
PERS2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	18	1	2	1	3	3	9	2	3	0	1	2	6	3	1	4	8	3	1	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	10	3	2	3	1	2	11	95	3						
PERS3	4	1	1	4	2	1	3	1	3	4	3	15	1	3	1	1	3	8	2	3	4	0	0	7	4	1	4	9	4	0	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	14	4	4	4	0	3	15	122	3							
PERS4	4	1	2	4	2	3	3	1	3	0	3	13	1	1	3	1	0	5	1	3	1	1	2	7	3	2	2	7	3	0	4	4	0	2	0	0	3	3	3	3	12	3	0	0	2	0	5	81	3								
PERS5	1	1	2	1	3	3	3	2	3	3	2	16	1	3	3	0	0	6	2	3	1	0	3	7	4	2	1	7	3	0	3	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	12	3	2	2	2	3	11	99	3							
PERS6	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	10	1	2	3	2	2	9	2	3	3	2	2	10	3	1	2	6	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	12	2	3	3	2	2	12	106	3							
PERS7	2	1	2	3	2	1	1	3	4	3	1	13	1	3	4	3	4	14	3	1	4	4	2	11	4	0	4	8	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20	148	3								
PERS8	4	1	1	4	2	1	2	1	1	1	2	8	1	3	2	0	3	8	2	2	0	1	1	4	3	0	4	7	4	1	3	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	13	2	3	3	1	2	11	102	3							
PERS9	2	1	1	2	2	1	1	1	0	0	0	3	1	3	3	1	3	10	3	3	1	1	4	9	3	4	1	8	4	0	3	4	4	0	4	4	4	4	4	4	13	3	1	3	2	1	10	111	3								
PERS10	1	2	1	1	3	1	4	0	1	1	3	10	1	4	4	0	0	8	2	4	0	1	4	9	4	1	3	8	3	0	4	4	4	0	4	4	3	3	3	4	1	4	1	3	13	3	3	3	0	3	12	113	3				
PERS11	4	2	1	4	2	1	3	1	3	2	1	11	1	2	1	1	3	7	2	3	1	1	4	9	4	0	4	8	3	0	3	3	4	1	4	4	4	3	3	3	1	3	1	4	12	3	4	3	1	3	14	115	3				
PERS12	1	1	1	1	3	4	4	4	3	3	2	20	2	4	4	1	1	10	3	4	0	1	3	8	4	1	3	8	4	1	4	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	13	4	4	3	1	4	16	121	3							
PERS13	4	1	1	4	2	1	2	1	1	0	1	6	1	2	3	1	3	9	2	4	0	3	1	8	3	0	2	5	1	0	3	4	4	0	3	4	3	1	1	4	15	2	3	3	1	2	11	101	3								
PERS14	1	1	1	2	2	1	3	0	1	1	1	7	1	3	3	3	3	12	3	2	1	1	3	7	3	1	3	7	0	3	1	3	3	2	2	3	1	0	1	4	2	3	1	1	11	1	3	3	1	2	10	88	3				
PERS15	1	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	11	1	3	4	1	1	9	2	2	0	1	1	4	4	0	3	7	3	0	3	4	3	0	3	3	4	3	4	3	4	2	3	1	4	14	3	4	3	2	2	14	104	3			
PERS16	1	2	1	1	3	0	3	3	1	3	3	13	1	4	2	0	0	6	2	3	1	1	3	8	3	1	3	7	4	1	1	3	3	1	3	3	3	4	4	3	1	3	2	3	12	3	3	3	1	3	13	106	3				
PERS17	1	1	1	1	3	1	3	3	3	2	2	14	1	4	3	0	0	7	2	4	1	0	3	8	4	1	3	8	3	0	4	4	3	0	3	3	3	3	3	3	4	2	3	0	3	12	4	2	3	4	2	15	112	3			
PERS18	4	1	1	4	2	3	3	2	2	3	3	16	1	1	2	2	3	8	2	3	1	1	3	8	4	0	2	6	3	0	3	4	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	1	3	13	103	3						
PERS19	2	1	1	1	3	2	2	2	2	4	3	15	1	0	2	0	0	2	1	3	0	0	2	5	4	0	4	8	3	0	4	4	4	0	3	4	4	3	3	4	4	4	16	4	2	4	2	4	16	3	3	3	1	3	13	113	3
PERS20	3	1	1	4	2	0	1	1	0	1	1	4	1	3	3	1	3	10	3	1	0	0	3	4	4	1	4	9	1	3	4	3	4	0	4	4	4	4	1	1	4	1	4	0	4	13	3	1	3	1	1	9	98	3			
PERS21	1	1	1	2	2	3	3	1	1	3	1	12	1	3	3	1	1	8	2	1	1	1	1	4	3	3	3	9	4	1	3	4	4	1	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	14	1	3	3	4	1	12	108	3				
PERS22	2	1	1	3	2	0	3	0	0	3	1	7	1	4	4	0	3	11	3	3	0	0	4	7	4	1	4	9	2	0	4	4	4	0	4	4	4	4	2	4	1	4	1	4	14	3	0	3	3	0	9	106	3				
PERS23	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	14	1	4	4	2	1	11	3	3	3	2	3	11	4	2	3	9	4	0	2	4	4	1	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	132	3				
PERS24	2	1	1	2	3	4	1	3	0	3	3	14	1	3	2	3	3	11	3	0	0	0	4	4	2	3	1	6	2	0	3	4	4	0	3	4	3	2	2	4	3	4	0	4	15	3	2	3	4	0	12	99	3				
PERS25	2	1	2	2	3	0	3	0	0	0	0	3	3	3	1	2	9	3	3	0	0	1	4	4	0	4	8	4	0	3	3	3	0	3	4	4	4	4	4	4	4	4	14	4	2	4	0	4	14	3	4	3	1	3	14	108	3
PERS26	2	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1	8	3	4	3	3	13	0	1	1	1	1	3	4	1	4	9	1	1	4	4	4	0	4	4	4	4	1	1	4	1	4	14	1	4	4	4	0	13	105	3						
PERS27	4	1	1	4	2	1	1	3	2	3	3	13	3	4	2	1	10	3	0	0	3	6	3	1	3	7	4	1	3	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	3	4	3	1	4	15	112	3							
PERS28	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	8	2	1	3	3	9	3	1	3	3	10	3	1	3	7	3	0	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11	3	3	3	1	3	13	107	3						
PERS29	4	1	2	4	2	3	2	4	3	3	3	18	2	1	4	3	10	2	0	1	2	5	4	2	4	10	3	1	4	4	3	0	2	3	3	3	3	3	3	3	3	11	3	2	3	0	3	11	100	3							
PERS30	1	1	1	1	3	1	1	1	0	3	1	7	1	0	1	3	5	3	3	3	0	9	4	1	3	8	3	1	4	3	4	0	3	3	3	3	3	3	4	1	3	1	3	12	3	3	4	1	3	14	113	3					
PERS31	2	2	1	2	3	1	2	1	0	3	0	7	3	4	1	0	8	3	1	3	4	11	3	1	1	5	3	1	4	4	3	0	3	3	3	3	3	4	1	3	1	3	12	3	4	3	1	3	14	111	3						
PERS32	4	2	1	4	2	1	3	3	2	4	4	17	2	1	2	2	7	3	0	1	2	6	4	1	1	6	3	1	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	12	4	2	3	2	3	14	104	3				
PERS33	1	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	11	3	1	2	2	8	3	3	3	1	10	3	1	3	7	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1	2	10	3	3	3	1	3	13	103	3					
PERS34	4	1	1	4	2	1	3	3	2	4	4	17	2	1	2	2	7	3	0	1	2	6	4	1	1	6	3	1	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	12	4	2	3	2	3	14	104	3				
PERS35	2	1	1	4	2	1	1	1	0	3	1	7	1	4	1	3	9	3	2	3	0	8	4	1	1	6	3	1	4	3	4	0	3	3	4	3	4	3	4	1	2	1	3	11	3	3	4	1	3	14	106	3					