

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PROFESIONAL ASISTENCIAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CENTRO
QUIRÚRGICO EN UN HOSPITAL
NACIONAL, 2018**

PRESENTADO POR:

CÉSAR AUGUSTO SALDAÑA TINEDO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**

ASESOR:

Dr. DARIO ESTANISLAO VASQUEZ ESTELA

HUACHO - 2018

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PROFESIONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO
DE CENTRO QUIRÚRGICO EN UN HOSPITAL NACIONAL, 2018**

CÉSAR AUGUSTO SALDAÑA TINEDO

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. DARIO ESTANISLAO VASQUEZ ESTELA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

HUACHO

2018



DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, motivándome a conseguir mis sueños en este camino difícil, pero no imposible de recorrer y así poder concretar lo planteado en mi vida profesional en la ciencia del cuidado.

César Augusto Saldaña Tinedo

AGRADECIMIENTO

A mi familia, amigas (os) y a toda las personas que contribuyeron ya sea facilitándome la información requerida o dándome sus puntos de vistas desde su experiencia profesional, a todos ellos mi agradecimiento.

Me enseñaron que en gran medida el éxito depende la confluencia de dos condiciones subjetivas y materiales, las subjetivas dependen de uno mismo (mi voluntad, esfuerzo, dedicación) y las otras depende de los azares inciertos de la vida..



César Augusto Saldaña Tinedo

ÍNDICE

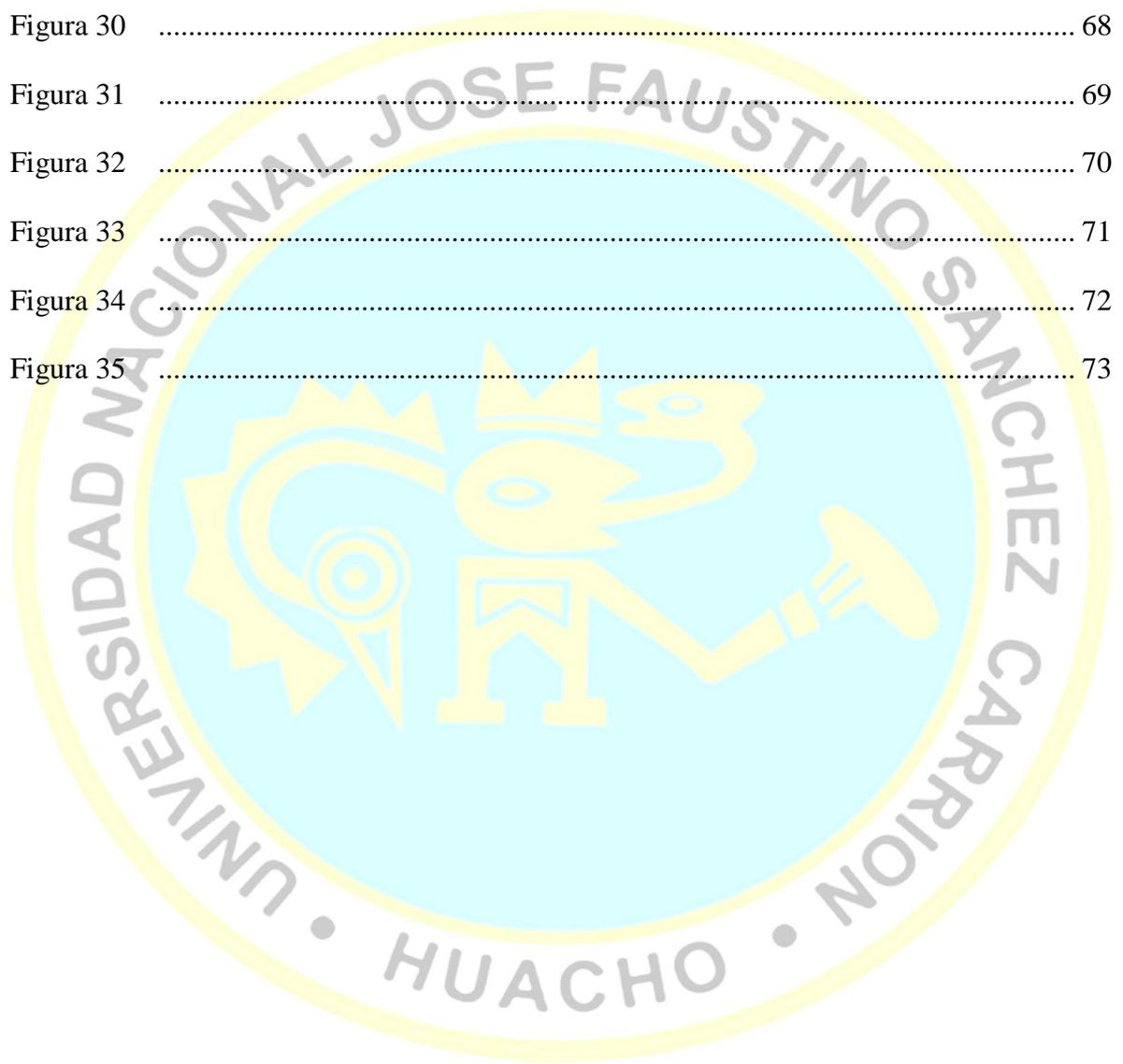
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones relacionadas con el estudio	6
2.1.2 Otras publicaciones	8
2.2 Bases teóricas	11
2.2.1. Clima Organizacional	11
2.2.2. Satisfacción Laboral	20
2.3 Definición de términos básicos	25
2.4 Hipótesis de investigación	27
2.4.1 Hipótesis general	27
2.4.2 Hipótesis específicas	27
2.5 Operacionalización de las variables	29
CAPÍTULO III	31
METODOLOGÍA	31

3.1	Diseño metodológico	31
3.1.1	Enfoque de investigación	32
3.1.1	Tipos y niveles	32
3.2	Población y muestra	32
3.2.1	Población	32
3.2.2	Muestra	32
3.3	Técnicas de recolección de datos	32
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	33
CAPÍTULO IV		38
RESULTADOS		38
4.1	Análisis de resultados	38
4.2	Contrastación de hipótesis	74
CAPÍTULO V		81
DISCUSIÓN		81
5.1	Discusión de resultados	81
CAPÍTULO VI		84
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		84
6.1	Conclusiones	84
6.2	Recomendaciones	86
REFERENCIAS		87
7.1	Fuentes documentales	87
7.2	Fuentes electrónicas	89
ANEXOS		91
	Matriz de consistencia	92
	Instrumentos para la Toma de datos.	94
	CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN	97

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	38
Figura 2	40
Figura 3	41
Figura 4	42
Figura 5	43
Figura 6	44
Figura 7	45
Figura 8	46
Figura 9	47
Figura 10	48
Figura 11	49
Figura 12	50
Figura 13	51
Figura 14	52
Figura 15	53
Figura 16	54
Figura 17	55
Figura 18	56
Figura 19	57
Figura 20	58
Figura 21	59
Figura 22	60
Figura 23	61
Figura 24	62

Figura 25	63
Figura 26	64
Figura 27	65
Figura 28	66
Figura 29	67
Figura 30	68
Figura 31	69
Figura 32	70
Figura 33	71
Figura 34	72
Figura 35	73



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Clima organizacional.....	38
Tabla 2	Satisfacción laboral.....	39
Tabla 3	Clima organizacional: Independencia.....	41
Tabla 4	Clima organizacional: Tomar iniciativas	42
Tabla 5	Clima organizacional: Responsabilidad	43
Tabla 6	Clima organizacional: Conocimiento sobre las políticas y reglamentos de la institución	44
Tabla 7	Clima organizacional: Procedimiento.....	45
Tabla 8	Clima organizacional: Metas	46
Tabla 9	Clima organizacional: Sistema de capacitación	47
Tabla 10	Clima organizacional: Estimulo a los mejores resultados	48
Tabla 11	Clima organizacional: Recompensas.....	49
Tabla 12	Clima organizacional: Motivación	50
Tabla 13	Clima organizacional: Motivación laboral	51
Tabla 14	Clima organizacional: Adecuada motivación laboral.....	52
Tabla 15	Clima organizacional: Gesto de agradecimiento	53
Tabla 16	Satisfacción Laboral: Proporcionalidad en la remuneración	54
Tabla 17	Satisfacción Laboral: Tarea valiosa.....	55
Tabla 18	Satisfacción Laboral: Gusto por el trabajo	56
Tabla 19	Satisfacción Laboral: Bien con uno mismo	57
Tabla 20	Satisfacción Laboral: Ambiente comfortable	58
Tabla 21	Satisfacción Laboral: Distribución física.....	59
Tabla 22	Satisfacción Laboral: Comodidad en el ambiente laboral	60
Tabla 23	Satisfacción Laboral: Horarios adecuados.....	61

Tabla 24	Satisfacción Laboral: Horarios apropiados.....	62
Tabla 25	Satisfacción Laboral: Relaciones favorables con el jefe	63
Tabla 26	Satisfacción Laboral: Jefe valore y reconoce el esfuerzo	64
Tabla 27	Satisfacción Laboral: Trabajo en equipo	65
Tabla 28	Satisfacción Laboral: Comunicación efectiva	66
Tabla 29	Satisfacción Laboral: Compañerismo y ayuda mutua	67
Tabla 30	Satisfacción Laboral: Tareas bien definidas	68
Tabla 31	Satisfacción Laboral: Incentivos no remunerarías.....	69
Tabla 32	Satisfacción Laboral: Remuneración justa	70
Tabla 33	Satisfacción Laboral: Reconocimiento que percibe cubre sus expectativas.....	71
Tabla 34	Satisfacción Laboral: Satisfacción de la remuneración que percibe.....	72
Tabla 35	Satisfacción Laboral: Reconocimiento de horas extras	73
Tabla 36	Correlación de Spearman: clima organizacional y satisfacción laboral	74
Tabla 37	Correlación de Pearson: autonomía individual y satisfacción laboral.....	76
Tabla 38	Correlación de Pearson: estructura de puesto y satisfacción laboral.....	77
Tabla 39	Correlación de Pearson: recompensa y satisfacción laboral.....	78
Tabla 40	Correlación de Pearson: consideración agradecimiento y apoyo y satisfacción laboral	79

RESUMEN

La presente investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de centro quirúrgico en un hospital nacional, 2018”. Tiene por Objetivo: Determinar e identificar de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital Nacional, 2018. Métodos: la presente investigación tiene una población de 45 colaboradores siendo los mismos el profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, dado que nuestra población es pequeña, nuestra población pasará a ser la muestra, es decir nuestra muestra será 45 personas. Se utilizó instrumento de medición de actitudes de escala de Likert. Considerándose como dimensiones la Autonomía individual, Gado de estructura de puestos, Recompensa, Consideración, agradecimiento y apoyo, Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal o social y Beneficios económicos. La confiabilidad de los instrumentos fue validado mediante el coeficiente alfa de Cronbach (0.945 y 0.960). La prueba de Rho de Spearman. Resultados: Los resultados determinan que el Clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital Nacional. Conclusión: En la tabla 36 se observa que asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir que el clima organizacional influye de manera significativa en la satisfacción laboral del centro Quirúrgico en un Hospital Nacional

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Autonomía individual

ABSTRACT

The present research entitled "Organizational climate and job satisfaction of the nursing care professional of the surgical center service in a national hospital, 2018". Its objective is: To determine and identify how the organizational climate influences the job satisfaction of the nursing care professional of the Surgical Center of the National Hospital, 2018. Methods: this research has a population of 45 employees, the same being the professional Nursing service of the Surgical Center of the National Hospital, given that our population is small, our population will be the sample, that is, our sample will be 45 people. A Likert scale attitude measuring instrument was used. Considering as dimensions the individual Autonomy, Gado of structure of positions, Reward, Consideration, gratitude and support, Significance of the task, Working conditions, Personal or social recognition and Economic benefits. The reliability of the instruments was validated by the Cronbach alpha coefficient (0.945 and 0.960). Spearman's Rho test. Results: The results determine that the organizational climate significantly influences the job satisfaction of the nursing care professional of the Surgical Center service of the National Hospital. Conclusion: Table 36 shows that asymptotic 0.000 is less than 0.05 level of significance, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted (researcher hypothesis). That is to say that the organizational climate has a significant influence on job satisfaction at the National Hospital Surgical Center

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, Individual autonomy

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de centro quirúrgico en un hospital nacional, 2018”, es un tema sin duda muy apasionante pero poco abordado científicamente. En los tiempos modernos las grandes empresas e instituciones públicas se han visto en la necesidad de prestar atención al entorno laboral, es decir al clima laboral, esto debido a las investigaciones que han demostrado que el clima organizacional es elemental para un buen rendimiento del trabajador. En ese contexto la presente investigación busca medir el clima organizacional en un hospital nacional del Perú. A continuación describiremos los tópicos de cada uno de los capítulos de la presente investigación.

Capítulo I, se desarrollan los antecedentes históricos y sociales del clima organizacional y desarrollo organizacional, las misma que incluye otros trabajos de investigación presentadas a universidades importante a nivel internacional y nacional.

Capitulo II, se desarrolla el marco teórico de la variable independiente y dependiente con sus respectivas dimensiones e indicadores.

Capitulo III, se desarrolla y expone la metodología tomada para la presente investigación, siendo esta un enfoque de investigación cuantitativa, tipo de investigación aplicada, nivel de investigación descriptivo correlacional y siendo el diseño no experimental.

Capitulo IV, se presenta el resultado de la investigación a través de la estadística y la validación de la hipótesis. Es decir veremos si la hipótesis planteada inicialmente es correcta o incorrecta a fin de poder incorporar los resultados de la presente investigación al acervo del estado de arte.

Capítulo V, se presenta las discusiones, conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación. En éste penúltimo capítulo se analiza y discute si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral. Donde se observa que si es influyente según el clima organizacional de cualquier entidad, si es positivo mayor será su productividad y si es negativa la productividad será menor de los trabajadores.

Capítulo VI, Finalmente se presenta las referencias bibliográficas con las que se trabajó la presente investigación, de conformidad con las disposiciones de las normas APA sexta edición.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El tema de investigación responde al nombre de: «CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, 2018».

El Clima Organizacional son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización, dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. (Giménez, 2012)

En ese sentido podemos decir que el Clima no es visible ni tangible, pero tiene existencia objetiva y real “que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta, el logro de los objetivos comunes sólo puede concretarse si las personas que interactúan en las organizaciones, establecen un contrato psicológico lo suficientemente fuerte que les permita desenvolverse en la misma, actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, comportamientos, creencias, estilos de liderazgo, lenguajes y símbolos de la organización”. (Giménez, 2012)

Como se puede evidenciar el clima organizacional influye en gran medida con el desempeño laboral del personal administrativo y por ende con la satisfacción laboral de los mismos. “La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general” (Blum, M. L., & Naylor, J. C., 1990)

De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia

éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (Robbins S. P., 1999)

En la presente investigación que se centra en el área quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, donde se evidencia que el profesional asistencial de enfermería en el ejercicio de su labor profesional enfrenta una multitud de problemas y dificultades relacionadas directamente con la gestión, administración y algunas falencias en la coordinación del personal administrativo y técnico de dicha institución. Siendo algunos de los problemas frecuentes falta de personal permanente para atender la demanda poblacional, recarga laboral, remuneración deficiente, escasez de insumos para el desempeño de labores, falta de motivación en el equipo de trabajo, falta de capacitación e inducción en los procesos técnicos e innovaciones instrumentales y una burocracia en la administración.

Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas para el desempeño laboral y por ende en la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional de Cayetano Heredia. Así mismo repercusiones en la calidad de atención a los pacientes y usuarios. Por lo expuesto, se hemos creído necesario realizar un estudio acerca de la ¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de Enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018?

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de Enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018?.

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿En qué medida la autonomía individual influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018?.

- b. ¿De qué manera el grado de estructura de puestos influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018?
- c. ¿En qué medida la recompensa influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018?
- d. ¿De qué manera la consideración, agradecimiento y apoyo influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Identificar de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar en qué medida la autonomía individual influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018
- b) Identificar de qué manera el grado de estructura de puestos influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018
- c) Identificar como la recompensa influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018

- d) Identificar como la consideración, agradecimiento y apoyo influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018

1.4 Justificación de la investigación

El clima organizacional en la actualidad es de suma importancia tanto así que ha tomado auge en el mundo empresarial ante la necesidad de conocer y comprender todos los factores que influyen en la satisfacción laboral de sus colaboradores ya sea en las empresas o instituciones públicas del Estado. Este auge del clima organizacional se fundamenta en búsqueda de mayor grado de efectividad y rendimiento laboral en las empresas e instituciones del estado, sin afectar el aspecto emocional o físico de los servidores o trabajadores.

En tal sentido las modernas investigaciones han demostrado que un clima organizacional positivo conlleva un mayor grado de rendimiento laboral, satisfacción laboral, etc. Por tanto el mejoramiento del clima organizacional es de suma importancia para la institución ya que motiva a los colaboradores ser competentes entre sí, logrando mejores resultados, ya que un ambiente de trabajo favorable arroja como resultado altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño de los trabajadores.

En la actualidad se cuestiona mucho la ineficiencia en la administración y servicios que brindan las entidades públicas y en gran parte esto debido a que en los ambientes de labores no hay un clima organizacional positivo, por tanto no hay comunicación, coordinación e inducción en los equipos de trabajo, lo que desemboca inevitablemente en la insatisfacción laboral y un no buen desempeño de los servidores y personal administrativo de las instituciones públicas. Ello nos motiva a investigar e identificar como el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018.

1.5 Delimitaciones del estudio

- Delimitación temática: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

- Delimitación espacial: El estudio se llevará a cabo en el área de Centro Quirúrgico que comprende Sop Central, Sop Ceto, Sop Ginecología y recuperación sop del Hospital Nacional Cayetano Heredia, que se encuentra ubicado en la Av. Honorio Delgado N° 262 del Distrito de San Martín De Porras, Departamento de Lima, Perú
- Delimitación poblacional: profesionales de enfermería del área del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia
- Delimitación temporal: El desarrollo de la presente investigación comprende el mes de enero del Periodo 2018.

1.6 Viabilidad del estudio

La “viabilidad de una investigación comprende la disponibilidad de los recursos financieros, humanos y materiales”. Así también, la disponibilidad de información es un factor importante; siendo así, y al contar con los recursos en mención, la presente investigación es viable, garantizándose la ejecución de la investigación y los resultados a obtener. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010)

El estudio es viable porque cuenta con las con las facilidades correspondientes para su aplicación en la institución, en tal sentido sus objetivos son viables alcanzables en el tiempo y en el espacio, así como se dispone de los recursos e información necesaria para desarrollar la presente investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Para la presente investigación se tiene en cuentas investigaciones efectuadas principalmente tesis, libros y revistas de índole científico del plano internacional, latinoamericano y nacional, que a continuación detallamos.

2.1.1 Investigaciones relacionadas con el estudio

Chiang Vega, Salazar Botello y Nuñez Partido (2015), realizó una investigación en “Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento” en la Universidad de Bio Bio España, dónde llega a las siguientes conclusiones: “Al interior del instrumento, las escalas de clima organizacional funcionan suficientemente bien en la muestra estudia, tal como lo demuestran los coeficientes de fiabilidad de 7 de las 8 escalas (de 0,64 a 0,86). Una excepción es la escala que mide presión, ésta como subescala, es más discutible en la muestra chilena, porque los ítem indicadores de esta variable no tienen la homogeneidad esperada, lo que fue confirmado con el análisis factorial que nos indicó la existencia de dos factores pero ambos con coeficiente de fiabilidad bajo. (Chiang , Salazar, & Nuñez , 2015)

López Gonzales, Ulises Arturo (2013), en la tesis titulada “Clima Organizacional”, presentada a la Universidad Tecnológica de Tula Tejepi, llega las siguientes conclusiones: “El Clima Organizacional es un tema de gran importancia en las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad y una mejor percepción de la misma, sin perder de vista el recurso humano, el ambiente es donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trabajo que un jefe puede tener con sus colaboradores, la relación entre la empresa, son un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño en la organización”. Así

mismo concluye que el “(...) factor humano es la persona más importante de cualquier organización, por lo cual se tiene que estar pendiente de este recurso, ya que si está pasando por alguna situación de inconformidad, esta traerá consecuencias como: poca productividad, deslealtad, compromiso, apatía, etc.”. (Ulises & López, 2013)

Picklin Ochante, Lissette F. (2016), en la tesis titulada “Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Eulen seguridad, sede magdalena, 2016”, presentada a la Universidad Privada César Vallejo, en dicha investigación llega a las siguientes conclusiones: Que “Siendo el objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Sometidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,652. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Por tanto se considera comprobada la hipótesis general”. (Picklin Ochante, 2016)

Chiang Vega, Salazar Botello y Nuñez Partido (2015), realizó una investigación en “Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento” en la Universidad de Bio Bio España, donde llega a las siguientes conclusiones: “Al interior del instrumento, las escalas de clima organizacional funcionan suficientemente bien en la muestra estudiada, tal como lo demuestran los coeficientes de fiabilidad de 7 de las 8 escalas (de 0,64 a 0,86). Una excepción es la escala que mide presión, ésta como subescala, es más discutible en la muestra chilena, porque los ítem indicadores de esta variable no tienen la homogeneidad esperada, lo que fue confirmado con el análisis factorial que nos indicó la existencia de dos factores pero ambos con coeficiente de fiabilidad bajo. (Chiang, Salazar, & Nuñez, 2015)

Millán Lobatón y Montero Cajusol (2017), en la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016”, presentada a la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, llega a las siguientes conclusiones: “La variable Clima Organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; Involucramiento Laboral con 4,049% y Comunicación con 3,966% y las menos valoradas fueron; Autorrealización con 3,851% y Supervisión con 3,891%. Así mismo para la variable de Satisfacción Laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron Significación de la Tarea con 4,317% y Condiciones de Trabajo con 4,207% y las de menor valor para los colaboradores estimaron Beneficios Económicos con 4,042% y

Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%. (Millán Lobatón & Montero Cajusol , 2017).

Calderón de los Ríos (2015), en la tesis titulada “el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la facultad de ingeniería pesquera en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión- 2012”. Presentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, donde llega a las siguientes conclusiones: “Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Facultad de Ingeniería Pesquera de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2012, porque las puntuaciones logradas a nivel de la dimensiones son altas y el estadístico no paramétrico X² arroja resultados favorables para rechazar las hipótesis nulas para cualquier nivel de significación”. (Calderón de los Ríos, 2012)

2.1.2 Otras publicaciones

Shishido Arosemena, (2015) en la tesis titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de tecnologías de la información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015”, presentada a la Universidad Privada Antenor Orrego” donde llega a las siguientes conclusiones (Shishido Arosemena , 2015):

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se concluye que el clima organizacional incide de manera positiva sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015, en un 84%; comprobando así la hipótesis planteada.
2. En términos generales de acuerdo a las respuestas obtenidas de la pregunta ¿Cree Usted que un mejoramiento en el clima organizacional de la institución incidirá de manera positiva en su desempeño laboral?, se concluye que el 97% de los colaboradores coincide que un mejoramiento del clima organizacional incidiría en

su desempeño laboral. Lo que significa que se debe actuar directamente sobre los factores del clima organizacional para obtener un cambio.

3. Del total de los encuestados, el 66% indica que goza de un buen clima organizacional en la oficina de tecnologías de la información de la Universidad César Vallejo – Trujillo, por lo que se concluye que se encuentra con políticas encaminadas para el mejoramiento de la misma.
4. Se identificaron que los factores críticos que afectan al desempeño son la compensación y reconocimiento 50%, la capacitación y el desarrollo 46% y la remuneración 36%, los cuáles necesitan de acciones a corto plazo. 72.
5. Existe una incidencia positiva del clima organizacional sobre el desempeño laboral, como se puede apreciar en los resultados es de manera positiva fuerte; por lo que mejorando el clima se verá reflejado en el cumplimiento de objetivos.

Zavaleta Sandoval (2016) en la tesis titulada “Niveles de desarrollo del clima organizacional en la institución educativa N° 80010 “Ricardo Palma” de Trujillo en el año 2013”, presentada a la Universidad Antenor Orrego, señala la siguiente conclusión: “Se determinó el nivel de desarrollo de la Estructura Organizacional, de la toma de decisiones y de la comunicación organizacional, esto permitió valorar el desarrollo del Diseño Organizacional, y producto de este análisis realizado con los Administrativos, Alumnos y Docentes de la Institución Educativa Ricardo Palma de Trujillo tenemos que en la Percepción de esta dimensión sobre el diseño organizacional el 31.4% indicaron que es Excelente, el 54.1% Bueno, el 12.3% como Regular y el 2.3% como Malo” (Zavaleta Sandoval, 2013).

Saucedo Gabriel, K. & Peña Mondragón, W. (2015) en la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una industrial papelera de Lima Este, 2015.” Presentada a la Universidad Peruana Unión, llega a las siguientes conclusiones: “El presente estudio de investigación consiste en determinar si existe relación significativa entre

clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa papelera de Lima este, por lo que a continuación se presenta la confrontación de información obtenida a través de los resultados que se obtuvo de la escala de clima laboral y la escala de satisfacción laboral aplicados, para conocer la relación de clima organizacional y satisfacción laboral con la colaboración de las área de mantenimiento, conversión, papelera y administrativa (Saucedo Gabriel & Peña Mondragón, 2015).

1. De manera general, se comprobó que existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa papelera de Lima Este, obteniendo así un nivel promedio en ambas variables.
2. Se comprobó que existe relación significativa entre autorrealización y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.
3. Se comprobó que existe relación significativa entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.
4. Se comprobó que existe relación significativa entre supervisión y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.
5. Se comprobó que existe relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.
6. Se comprobó que existe relación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.
7. Se comprobó que existe relación significativa entre clima organizacional y el factor extrínseco en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.
8. Se comprobó que existe relación significativa entre clima organizacional y el factor intrínseco en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este”.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

Etimológicamente clima tiene una raíz griega que significa "pendiente" o "inclinación", a su vez deriva del latín "ambiente" que significa conjunto de condiciones que caracterizan una situación o su consecuencia, o de circunstancia que rodean a una persona.

Por otro lado la palabra organizacional deriva de los sufijos –al (relativo a), –ción (relativo a) y el elemento –izar (convertir en) sobre la palabra órgano y esta del griego organón = “instrumentos, herramienta, útil”. De lo que se puede deducir que clima organizacional como el conjunto de espacio o ambiente compuesto por el organón y las relaciones sociales.

El clima organizacional, a menudo se le conoce con el nombre de clima laboral o ambiente organizacional, por tanto clima organizacional es una denominación o terminología más moderna de acorde con nuestros tiempos.

El término clima es un concepto metafórico derivado de la meteorología que, al referirse a las organizaciones traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, al clima organizacional, traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales. (Schneider, 1985).

Koys y DeCotiis señalan que estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; sin embargo, se ha producido un avance considerable en cuanto al concepto de clima como constructo (Koy & Decosttis, 1991).

Por ejemplo, actualmente la bibliografía existente debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel individual, mientras que el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados

fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización.

Según Brunet, (1987) el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. (Brunet, 1987).

La escuela de Gestalt considera que los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Por tanto para los intelectuales de la escuela de Gestalt el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Mientras que para los defensores de la escuela funcionalista señalan que el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

El clima organizacional es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización. (Eumud.net, 2017).

El clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización. (Litwin & Stringer, 1968).

Para Hodgetts se define como un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo. (Hodgetts, 1985)

El clima organizacional se caracteriza, como la cultura organizacional, con ello relaciona el concepto con los componentes de cultura y permite la delimitación de distintas subculturas dentro de la organización. (Argyris, 1975).

Forehand y Gilmer señala que el clima organizacional es “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”. (Forehand & Gilmer, 1964, pág. 361)

Para Naylor Pritchard, e Ilgen “El clima organizacional es una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización”. (Naylor & Ilgen, 1980).

Por otra parte Reichers y Schneider señalan que “El clima organizacional consiste en las percepciones compartidas que los miembros desarrollan en relación con las políticas, practicas, y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales”. (Reichers & Schneider, 1990, págs. 5-39).

El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (Chiavenato, 2000).

En tal sentido podemos decir que el clima organizacional es el conjunto de condiciones, características que deben existir en el ambiente de trabajo a fin de conducir una buena relación en el desempeño laboral.

Así mismo indicar que el clima laboral es un elemento esencial en el mundo moderno que las empresas tienen en cuenta para la mayor productividad de sus colaboradores, ahora bien esta experiencia que nace en el ámbito privado de las empresas, en la actualidad se viene aplicando en las instituciones del estado a fin de que los funcionarios y servidores públicos sean más eficientes en la administración de los recursos del estado y en la calidad de servicios a los administrados.

2.2.1.1. Autonomía individual

Podemos entender por autonomía individual como el grado de responsabilidad, independencia y oportunidad que las personas tienen en la organización para ejercer iniciativa. Así mismo la autonomía de una persona es la capacidad o condición de desarrollar tareas de una manera independiente.

Este concepto ético se basa en la creencia de que el individuo es soberano de sí mismo y, por tanto, el único capacitado para tomar las decisiones que a él conciernen. ¿Qué es la autonomía? La autonomía es el uso de la libertad en forma responsable. Esto es, entender la autonomía como la capacidad para gobernarse a sí mismo, saber aprovechar las posibilidades y oportunidades de obrar libremente. (Prezi, 2015).

La autonomía consiste en que una persona ha dejado de estar bajo la tutela y la patria potestad de sus padres o tutores, o sea, que ha cumplido la mayoría de edad, y además que tiene la capacidad económica para satisfacer sus propias necesidades; a nivel legal, además, que es completamente responsable de los actos lícitos o ilícitos que haga. En tal sentido autonomía individual viene a ser la libertad para poder tomar decisiones en los diferentes ámbitos de su vida personal, profesional y social.

Para la presente investigación tomaremos los siguientes indicadores correspondientes a nuestra dimensión de Autonomía individual:

❖ **Independencia**

La independencia es la antinomia de la dependencia. Es todo ser o toda cosa que puede existir o funcionar por sí mismo, sin que deba aceptar, tolerar o permitir injerencias externas. Un ser humano es independiente cuando puede valerse por sí mismo, asumir sus responsabilidades y satisfacer sus necesidades sin recurrir a otras personas, objetos o sustancias. Esto no significa abstraerse de la cooperación humana, de la solidaridad o de las relaciones afectivas, sino no necesitarlas al extremo de no decidir ni conseguir nada por sí mismo. Es importante escuchar un consejo, recibir una palabra de afecto, integrar el circuito productivo o colaborar con los compañeros de trabajo, pero también tomar las propias decisiones y construir un destino personal.

❖ **Autodeterminación**

La autodeterminación personal es tu capacidad de organizar tu vida para crear el futuro que deseas. Es tomar consciencia de tu potencial para cumplir cualquier meta, la autodeterminación personal se basa en la voluntad de emprender acciones. La voluntad es la base de la autodeterminación individual por lo siguiente:

- La búsqueda obsesiva de respuestas siempre llevan al resultado esperado.
- El hecho de jamás rendirse tiene un efecto poderoso al interior de la mente que es capaz de llevar a la fe.
- La voluntad tiene un poder misterioso que provoca cambios inconscientes en las personas y eso abre enormes oportunidades.
- La fuerza de voluntad concentra los recursos y las acciones para volverlas eficientes.
- Podrás administrar tu tiempo mucho mejor.

- Obligarás cambios en el universo a fin de que tus expectativas se cumplan.

No siempre es fácil aceptar la autodeterminación personal porque ello conlleva una responsabilidad muy grande. Mientras que la búsqueda de las excusas y justificaciones para no hacer las cosas siempre es el camino más fácil y muchas personas lo prefieren, la consecuencia es que están renunciando a la opción de tener una mejor vida. La autodeterminación personal no solo implica libertad de elegir, sino de crear en el ámbito del trabajo, en la vida profesional, etc

❖ **Responsabilidad**

Según la Real Academia Española (RAE), la responsabilidad se refiere al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico. La responsabilidad es, también, la obligación de reparar un error y compensar los males ocasionados cuando la situación lo amerita. (RAE, 2014).

Ahora bien otra definición posible mencionada por la RAE, es que la responsabilidad es la habilidad del ser humano para medir y reconocer las consecuencias de un episodio que se llevó a cabo con plena conciencia y libertad. Por lo tanto, una persona responsable es aquella que desarrolla una acción en forma consciente y que puede ser imputada por las derivaciones que dicho comportamiento posea. De este modo, la responsabilidad es una virtud presente en todo hombre que goce de su libertad.

2.2.1.2. Grado de estructura del puesto

Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores. (Brunet, 1987).

Así mismo esta dimensión “apunta a la forma en que se establecen y transmiten los objetivos y métodos de trabajo al personal”. (Eumud.net, 2017).

Es el procedimiento para determinar las tareas y requisitos de aptitudes de un puesto de trabajo, y el perfil de la persona que se debe contratar para cubrirlo.

Sin duda llevar adelante la estratégica institucional a fin de alcanzar los objetivos para los cuales fue creada una organización, cuenta con un elemento decisivo y quizá el más importante: el recurso humano. La consecución de los objetivos y el desarrollo de los productos y servicios requeridos por la ciudadanía exigen de competencias y talentos particulares que se encuentran en los servidores que conforman una institución.

El requerimiento particular de las competencias (conocimientos, habilidades, aptitudes, valores y actitudes) se establecen al interior de cada proceso. Esto da lugar a la Estructura ocupacional de los procesos y de la organización, a partir de la cual se debe planificar la dotación del talento humano en la calidad y cantidad necesarias para ofrecer los servicios que los ciudadanos solicitan. (Silva & Oviedo, 2011).

La estructura ocupacional formada por las actividades de un proceso agrupadas en puestos, da lugar a la Estructura de puestos que exige de métodos, técnicas y herramientas para describirlos, clasificarlos y valorarlos de acuerdo con su valor relativo dado por el grado de contribución al proceso y a la estrategia institucional. Los indicadores que hemos considerado para el desarrollo de la presente investigación son los siguientes:

- ❖ Conocimiento sobre las políticas y reglamentos de la institución
- ❖ Procedimientos
- ❖ Tipo de investigación más relevante en la toma de decisiones

2.2.1.3. *Recompensa*

Referido a los aspectos económicos y a las posibilidades de promoción.

(Campbell, 1976).

Algunos elementos que se deben tomar en cuenta para el reconocimiento y recompensa de las labores de los empleados son: adecuar la recompensa a las personas, adecuar el premio a lo logrado y ser oportuno y específico. Desde una perspectiva individual, relacionada con la calidad de vida en el trabajo, las recompensas deben de ser suficientes para satisfacer las necesidades del personal.

De no ser así, los empleados no estarán contentos ni satisfechos en la organización, ya que tienden a comparar los sistemas de recompensas con los de otras empresas. Asimismo, quieren que las recompensas sean otorgadas de manera equitativa, por lo cual comparan sus recompensas con las recibidas por otros miembros de la organización. Por ello es importante, que los sistemas de recompensas sean diseñados de acuerdo con las necesidades de los individuos. (Gestiopolis, 2016).

Los sistemas de recompensas mejoran cuatro aspectos de la eficacia organizacional:

1. Motivan al personal a unirse a la organización.
2. Influyen sobre los trabajadores para que acudan a su trabajo.
3. Los motivan para actuar de manera eficaz.
4. Refuerzan la estructura de la organización para especificar la posición de sus diferentes miembros.

Algunas características que podemos mencionar de la dimensión recompensa son las siguientes:

- La recompensa se sabe que existe, se conoce.

- Generalmente es tangible y muy a menudo dinero.
- Las recompensas, cuando se incluyen en el salario, en incentivos o primas, se olvidan rápidamente.
- Puede formalizarse por escrito, como por ejemplo mediante primas, o de forma verbal, “si haces tal..., te daremos cual...”
- Se planifica y ejecuta, tiene una naturaleza táctica.
- Fomenta que la persona tenga la necesidad de sentirse satisfecha con la organización y con lo que le ofrece.
- Fomenta que la persona tenga la necesidad de sentirse satisfecha con la organización y con lo que le ofrece.
- Producen una motivación externa, por ejemplo, satisfacen la apetencia por comida, alojamiento y servicios /bienes materiales.
- Obtienen cambios a corto plazo, por ejemplo, cambios en comportamientos.

Y los indicadores con las que trabajaremos en la presente investigación son los siguientes:

- ❖ Sistema de capitación
- ❖ Estímulos a los mejores desempeños
- ❖ Estímulos remunerativos

2.2.1.4. Consideración, agradecimiento y apoyo

Relativo a las formas en que el empleado recibe estímulos de sus superiores.

(Campbell, 1976).

La gratitud y el reconocimiento por los logros y metas laborales alcanzadas son dos estrategias altamente efectivas que los colaboradores reciben con

mucha satisfacción al darse cuenta que su esfuerzo es valorado por la organización y que su trabajo es importante para alcanzar los objetivos de la empresa.

Como ya hemos dicho antes, la gratitud no implica siempre reconocimientos económicos. El salario emocional es una excelente manera de premiar y agradecer a los empleados por el buen desempeño de sus funciones en la compañía.

La gratitud y el reconocimiento son componentes fundamentales para tener un buen clima laboral que permita mantener satisfechos a los colaboradores en la organización, mejorando así su rendimiento, que se verá reflejado notablemente en la productividad y competitividad de la compañía.

Para la presente dimensión hemos considerado los siguientes indicadores a fin de dar mayor grado de certeza nuestra investigación:

- ❖ Motivación
- ❖ Gesto de agradeciendo

2.2.2. Satisfacción Laboral

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998).

La satisfacción laboral es definida como “...un estado emocional positivo o placentero resultante de un percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.(Locke, 1976).

“La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En sentido escrito, esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos, tales como los salarios, la supervisión, la constancia

de empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares. En resumen la satisfacción en el trabajo es una actitud general, como resultado de muchas actitudes específicas en esos campos, o sea, los factores específicos del trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera de trabajo”. (Blum, M. L., & Naylor, J. C., 1990).

También en el mismo sentido Spector (2002) enfatizó que “la satisfacción laboral puede ser dividida en componentes o facetas. Es decir en los diferentes aspectos que componen el empleo, como la remuneración (salarios y prestaciones), las otras personas del empleo (supervisores o compañeros), las condiciones del empleo y la naturaleza del trabajo mismo. Por lo general la personal posee diferentes niveles de satisfacción con las diferentes facetas. Puede sentirse insatisfecho con el sueldo y las prestaciones y, al mismo tiempo estar a gusto con la naturaleza del trabajo y los supervisores”. (Spector, Vázquez, & Fernández, 2002).

De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (Robbins, 1998).

No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. “La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el

grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización”. (Boada J. & Tous, 1993).

Lambert, Hogan & Barton señalan en su estudio que “el trabajo significa una porción importante en la vida de las personas no debe de sorprendernos que las relaciones positivas entre los trabajadores tengan efecto sobre la satisfacción en el trabajo. Este descubrimiento soporta el argumento de que la organización debe comprometerse en la integración de los empleados creando grupos de cohesión entre los trabajadores y departamentos en una organización”. (Lambert, Lynne & Barton, 2001).

Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés. Según Schneider (1985), entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar:

1. La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional.
2. La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización.

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de grupo de trabajo en Instituciones Públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución.

2.2.2.1. Significación de la tarea

El término tarea se emplea para designar a aquella obra y trabajo que generalmente demanda de parte de quien la lleva a cabo cierto esfuerzo y que se realizará durante un tiempo limitado, es decir, existe un tiempo límite para su realización.

El origen de la palabra procede de la lengua árabe, más precisamente del vocablo *tariha*, que justamente significa tarea u obra. Podemos distinguir a las tareas entre aquellas que se realizan de manera obligada, o sea por una obligación, y aquellas que se hacen por ganas, por gusto, y que normalmente forman parte de nuestra actividad recreativa.

Para realizar cualquier tarea será imprescindible la organización, que se establezcan las prioridades para así brindarle a aquello más importante un tratamiento primordial sobre todo en el ambiente laboral. También es relevante la correcta administración de los tiempos disponibles para efectuarlas y que las mismas se concreten de manera eficiente y en los tiempos esperados, por ello es que la determinación de prioridades es muy importante en este sentido. En tanto, en la vida cotidiana y también dependiendo de la edad que se posea, los seres humanos desplegamos casi siempre diferentes tareas.

2.2.2.2. Condiciones de trabajo

Uno de los elementos esenciales el contrato de trabajo es la remuneración. En principio, ésta puede definirse como todo aquello que percibe el trabajador por los servicios prestados a favor del empleador. Sin embargo, usualmente será legislador quien jurídicamente determine qué debe entenderse por este concepto. Todo aquello que se otorgue al trabajador que no pueda considerarse incluida en la definición contenida en el ordenamiento laboral será considerado a su vez como no

remunerativo; entre estos encontramos las denominadas condiciones de trabajo. (Recursos Humanos, 2007).

Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

2.2.2.3. Reconocimiento personal y/ o social

La palabra reconocimiento de los prefijos “re”, que es equivalente a “repetición”; el verbo “cognoscere”, que puede traducirse como “conocer”; y finalmente el sufijo “-mento”, que es sinónimo de “instrumento”.

El valor del reconocimiento, es el valor de ser justo con otros y con nosotros mismos para atribuirle los logros y fallas que se merece. Este valor es el que regala a cada persona lo que realmente se ha ganado. Un reconocimiento también puede ser el acto o la distinción que expresa una felicitación o un agradecimiento

2.2.2.4. Beneficios económicos

Muchos negocios no son conscientes de los beneficios económicos que les suele suponer que los componentes de la empresa se formen y tiendan a la mejora continua porque lo consideran como un gasto en lugar de una inversión. Pero lo cierto es que, con planes de formación bien planificados, la formación en cualquier empresa le ofrece importantes beneficios económicos.

1. Los trabajadores mejoran sus competencias profesionales, por lo que pueden rendir más en su trabajo, hacerlo mejor y realizarlo en menos tiempo. Esto hace que las empresas, al tener trabajadores más preparados, puedan ser más competitivas y ganar más dinero.

2. Los trabajadores se sienten a gusto con su trabajo y el clima laboral es mejor, haciendo así que los empleados se encuentren más implicados con la empresa y se mejore su imagen corporativa.
3. Por otro lado, si los trabajadores se sienten a gusto en su trabajo, se reduce el estrés laboral, la ansiedad, las malas tensiones y hay menos absentismo laboral. La empresa no tiene que asumir tantos costes por estos factores que puede controlar en buena medida.
4. La rotación de trabajadores es mejor, porque prefieren quedarse en la empresa, por lo que los gastos en selección de personal son menos. Además, al haber una mayor promoción interna se aprovecha el capital humano con el que se cuenta.
5. Como el capital humano vale más, la empresa también.
6. Muchos empleados se van de sus puestos de trabajo por falta de expectativas de crecimiento, y con la formación se evita en la medida de lo posible la fuga de talentos.
7. Los negocios se adaptan a las normas laborales y legislación vigente existente por medio de la formación, lo que permite no solo ganar más sino evitar multas y problemas.
8. Los trabajadores pueden hacer otras funciones que desconocían, por lo que se pueden implementar nuevas máquinas y formas de trabajar que harán que la empresa obtenga mayores beneficios y sea más competitiva. Pueden desempeñar de vez en cuando funciones de trabajadores que se ausentan, por lo que en ocasiones se evita tener que contratar a otras personas casi sin necesidad y se está abierto a una mayor flexibilidad en el trabajo.

Estos son los principales beneficios económicos que supone que los trabajadores se formen; sin embargo, puede haber algunos más que dependerán de cada empresa y sector.

2.3 Definición de términos básicos

Clima.- El clima es la “atmosfera” psicológica y social que rodea el ambiente de trabajo, es el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores acerca de las condiciones del ambiente de trabajo y la resultante de las emociones, sentimientos y actitudes que surgen en las comunicaciones e interacciones de los integrantes de una organización.

Clima organizacional.- El clima organizacional es como un estado emocional algo temporal que se genera en las actitudes de las personas y estas actitudes se ven afectados por los eventos que ocurren al interior de la organización por ejemplo en los días de pago de gratificaciones, días finales de cierre del balance mensual y anual, proceso de reducción de personal, incremento general de sueldos, evaluaciones de desempeño, auditorías internas o externas, etc.

Satisfacción.- La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito, esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental. La mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción.

Satisfacción Laboral.- La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros.

Motivación.- La motivación es un proceso psicológico que ocupa un importante papel en la vida cotidiana. Es importante en la vida diaria y quien posea la clave poseerá también la clave del comportamiento humano. El ser humano puede estar motivado o desmotivado. El sentirse desmotivado para algo es estar motivado para realizar otra tarea distinta. La motivación es un proceso dinámico e interno donde cubrimos una necesidad. En psicología la motivación surge para conocer las causas que desencadenan nuestro comportamiento, e intenta dar respuestas al porqué de nuestros actos y acciones. La motivación debe ser, explicar cómo y porqué se inicia una conducta u otra. La mayoría

de investigadores dicen de la motivación que es un concepto explicativo de la fuerza relacionada o energía que activa, dirige y mantiene el comportamiento.

La motivación intrínseca es la que tiene su origen en el interior de la persona con el objeto básico de satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal. Cuando alguien está motivado intrínsecamente obtiene placer por la propia realización de la tarea, es decir, disfruta con el propio proceso. Por el contrario, la motivación extrínseca depende de las satisfacciones que recibamos del exterior, de las otras personas. En el ámbito laboral, dichas satisfacciones suelen estar relacionadas con recompensas económicas: aumento de sueldo, bonificaciones, beneficios o un ascenso.

Autonomía.- Se denomina autonomía a la capacidad de una persona o cosa para ejercer independencia de otra persona o cosa, pudiendo por ejemplo, tomar decisiones propias, funcionar sin necesidad de otro aparato, entre otros. La autonomía, como decimos, puede ser la capacidad tanto de una persona (ya sea física o jurídica, es decir, en el caso de empresas o por ejemplo ciudades, departamentos o territorios específicos dentro de un territorio mayor como el nacional) o de una cosa, como aparatos electrónicos o vehículos.

Recompensa.- Una recompensa es ofrecida a menudo por un grupo como incentivo para la realización de una tarea a alguien no asociado generalmente al mencionado grupo.

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

El clima organizacional influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de Enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018

2.4.2 Hipótesis específicas

1. La autonomía individual influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018

2. El grado de estructura de puestos influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018.

3. la recompensa influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018.

4. La consideración, agradecimiento y apoyo influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018.



2.5 Operacionalización de las variables

Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Clima Organizacional	El clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico que en este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y a las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo. (Pintado, 2011).	Autonomía individual	<ul style="list-style-type: none"> • Independencia • Autodeterminación • Responsabilidad 	<p>¿Ustedes tienen independencia para la toma de decisiones en el centro Quirúrgico?</p> <p>¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?</p> <p>¿Usted es responsable del trabajo que realiza?</p>
		Grado de estructura del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento sobre las políticas y reglamentos de la institución • Procedimientos • Tipo de investigación más relevante en la toma de decisiones 	<p>¿Las políticas y reglamentos establecidas facilitan el cumplimiento de sus labores?</p> <p>¿Los procedimientos en su área contribuyen a la realización de sus trabajos?</p> <p>¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?</p>
		Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de capacitación • Estímulos a los mejores desempeños • Estímulos remunerativos 	<p>¿El servicio donde se desempeña le brinda capacitación permanente para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?</p> <p>¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?</p> <p>¿percibe recompensas económicas frente al logro de sus metas?</p>
		Consideración, agradecimiento y apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Gesto de agradeciendo 	<p>¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo de personal en el logro de metas y objetivos del centro quirúrgico?</p> <p>¿Usted cree que el personal del centro quirúrgico cuenta con adecuada motivación laboral?</p> <p>¿Usted cree que una adecuada motivación laboral mejoraría su satisfacción laboral?</p> <p>¿usted considera que su jefe muestra gesto de agradecimiento por el cumplimiento adecuado de sus labores?</p>
		Significación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo justo • Tarea valiosa • Gusto por el trabajo • Bien con uno mismo 	<p>¿Usted cree que el trabajo que realiza es proporcional con su remuneración que percibe?</p> <p>¿La tarea que realiza usted es tan valiosa como como cualquier otro y es recompensada como tal?</p> <p>¿Se siente a gusto con el trabajo que se le asigna?</p> <p>¿Se siente satisfecho consigo mismo con la labor que realiza?</p>
		Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente confortable • Distribución física • Comodidad con el ambiente laboral 	<p>¿Es confortable el ambiente donde desempeña sus labores?</p> <p>¿La distribución física del ambiente del trabajo es la adecuada para facilitar la realización de sus labores?</p>

Satisfacción Laboral	Es el grado el que una persona se siente gratificado o satisfecha por su trabajo. (Griffin & Morhead, 2010).		<ul style="list-style-type: none"> • Horarios adecuados • Relaciones favorables con el jefe 	<p>¿Siente la comodidad con el ambiente laboral para el desempeño eficiente de sus labores?</p> <p>¿Se siente satisfecho con la labor que realiza?</p> <p>¿Usted cree que los horarios laborales que asigna el hospital son los apropiados?</p> <p>¿Mantiene relaciones favorables con el jefe para el desempeño adecuado de sus laborales?</p> <p>Usted cree que su jefe valora y reconoce el esfuerzo y tiempo que le dedica a su trabajo?</p>
		Reconocimiento personal y/o social	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Comunicación efectiva • Tareas bien definidas • Incentivos no monetarios 	<p>¿Usted cree que el centro quirúrgico se desarrolla un adecuado trabajo en equipo?</p> <p>¿En su centro de trabajo hay una comunicación efectiva entre sus compañeros de trabajo y el superior inmediato?</p> <p>¿Hay compañerismo y ayuda mutua con sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿Las tareas están bien definidas y asignadas según la función que desempeña?</p> <p>El hospital premia su desempeño laboral con incentivos no monetarios?</p>
		Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración justa • Reconocimiento de horas extras 	<p>¿La remuneración que percibe es justa con la labor que realiza?</p> <p>¿La remuneración que percibe cubre sus expectativas económicas?</p> <p>¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?</p> <p>Se le remunera por las horas extras que pueda realizar?</p>

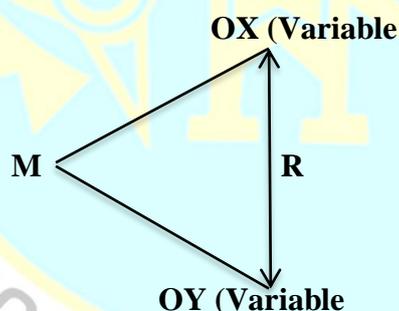
CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El diseño metodológico es no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente la variable y los que se observan los fenómenos en un ambiente naturales y para después analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, Pág. 58)

Es una investigación de corte trasversal correlacional porque los datos se recolectaran en un único momento, su propósito es describir la variable y su dimensiones cada una de ellas y las diferencia preferenciales en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista 2003, Pág. 270).

Grafico del diseño de investigación



M = Muestra

OX = Observación de la variable X, en una sola oportunidad.

OY = Observación de la variable Y, en una sola oportunidad.

X = Clima organizacional

Y = Satisfacción laboral

R = Grado de relación entre las variables

3.1.1 Enfoque de investigación

Enfoque de la investigación cuantitativo por cuanto se realizó una descripción de la fenomenología del problema y asimismo, se utilizó la recolección y análisis de datos para la demostración del establecimiento de los objetivos tanto general como los específicos y la mediación numérica, el conteo y frecuentemente el uso de la estadística para establecer con exactitud los patrones de eficacia de los trabajadores de la administración pública. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, Pag.64).

3.1.1 Tipos y niveles

La investigación es aplicada y de nivel descriptivo correlacional, considerando que se describió a la variable y sus dimensiones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010. Pág. 63). En este caso se trata de establecer la influencia del clima organizacional del área del servicio del centro quirúrgico del hospital nacional de Cayetano Heredia en la satisfacción laboral de su profesional asistencial de enfermería.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Enfoque de la investigación cuantitativo por cuanto se realizó una descripción de la fenomenología del problema y asimismo, se utilizó la recolección y análisis de datos para la demostración del establecimiento de los objetivos tanto general como los específicos y la mediación numérica, el conteo y frecuentemente el uso de la estadística para establecer con exactitud los patrones de eficacia de los trabajadores de la administración pública. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, Pag.64).

3.2.2 Muestra

En la presente investigación nuestra población pasara a ser nuestra muestra dado que nuestra población es mínima en tal sentido nuestra muestra estará compuesto por las 45 personas que conforman el profesional asistencial de enfermería del área de servicio del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

3.3 Técnicas de recolección de datos

A fin de recolectar la información para realizar el estudio se usó la técnica de encuesta el cual permite obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos

mismos el instrumento que se utilizó será un cuestionario, que es un método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema de estudio y que el sujeto en estudio llena por sí mismo.

Para la recolección de datos se realizaron las coordinaciones necesarias con las autoridades correspondientes del hospital Nacional Cayetano Heredia para poder aplicar el cuestionario dentro de la institución al profesional de enfermería al fin de obtener la información necesaria. La recolección de la información se llevara a cabo en el servicio de Centro Quirurgico a los profesionales de enfermería, a los cuales se les entrego el cuestionario para que marquen según corresponda previamente se les informo la importancia que tiene el estudio en forma individualizada

El instrumento usado para evaluar clima organizacional y satisfacción laboral consta de 33 ítems de los cuales engloban 4 dimensiones del clima organizacional y 4 dimensiones de satisfacción laboral.

El instrumento utilizo la escala de Likert que comprende varias proposiciones declaratorias que expresan un punto de vista sobre el tema. Se pidió a las personas que indiquen el grado en que concuerdan o discuerdan a la opinión expresada.

La escala tiene un máximo de 5, razón por la cual podría darse la calificación de 5 a personas que respondan en base a nunca, a personas que muestren muy pocas veces “4, y así sucesivamente.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el análisis de datos se empleó la técnica descriptiva porcentual simple, compuesta por métodos que implican la recopilación, resumen y presentación del conjunto de datos. Recopilación bibliográfica por medio de libros especializados, revistas y navegando por internet para el reajuste pertinente. Elaboración y formulación del instrumento de recolección de datos mediante la aplicación de las encuestas.

Organización, procedimiento e interpretación de los datos, utilizando: Cuadros estadísticos, representaciones gráficas lineales, de barras o circulares.

Básicamente el estudio comprende tres etapas:

Primera, destinada a la recolección de información general, revisión rápida de estudios realizados, textos, publicaciones oficiales, informes estadísticos, búsquedas por internet de publicaciones electrónicas, visitas a bibliotecas de instituciones relacionadas con el tema. Esta etapa se concluirá con la aprobación del proyecto de Tesis por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Segunda, consistirá en la preparación de materiales para la recopilación de datos en el campo. Entre estas el diseño, elaboración del instrumento y aplicación de la encuesta.

Tercera, consistirá en el procesamiento, interpretación de los datos recopilados y finalmente las conclusiones.

Se empleará el procesador Statistical Package of Social Sciences (SPSS versión 24), versión en español, con ayuda del EXCEL 2013 para la tabulación de los datos. Se confeccionará una base de datos realizándose análisis estadístico descriptivo con medida de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación estándar).

Para la prueba de hipótesis se utilizará el estadístico R de Pearson.

a) Descriptiva

Permitirá recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en los cuestionarios aplicados a los estudiantes que constituyeron la muestra de población. Se empleará las medidas de tendencia central y de dispersión.

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 24.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios
Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

b) Inferencial

Proporcionará la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se someterá a prueba:

- La hipótesis central
- La hipótesis específicas
- Análisis de los cuadros de doble entrada

Se hallará el coeficiente de correlación de Pearson, que es una medida para calcular la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias |continuas.

c) Validez y confiabilidad y análisis de los datos.

Para la validez y confiabilidad de datos se utilizó una matriz tripartita teniendo en cuenta el universo, población y muestra.

Validez del instrumento

Matriz de análisis de juicio de expertos

Criterios	Jueces					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
Claridad	5	3	5	5	5	23
Objetividad	5	5	4	5	4	23
Actualidad	3	5	5	4	5	22
Organización	4	4	5	4	5	22
Suficiencia	5	5	5	4	5	24
Pertinencia	5	5	4	5	4	23
Consistencia	5	5	5	5	5	25
Coherencia	5	5	5	5	5	25
Metodología	4	4	5	5	5	23
Aplicación	5	4	5	5	5	24
Total de opinión	46	45	48	47	48	234

Total Máximo= (N° criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta)

Calculo de coeficiente de validez:

$$\text{Validez} = \frac{234}{10 \times 5 \times 5} = \frac{234}{250} = 0.936 = 94.0\%$$

Conclusión: El Coeficiente de Validez del Instrumento es 94.0%, es considerado Bueno

d. Confiabilidad del instrumento

Para dicha confiabilidad se utilizó el Alfa de Crombach. El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir.

Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Luego se Aplicó SPSS. V.24 a una muestra piloto para obtener el coeficiente alfa de Cronbach el cual indicará el nivel de confianza del instrumento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,911	33

Conclusión: La confiabilidad del instrumento según la escala de George es excelente porque el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.911.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Lic. de enfermería de ambos sexos sea personal nombrado cas o terceros
- Lic. de enfermería que tienen laborando en el servicio de 3 meses a más años en el servicio

Criterios de exclusión:

- Lic. en Enfermería que no aceptaron el consentimiento informado
- Lic. en Enfermería con alguna enfermedad que impedía el llenado adecuado del instrumento.
- Lic. en Enfermería jefa del área del servicio de centro quirúrgico.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

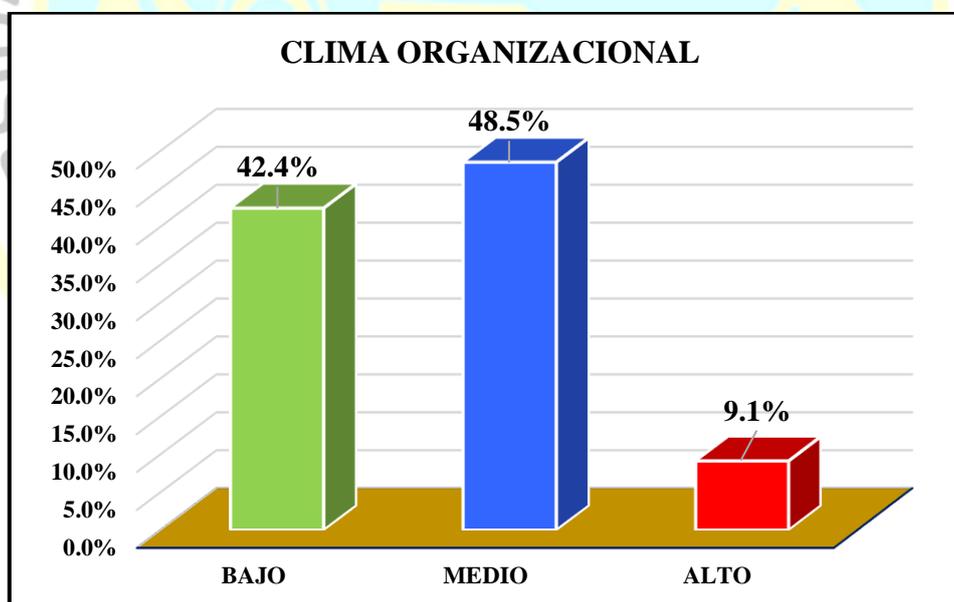
4.1 Análisis de resultados

Tabla 1: Respuesta de los colaboradores del servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital Nacional 2018, sobre los niveles de Clima Organizacional

Clima Organizacional		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	14	42.4%
MEDIO	16	48.5%
ALTO	3	9.1%
TOTAL	33	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Niveles de Clima Organizacional



Fuente: Elaboración propia

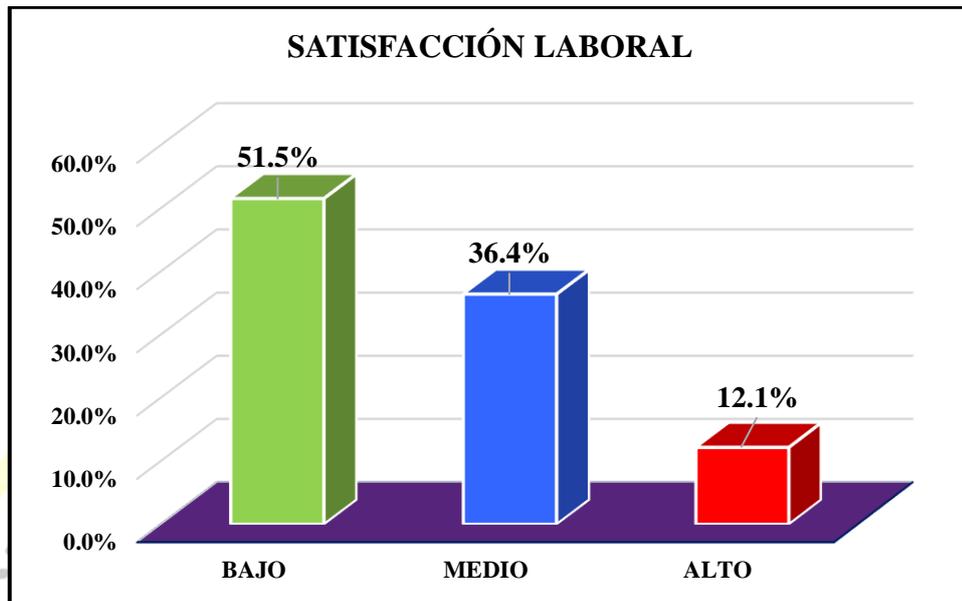
Se realizó una encuesta a 45 colaboradores del servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital Nacional, 2018. De los cuales el **9.1%** de los colaboradores representan el nivel más alto en autonomía individual, grado de estructura del puesto, recompensa, consideración, agradecimiento y apoyo, es decir se siente satisfecho con su puesto laboral, son optimistas con las actividades que realizan. Además, el **48.5%** de 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio en autonomía individual, grado de estructura del puesto, recompensa, consideración, agradecimiento y apoyo, es decir encuentra un relativo buen clima organizacional y el **42.4%** de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo en el clima organizacional, es decir considera que no hay buen clima laboral por tanto existe una insatisfacción laboral. De lo que se deduce que hay un gran porcentaje de los colaboradores que consideran que no hay un clima organizacional idóneo en su centro de trabajo, así mismo ello repercute en su insatisfacción laboral.

Tabla 2: Respuesta de los colaboradores del servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital Nacional, 2018, sobre los niveles de Satisfacción Laboral

SATISFACCIÓN LABORAL			
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	
BAJO	17	51.5%	
MEDIO	12	36.4%	
ALTO	4	12.1%	
TOTAL	33	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Niveles Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración propia

Se realizó una encuesta a 45 colaboradores del servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital Nacional, 2018. De los cuales el **12.1%** de Licenciados en Enfermería del servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital Nacional 2018, de los colaboradores representan el nivel más alto en significación de tarea, condición de trabajo, reconocimiento personal y social y beneficios económicos, es decir se siente satisfecho con su puesto laboral, son optimistas con las actividades que realizan. Además, el **36.4%**, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio en el grado de satisfacción intermedia y el **51.5%** de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo en la satisfacción laboral, es decir considera que no hay buena satisfacción laboral en los encuestados.

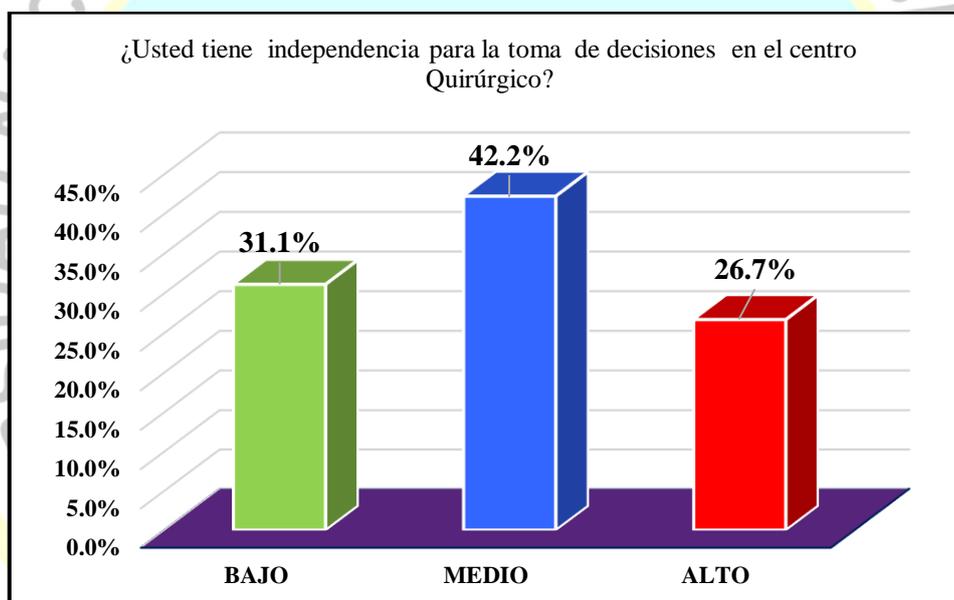
1.1.2. Resultados de las dimensiones de Clima organizacional y Satisfacción laboral

Tabla 3

¿Usted tiene independencia para la toma de decisiones en el centro Quirúrgico?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	14	31.1%
MEDIO	19	42.2%
ALTO	12	26.7%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Niveles de Autonomía Individual



Fuente: Elaboración propia

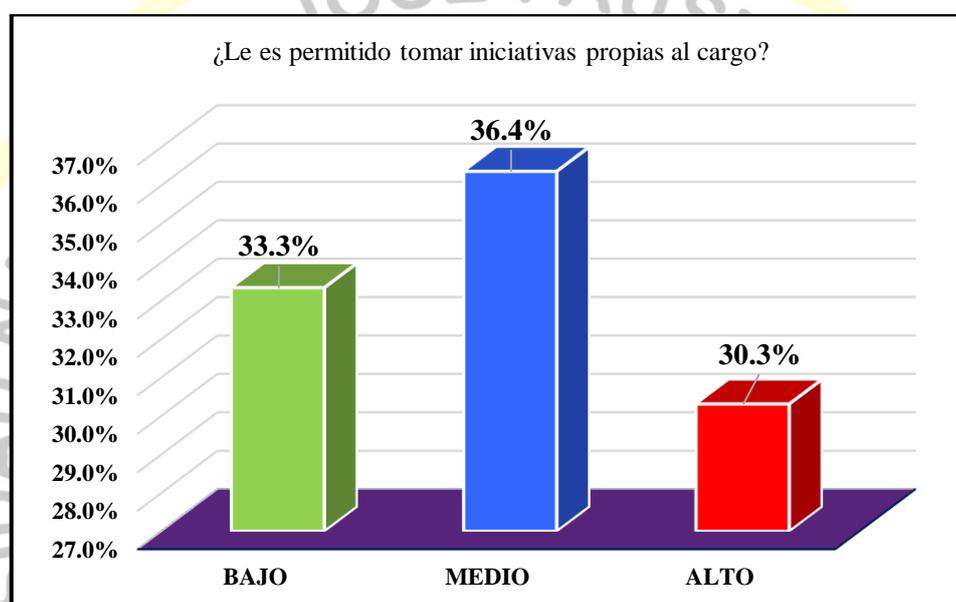
De la figura 3, se desprende que de los 45 encuestados un **26.7%** representan el nivel más alto de independencia en la toma de decisiones en el centro de sus labores; un **42.2%**, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio en la independencia de la toma de decisiones y el **31.1%** de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo en la independencia en la toma de sus decisiones.

Tabla 4

¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	15	33.3%
MEDIO	16	35.6%
ALTO	14	31.1%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Niveles de Autonomía Individual



Fuente: Elaboración propia

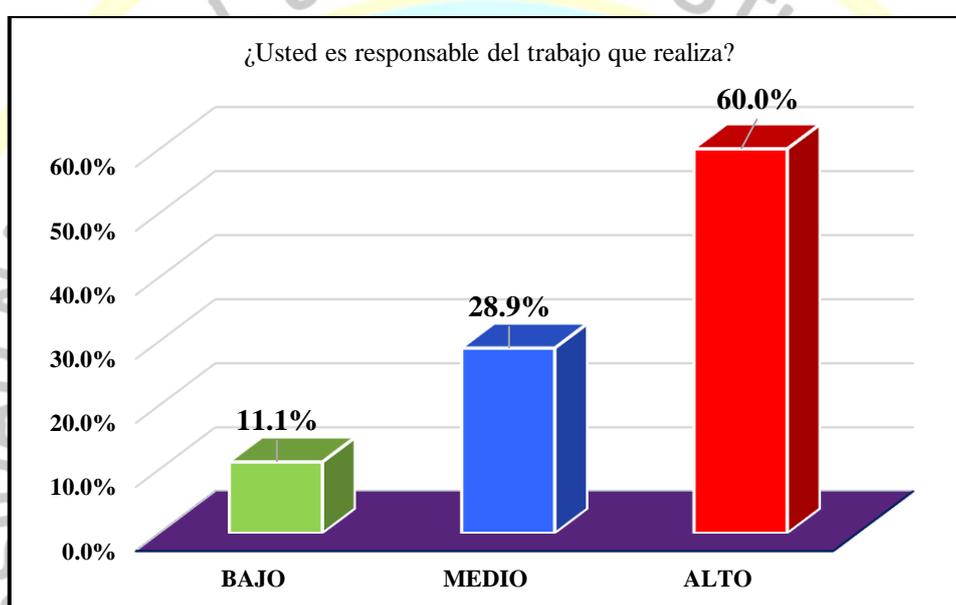
De la figura 4, se desprende que de los 45 encuestados un 33.3% representan el nivel más alto le es permitido tomar iniciativas propias al cargo; un 36.4%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio en tomar iniciativas propias al cargo y el 30.3% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir que no le es permitido tomar iniciativas propias de su cargo o función que desempeñan en el Centro Quirúrgico en un Hospital Nacional.

Tabla 5

¿Usted es responsable del trabajo que realiza?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	5	11.1%
MEDIO	13	28.9%
ALTO	27	60.0%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Niveles de Autonomía Individual



Fuente: Elaboración propia

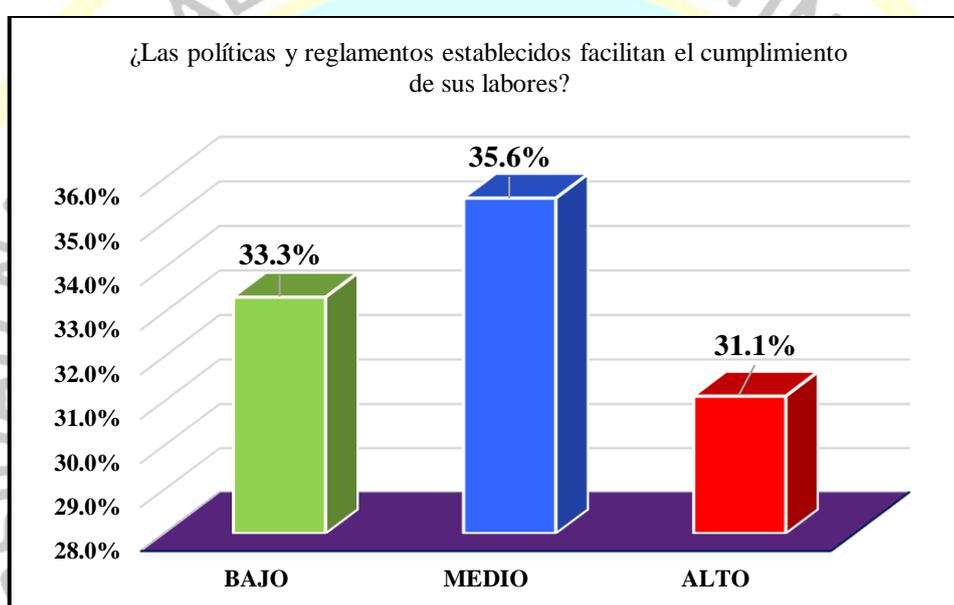
De la figura 5, se desprende que de los 45 encuestados un 60.0% representan el nivel más alto, es decir son responsables del trabajo que realizan; un 28.9%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir manifiestan que su grado de responsabilidad del trabajo efectuado es nivel estándar y el 11.1% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir señalan que no son responsables del trabajo que realizan.

Tabla 6

¿Las políticas y reglamentos establecidos facilitan el cumplimiento de sus labores?			
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	
BAJO	15	33.3%	
MEDIO	16	35.6%	
ALTO	14	31.1%	
TOTAL	45	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Niveles de Grado de Estructura de Puesto



Fuente: Elaboración propia

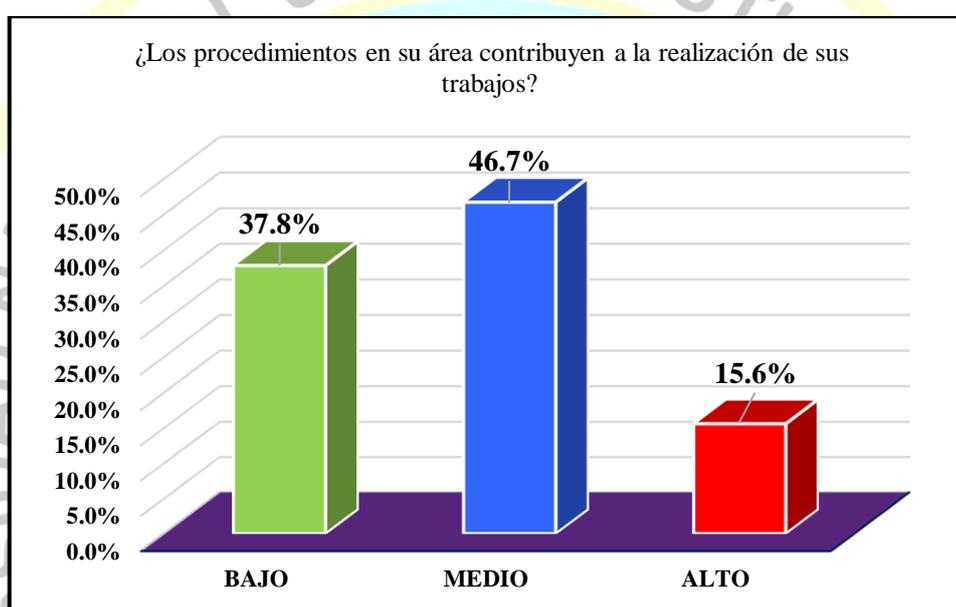
De la figura 6, se desprende que de los 45 encuestados un 31.1% representan el nivel más alto, es decir que las políticas y reglamentos establecidos facilitan el cumplimiento de sus labores; un 35.6%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir manifiestan que sus políticas y reglamentos establecidos facilitan el cumplimiento de sus labores y el 33.4% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir señalan que las políticas y reglamentos establecidos no facilitan el cumplimiento de sus labores.

Tabla 7

¿Los procedimientos en su área contribuyen a la realización de sus trabajos?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	147	37.8%
MEDIO	21	46.7%
ALTO	7	15.6%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Niveles de Estructura de Puesto



Fuente: Elaboración propia

De la figura 7, se desprende que de los 45 encuestados un 15.6% representan el nivel más alto, es decir que los procedimientos en su área contribuyen a la realización de sus trabajos; un 46.7%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir manifiestan que los procedimientos en su área contribuyen a la realización de sus trabajos y el 37.8% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir señalan que no ayudan

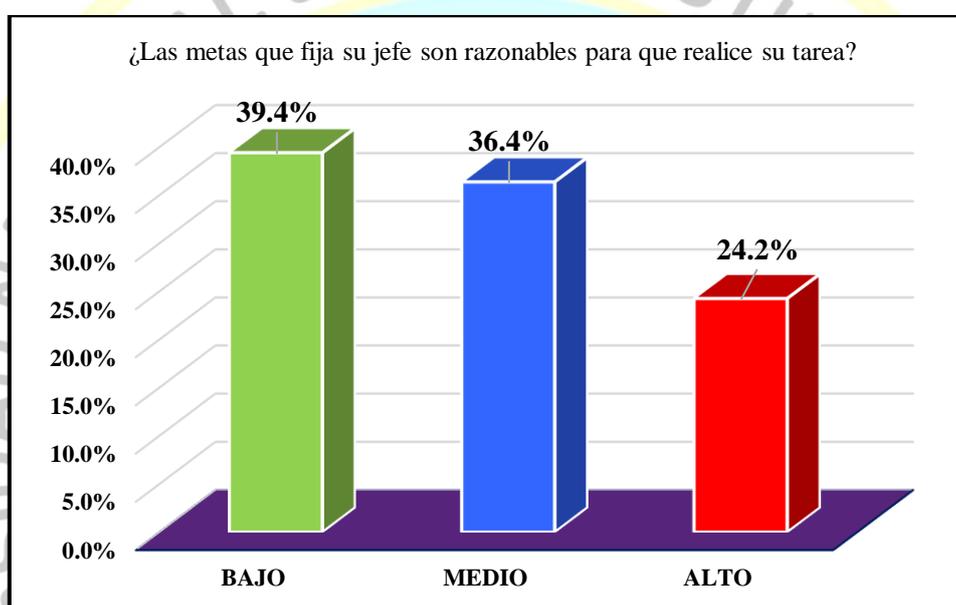
Tabla 8

¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	17	39.4%
MEDIO	16	36.4%
ALTO	12	24.2%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Niveles de Estructura de puesto



Fuente: Elaboración propia

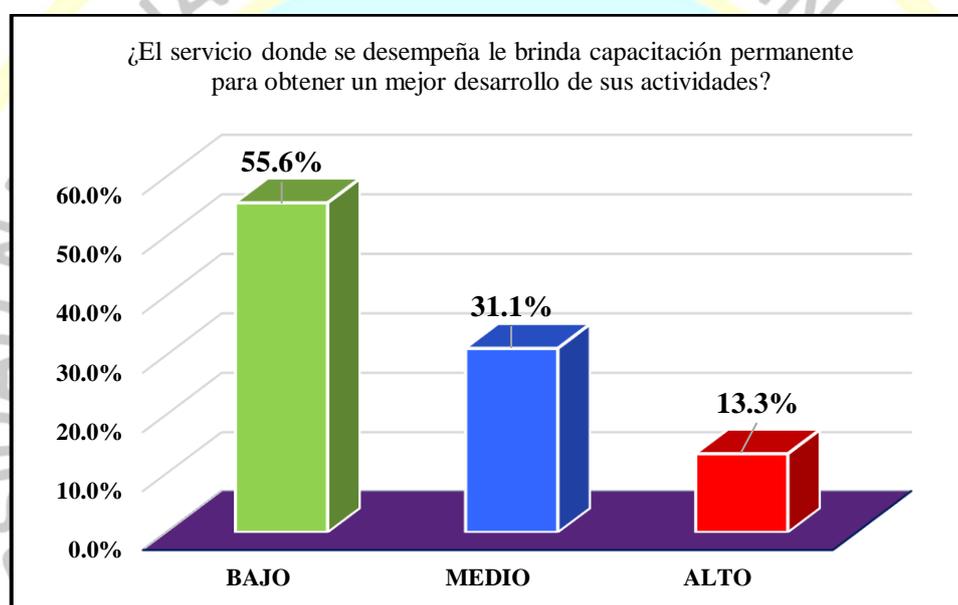
De la figura 8, se desprende que de los 45 encuestados un 24.2% representan el nivel más alto, es decir las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea; un 36.4%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir que las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea y el 39.4% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir que las metas que fija su jefe no son razonables para que realice su tarea.

Tabla 9

¿El servicio donde se desempeña le brinda capacitación permanente para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?			
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	
BAJO	25	55.6%	
MEDIO	14	31.1%	
ALTO	6	13.3%	
TOTAL	45	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Niveles de Recompensa



Fuente: Elaboración propia

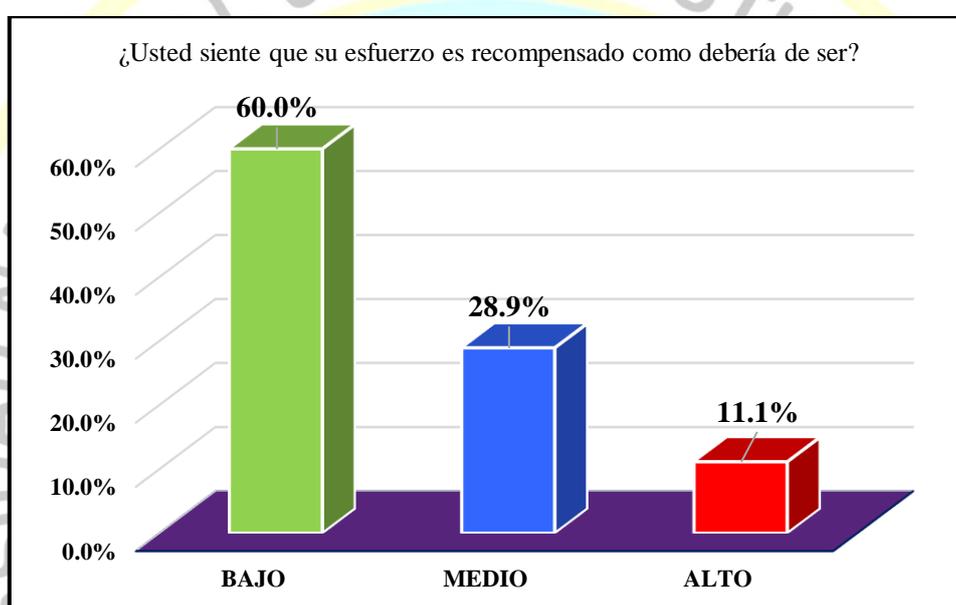
De la figura 9, se desprende que de los 45 encuestados un 13.3% representan el nivel más alto, es decir el servicio donde se desempeña le brinda capacitación permanente para obtener un mejor desarrollo de sus actividades; un 31.1%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir que el servicio donde se desempeña le brinda capacitación permanente para obtener un mejor desarrollo de sus actividades y el 55.6% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir que las metas que el servicio donde se desempeña no le brinda capacitación permanente para obtener un mejor desarrollo de sus actividades

Tabla 10

¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	27	60.0%
MEDIO	13	28.9%
ALTO	5	11.1%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10: Niveles de Recompensa



Fuente: Elaboración propia

De la figura 10, se desprende que de los 45 encuestados un 11.1% representan el nivel más alto, es decir siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser; un 28.9%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser relativamente y el 60.0% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir siente que su esfuerzo es no recompensado como debería de ser.

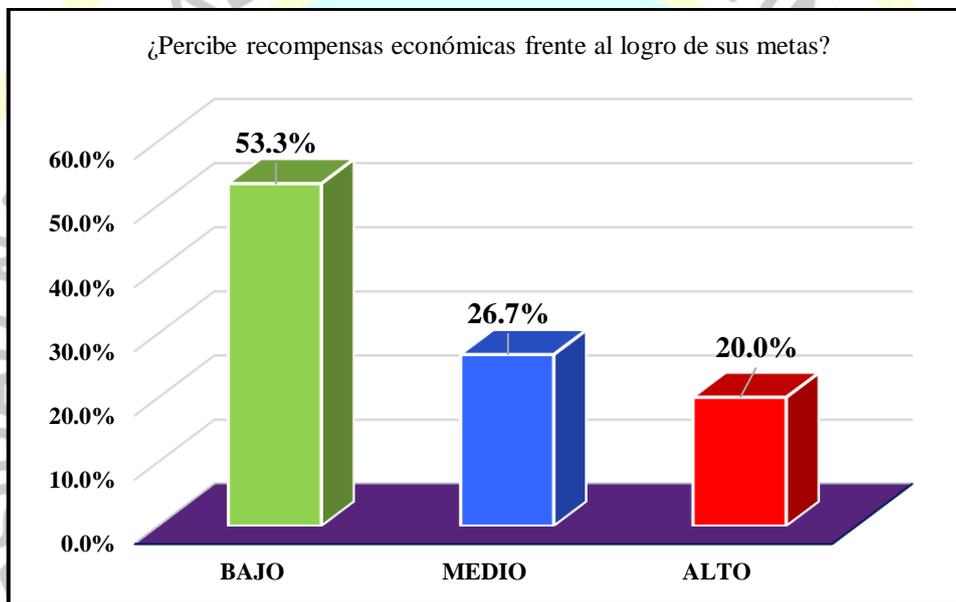
Tabla 11

¿Percibe recompensas económicas frente al logro de sus metas?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	25	53.3%
MEDIO	11	26.7%
ALTO	9	20.0%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11: Niveles de Recompensa



Fuente: Elaboración propia

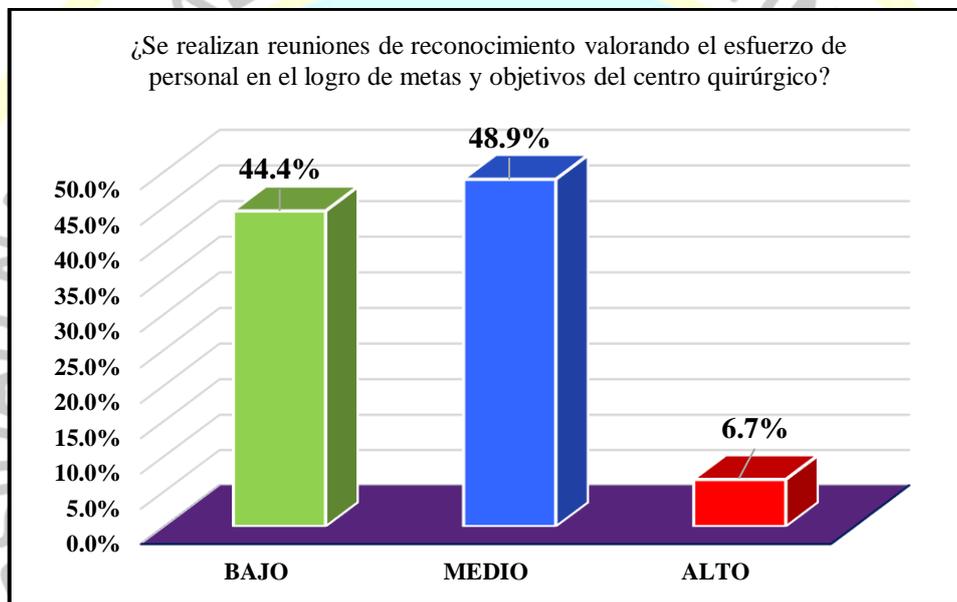
De la figura 11, se desprende que de los 45 encuestados un 20.0% representan el nivel más alto, es decir percibe recompensas económicas frente al logro de metas; un 26.7%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir percibe recompensas económicas frente al logro de sus metas relativamente y el 53.3% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir no percibe recompensas económicas frente al logro de sus metas.

Tabla 12

¿Usted cree que el personal del centro quirúrgico cuenta con adecuada motivación laboral?			
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	
BAJO	20	44.4 %	
MEDIO	22	48.9%	
ALTO	3	6.7%	
TOTAL	45	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12: Niveles de Consideración, agradecimiento y apoyo



Fuente: Elaboración propia

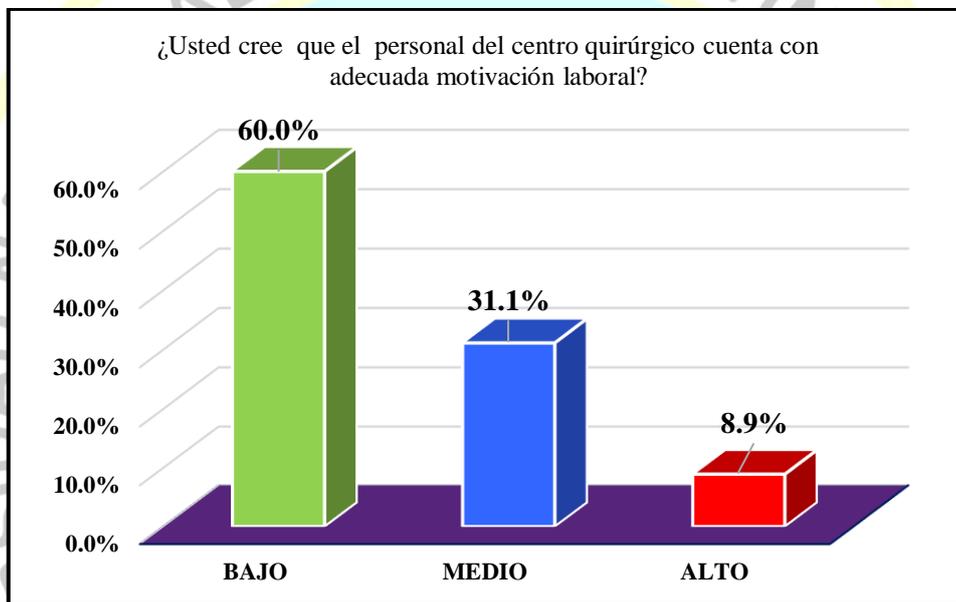
De la figura 12, se desprende que de los 45 encuestados un 6.7% representan el nivel más alto, es decir se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo de personal en el logro de metas y objetivos del centro quirúrgico; un 49.9%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir que se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo de personal en el logro de metas y objetivos del centro quirúrgico relativamente y el 44.4% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir que no se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo de personal en el logro de metas y objetivos del centro quirúrgico.

Tabla 13

¿Usted cree que el personal del centro quirúrgico cuenta con adecuada motivación laboral?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	27	60.0%
MEDIO	4	31.1%
ALTO	4	8.9%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13: Consideración, agradecimiento y apoyo



Fuente: Elaboración propia

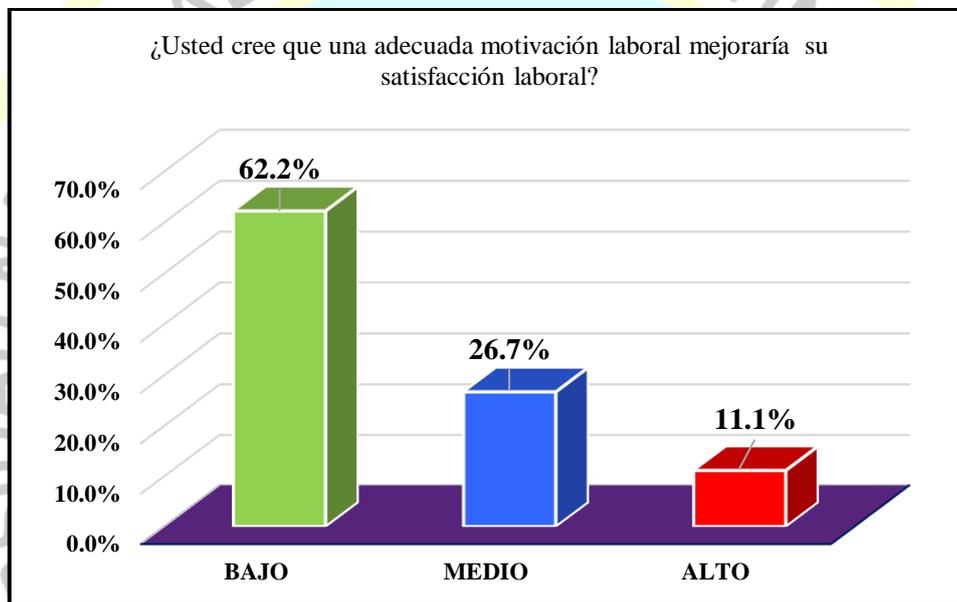
De la figura 13, se desprende que de los 45 encuestados un 8.9% representan el nivel más alto, es decir cree que el personal del centro quirúrgico cuenta con adecuada motivación laboral; un 31.1%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir cree que el personal del centro quirúrgico cuenta con adecuada motivación laboral relativamente y el 60.0% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir, no cree que el personal del centro quirúrgico cuenta con adecuada motivación laboral.

Tabla 14

¿Usted cree que una adecuada motivación laboral mejoraría su satisfacción laboral?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	28	62.2%
MEDIO	12	26.7%
ALTO	5	11.1%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14: Niveles de Consideración, agradecimiento y apoyo



Fuente: Elaboración propia

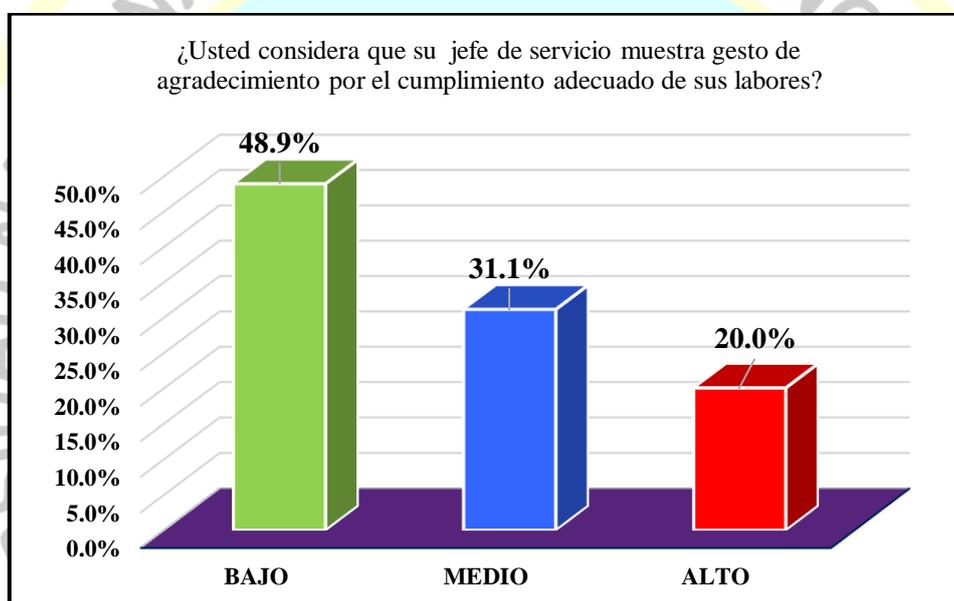
De la figura 11, se desprende que de los 45 encuestados un 11.1% representan el nivel más alto, es decir cree que una adecuada motivación laboral mejoraría su satisfacción laboral; un 26.7%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir cree que una adecuada motivación laboral mejoraría su satisfacción laboral relativamente y el 62.2% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir, no cree que una adecuada motivación laboral mejoraría su satisfacción laboral.

Tabla 15

¿Usted considera que su jefe de servicio muestra gesto de agradecimiento por el cumplimiento adecuado de sus labores?			
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	
BAJO	22	48.9%	
MEDIO	14	31.1%	
ALTO	9	20.0%	
TOTAL	45	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 15: Consideración, agradecimiento y apoyo



Fuente: Elaboración propia

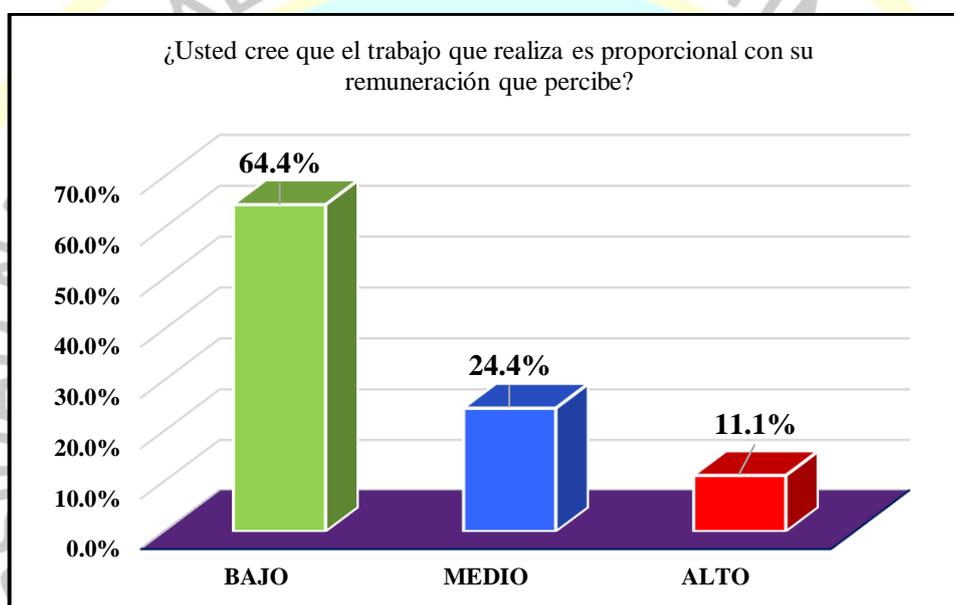
De la figura 15, se desprende que de los 45 encuestados un 20.0% representan el nivel más alto, es decir considera que su jefe de servicio muestra gesto de agradecimiento por el cumplimiento adecuado de sus labores; un 31.1%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir considera que su jefe de servicio muestra gesto de agradecimiento por el cumplimiento adecuado de sus labores relativamente y el 48.9% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir, no considera que su jefe de servicio muestra gesto de agradecimiento por el cumplimiento adecuado de sus labores.

Tabla 16

¿Usted cree que el trabajo que realiza es proporcional con su remuneración que percibe?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	29	64,4%
MEDIO	11	24.4%
ALTO	5	11.1%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 16: Niveles de Significación de la tarea



Fuente: Elaboración propia

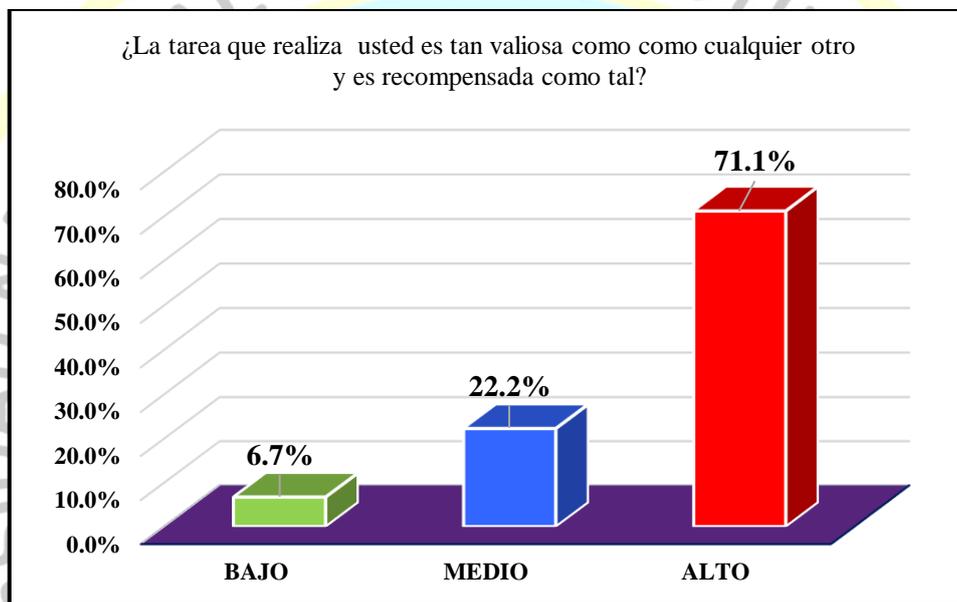
De la figura 16, se desprende que de los 45 encuestados un 11.1% representan el nivel más alto, es decir cree que el trabajo que realiza es proporcional con su remuneración que percibe; un 24.4%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir cree que el trabajo que realiza es proporcional con su remuneración que percibe relativamente y el 64.4% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir no cree que el trabajo que realiza es proporcional con su remuneración que percibe.

Tabla 17

¿La tarea que realiza usted es tan valiosa como como cualquier otro y es recompensada como tal?			
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	
BAJO	3	6.7%	
MEDIO	10	22.2%	
ALTO	32	71.1%	
TOTAL	45	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 17: Niveles de significación de la tarea



Fuente: Elaboración propia

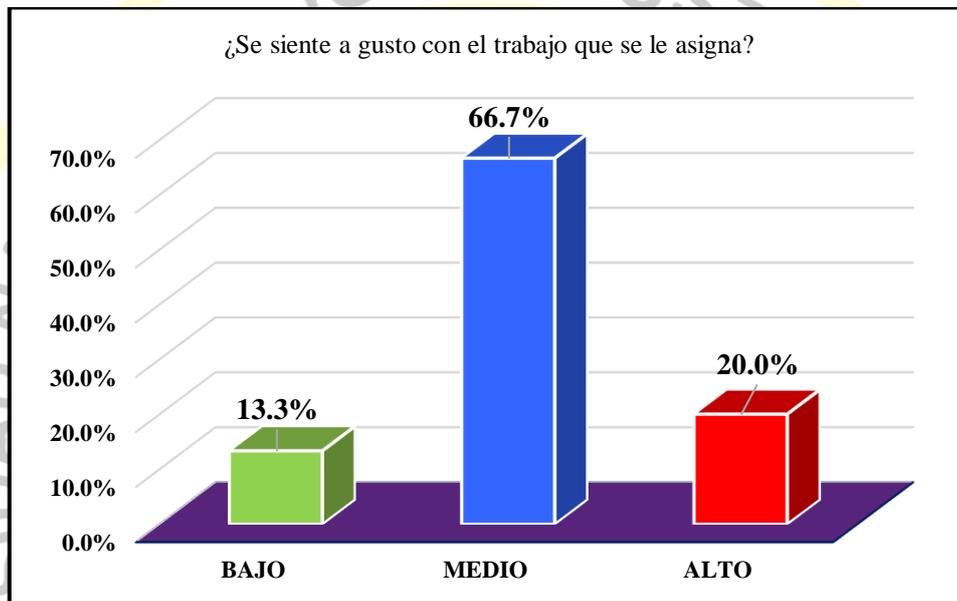
De la figura 17, se desprende que de los 45 encuestados un 71.1% representan el nivel más alto, es decir considera que la tarea que realiza usted es tan valiosa como como cualquier otro y es recompensada como tal; un 22.2%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir considera que la tarea que realiza usted es tan valiosa como como cualquier otro y es recompensada como tal relativamente y el 6.7% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir no considera que la tarea que realiza usted es tan valiosa como como cualquier otro y es recompensada como tal.

Tabla 18

¿Se siente a gusto con el trabajo que se le asigna?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	6	13.3%
MEDIO	30	66.7%
ALTO	9	20.0%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 18: Niveles de significación de la tarea



Fuente: Elaboración propia

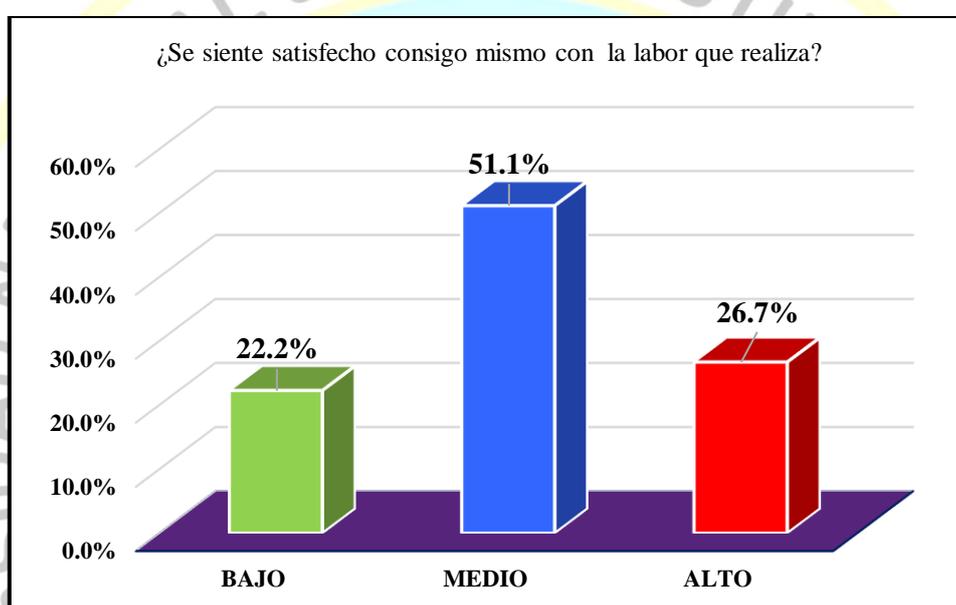
De la figura 18, se desprende que de los 45 encuestados un 20.0% representan el nivel más alto, es decir sienten a gusto con el trabajo que se le asigna; un 66.7%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir sienten a gusto con el trabajo que se le asigna relativamente y el 13.3% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir no sienten a gusto con el trabajo que se le asigna.

Tabla 19

¿Se siente satisfecho consigo mismo con la labor que realiza?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	10	22.2%
MEDIO	23	51.1%
ALTO	12	26.7%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 19: Niveles de significación de la tarea



Fuente: Elaboración propia

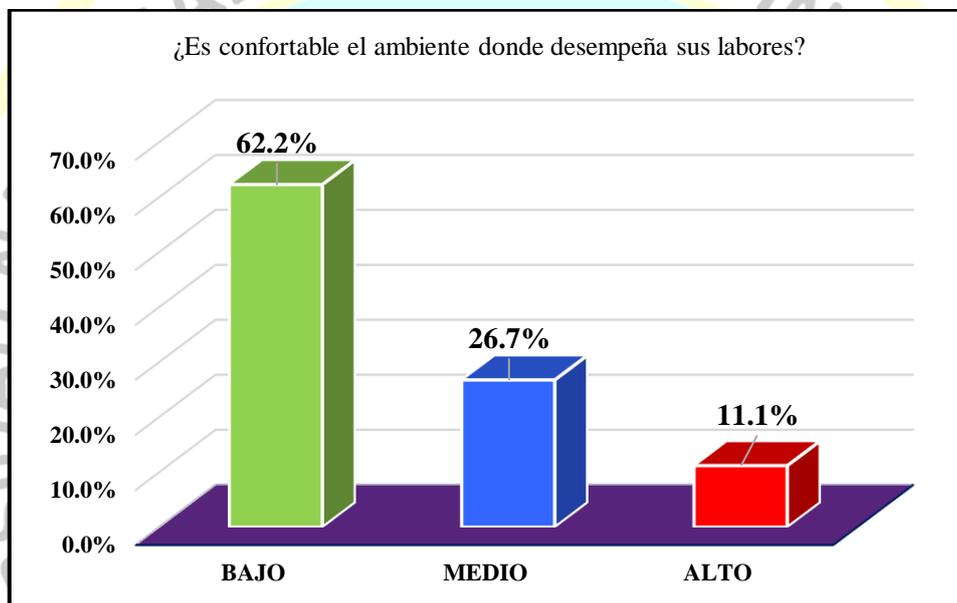
De la figura 19, se desprende que de los 45 encuestados un 26.7% representan el nivel más alto, es decir se siente satisfecho consigo mismo con la labor que realiza; un 51.1%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir se siente satisfecho consigo mismo con la labor que realiza relativamente y el 22.2% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir no se siente satisfecho consigo mismo con la labor que realiza.

Tabla 20

¿Es confortable el ambiente donde desempeña sus labores?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	28	62.2%
MEDIO	12	26.7%
ALTO	5	11.1%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 20: Niveles de Condiciones de trabajo



Fuente: Elaboración propia

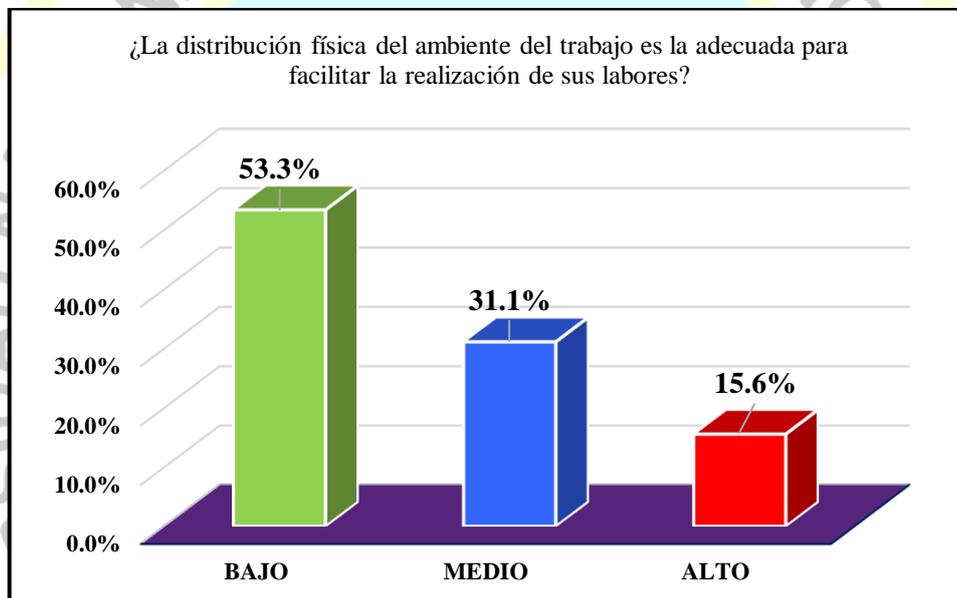
De la figura 20, se desprende que de los 45 encuestados un 11.1% representan el nivel más alto, es decir es confortable el ambiente donde desempeña sus labores; un 26.7%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir es confortable el ambiente donde desempeña sus labores relativamente y el 62.2% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir no es confortable el ambiente donde desempeña sus labores.

Tabla 21

¿La distribución física del ambiente del trabajo es la adecuada para facilitar la realización de sus labores?			
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	
BAJO	24	53.3%	
MEDIO	14	31.1%	
ALTO	7	15.6%	
TOTAL	33	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 21: Niveles de Condiciones de trabajo



Fuente: Elaboración propia

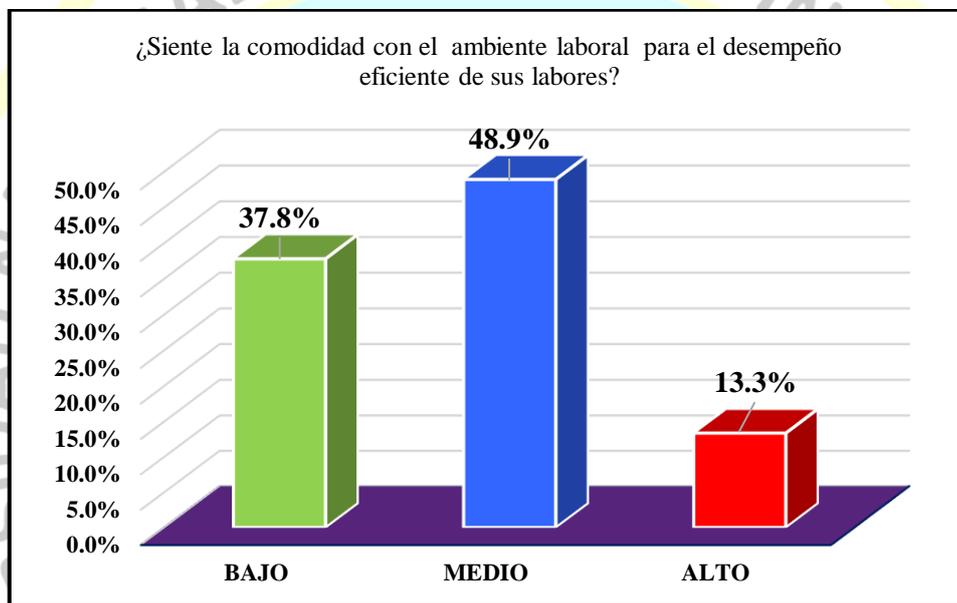
De la figura 21, se desprende que de los 45 encuestados un 15,6% representan el nivel más alto, es decir la distribución física del ambiente del trabajo es la adecuada para facilitar la realización de sus labores; un 31.1%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir la distribución física del ambiente del trabajo es la adecuada para facilitar la realización de sus labores relativamente y el 53.3% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir considera que la distribución física del ambiente del trabajo no es la adecuada para facilitar la realización de sus labores.

Tabla 22

¿Siente la comodidad con el ambiente laboral para el desempeño eficiente de sus labores?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	17	37.8%
MEDIO	22	48.9%
ALTO	6	13.3%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 22: Niveles de Condiciones de trabajo



Fuente: Elaboración propia

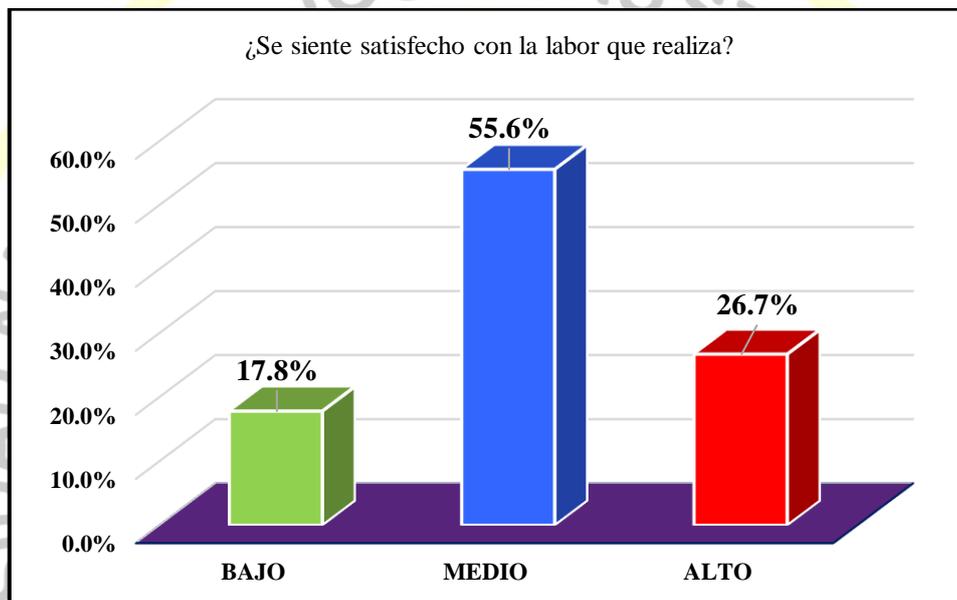
De la figura 22, se desprende que de los 45 encuestados un 13.3% representan el nivel más alto, es decir se siente la comodidad con el ambiente laboral para el desempeño eficiente de sus labores; un 48.9%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir se siente la comodidad con el ambiente laboral para el desempeño eficiente de sus labores relativamente y el 37.8% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir no se siente la comodidad con el ambiente laboral para el desempeño eficiente de sus labores.

Tabla 23

¿Se siente satisfecho con la labor que realiza?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	8	17.8%
MEDIO	25	55.6%
ALTO	12	26.7%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 23: Niveles de Condiciones de trabajo



Fuente: Elaboración propia

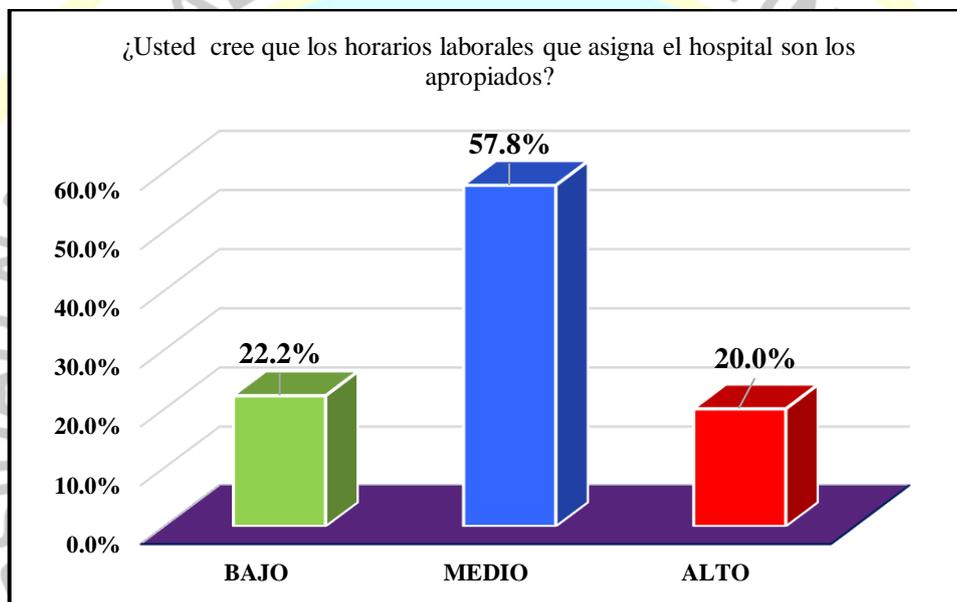
De la figura 23, se desprende que de los 45 encuestados un 26.7% representan el nivel más alto, es decir se siente satisfecho con la labor que realiza; un 55.6%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir se siente satisfecho con la labor que realiza relativamente y el 17.8% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir no se siente satisfecho con la labor que realiza.

Tabla 24

¿Usted cree que los horarios laborales que asigna el hospital son los apropiados?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	10	22.2%
MEDIO	26	57.8%
ALTO	9	20.0%
TOTAL	33	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 24: Niveles de Condiciones de trabajo



Fuente: Elaboración propia

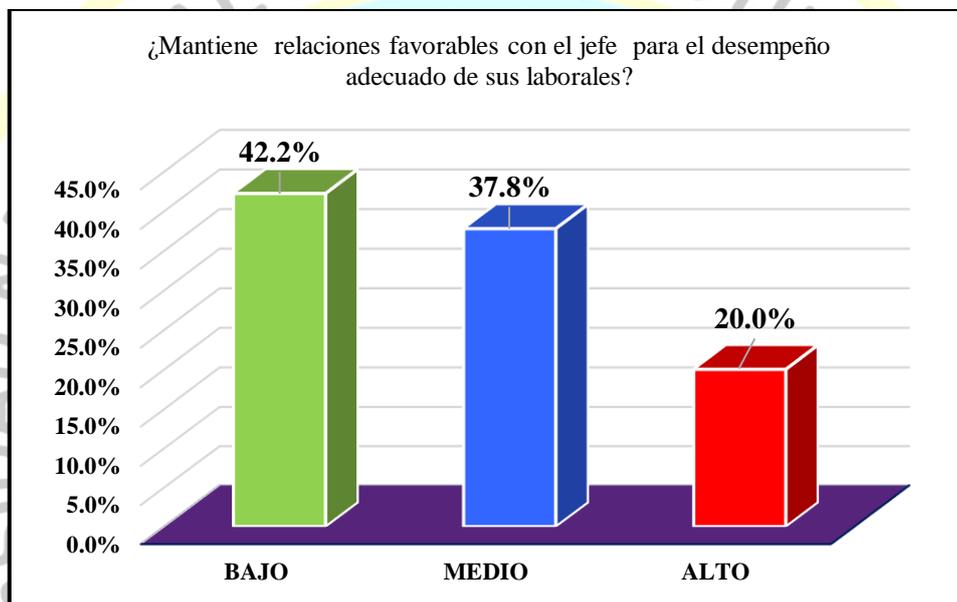
De la figura 24, se desprende que de los 45 encuestados un 20.0% representan el nivel más alto, es decir cree que los horarios laborales que asigna el hospital son los apropiados; un 57.8%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir cree que los horarios laborales que asigna el hospital son los apropiados relativamente y el 22.2% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir no cree que los horarios laborales que asigna el hospital son los apropiados.

Tabla 25

¿Mantiene relaciones favorables con el jefe para el desempeño adecuado de sus laborales?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	19	42.2%
MEDIO	17	37.8%
ALTO	9	20.0%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 25: Niveles de Condiciones de trabajo



Fuente: Elaboración propia

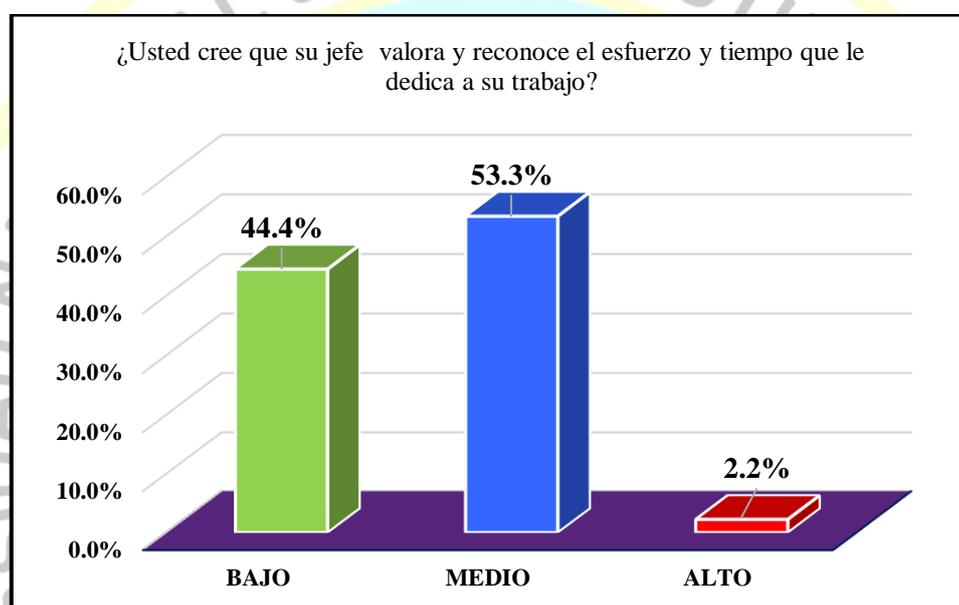
De la figura 25, se desprende que de los 45 encuestados un 20.0% representan el nivel más alto, es decir mantiene relaciones favorables con el jefe para el desempeño adecuado de sus laborales; un 37.8%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir Mantiene relaciones favorables con el jefe para el desempeño adecuado de sus laborales relativamente y el 42.2% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir no mantiene relaciones favorables con el jefe para el desempeño adecuado de sus laborales.

Tabla 26

¿Usted cree que su jefe valora y reconoce el esfuerzo y tiempo que le dedica a su trabajo?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	20	44.4%
MEDIO	24	53.3%
ALTO	1	2.2%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 26: Niveles de Condiciones de trabajo



Fuente: Elaboración propia

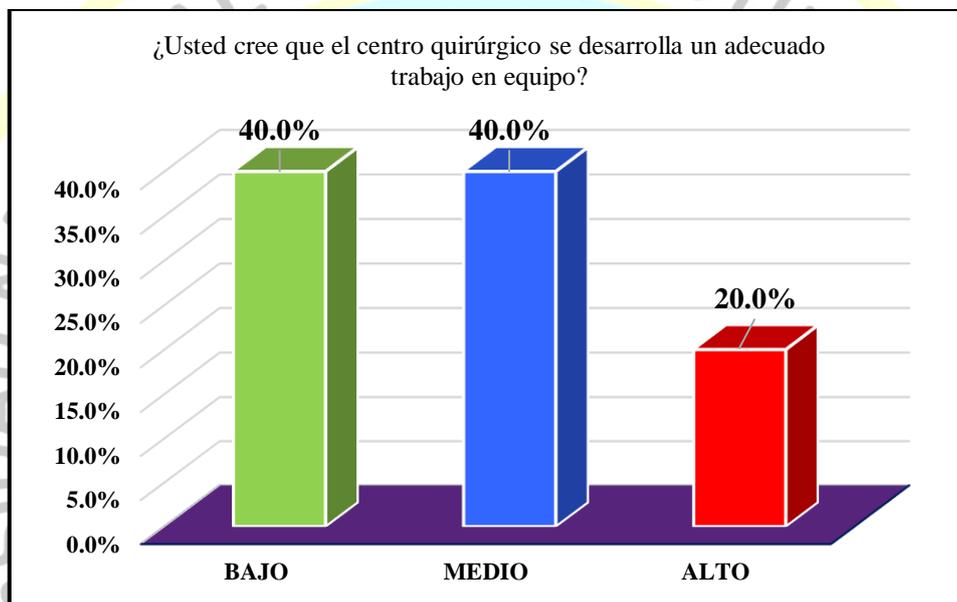
De la figura 26, se desprende que de los 45 encuestados un 2.2% representan el nivel más alto, es decir cree que su jefe valora y reconoce el esfuerzo y tiempo que le dedica a su trabajo; un 53.3%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir cree que su jefe valora y reconoce el esfuerzo y tiempo que le dedica a su trabajo relativamente y el 44.4% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir no cree que su jefe valora y reconoce el esfuerzo y tiempo que le dedica a su trabajo.

Tabla 27

¿Usted cree que el centro quirúrgico se desarrolla un adecuado trabajo en equipo?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	18	40.0%
MEDIO	18	40.0%
ALTO	9	20.0%
TOTAL	33	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 27: Niveles de Reconocimiento personal y/o social



Fuente: Elaboración propia

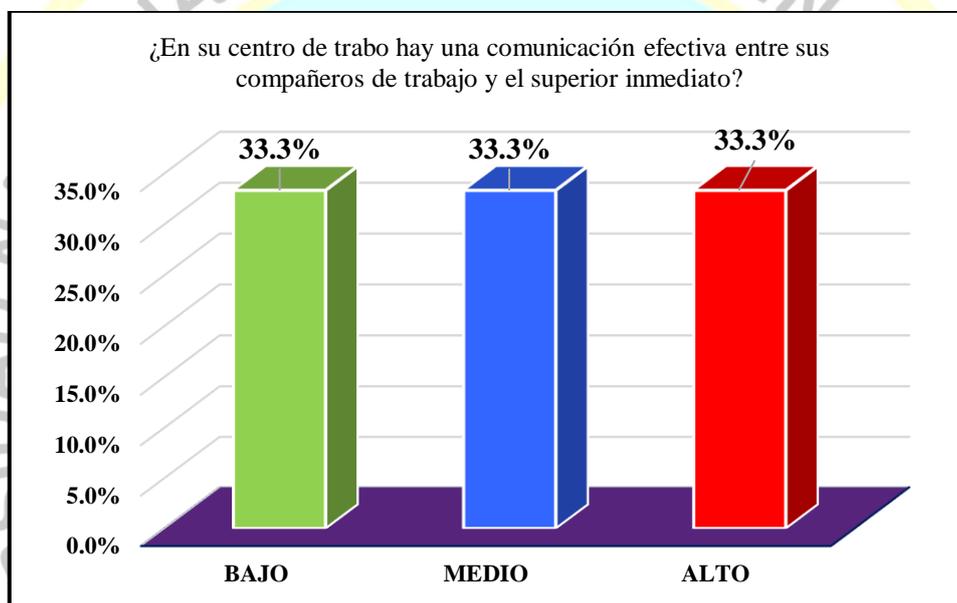
De la figura 27, se desprende que de los 45 encuestados un 20.0% representan el nivel más alto, es decir cree que el centro quirúrgico se desarrolla un adecuado trabajo en equipo; un 40.0%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir cree que el centro quirúrgico se desarrolla un adecuado trabajo en equipo relativamente y el 40.0% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir no cree que el centro quirúrgico se desarrolla un adecuado trabajo en equipo.

Tabla 28

¿En su centro de trabajo hay una comunicación efectiva entre sus compañeros de trabajo y el superior inmediato?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	15	33.3%
MEDIO	15	33.3%
ALTO	15	33.3%
TOTAL	455	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 28: Niveles de Reconocimiento personal y/o social



Fuente: Elaboración propia

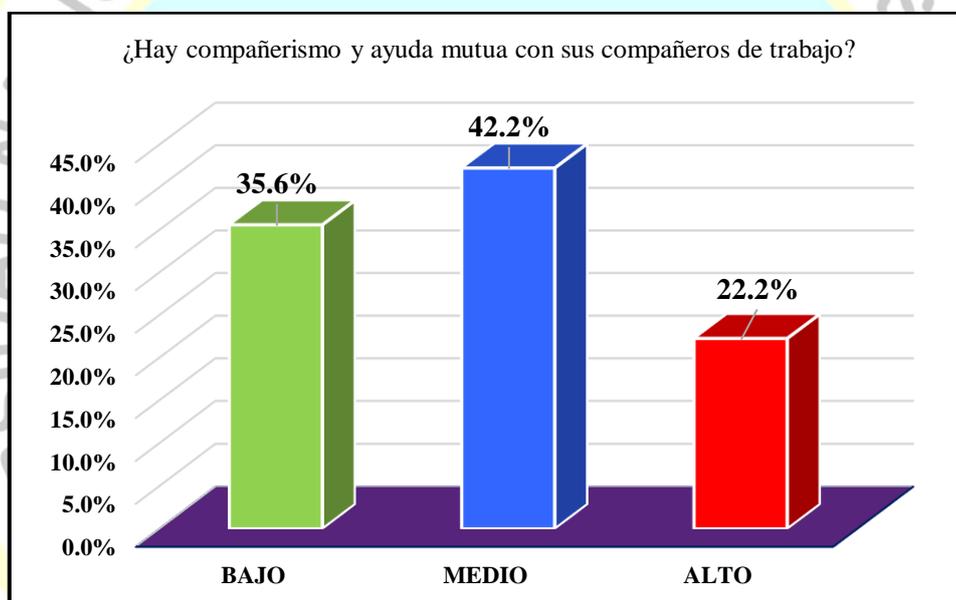
De la figura 28, se desprende que de los 45 encuestados un 33.3% representan el nivel más alto, es decir en su centro de trabajo hay una comunicación efectiva entre sus compañeros de trabajo y el superior inmediato; un 33.3%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir en su centro de trabajo hay una comunicación efectiva entre sus compañeros de trabajo y el superior inmediato relativamente y el 33.3% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir no en su centro de trabajo hay una comunicación efectiva entre sus compañeros de trabajo y el superior inmediato.

Tabla 29

¿Hay compañerismo y ayuda mutua con sus compañeros de trabajo?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	16	35.6%
MEDIO	19	42.2%
ALTO	10	22.2%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 29: Niveles de Reconocimiento personal y/o social



Fuente: Elaboración propia

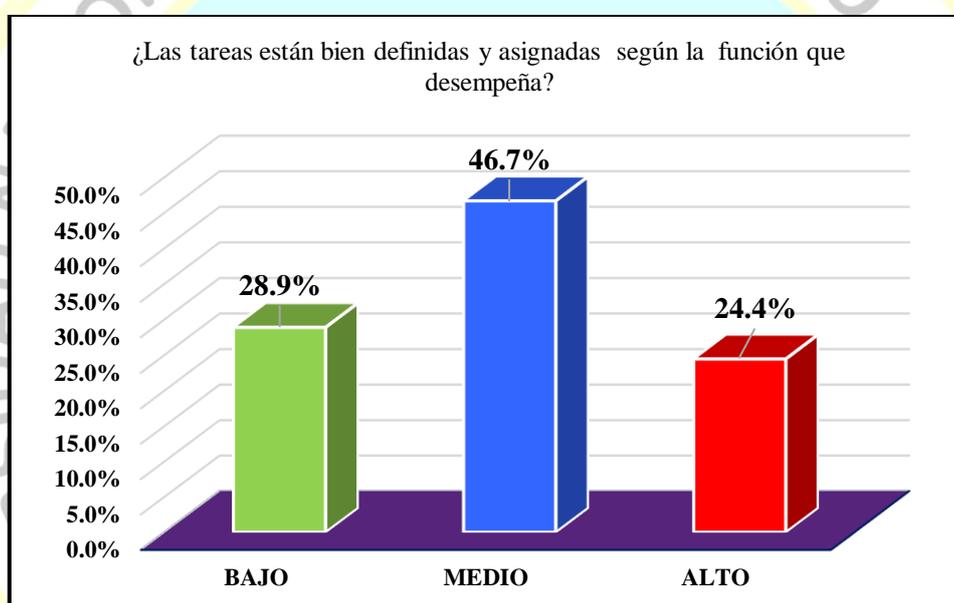
De la figura 29, se desprende que de los 45 encuestados un 22.2% representan el nivel más alto, es decir que hay compañerismo y ayuda mutua con sus compañeros de trabajo; un 42,2%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir que hay compañerismo y ayuda mutua con sus compañeros de trabajo relativamente y el 35.6% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir que no hay compañerismo y ayuda mutua con sus compañeros de trabajo.

Tabla 30

¿Las tareas están bien definidas y asignadas según la función que desempeña?			
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	
BAJO	13	28.9%	
MEDIO	21	46.7%	
ALTO	11	24.4%	
TOTAL	45	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 30: Niveles de Reconocimiento personal y/o social



Fuente: Elaboración propia

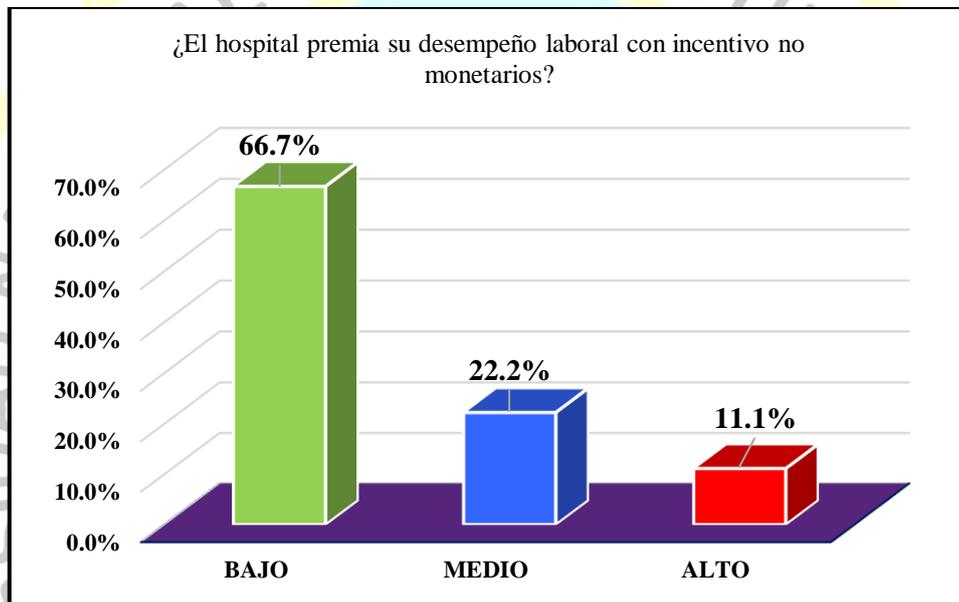
De la figura 30, se desprende que de los 45 encuestados un 24.4% representan el nivel más alto, es decir las tareas están bien definidas y asignadas según la función que desempeña; un 46.7%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir las tareas están bien definidas y asignadas según la función que desempeña relativamente y el 28.9% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir las tareas no están bien definidas y asignadas según la función que desempeña.

Tabla 31

¿El hospital premia su desempeño laboral con incentivo no monetario?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	30	66.7%
MEDIO	10	22.2%
ALTO	5	11.1%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 31: Niveles de Reconocimiento personal y/o social



Fuente: Elaboración propia

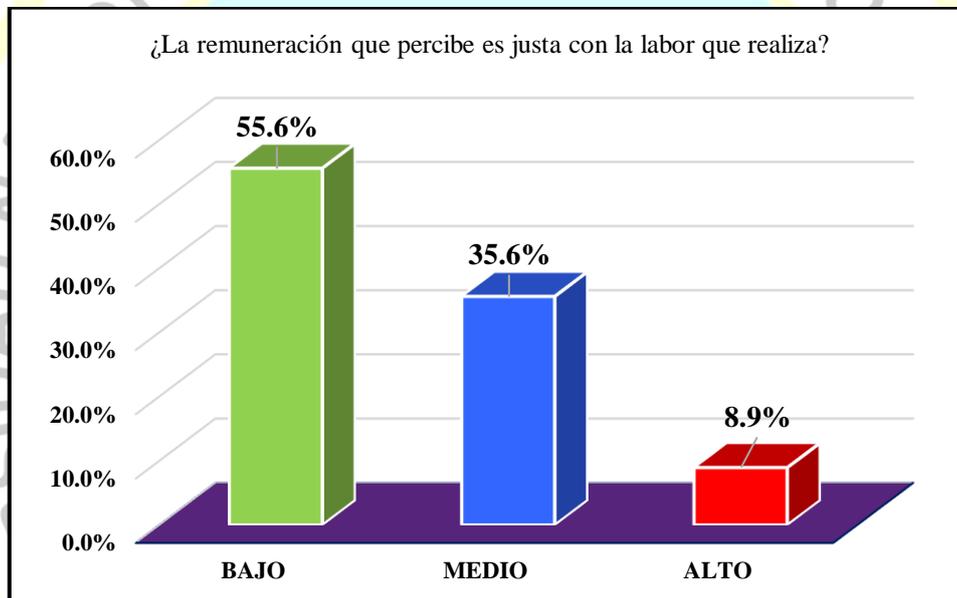
De la figura 31, se desprende que de los 45 encuestados un 11.1% representan el nivel más alto, es decir el hospital premia su desempeño laboral con incentivo no monetario; un 22.2%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir el hospital premia su desempeño laboral con incentivo no monetario relativamente y el 66.7% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir el hospital no premia su desempeño laboral con incentivo no monetario.

Tabla 32

¿La remuneración que percibe es justa con la labor que realiza?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	25	55.6%
MEDIO	16	35.6%
ALTO	4	8.9%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 32: Niveles de Beneficios económicos



Fuente: Elaboración propia

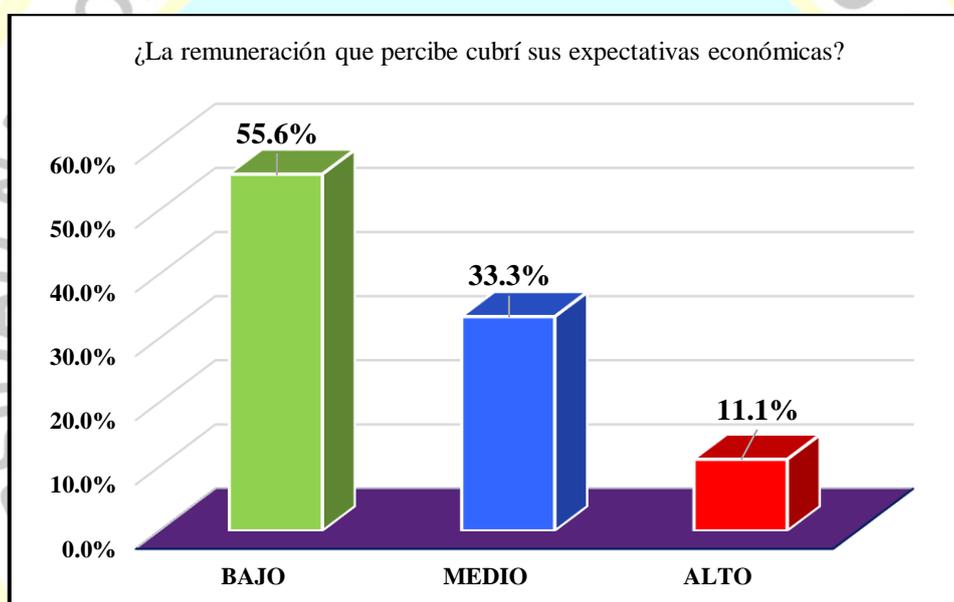
De la figura 32, se desprende que de los 45 encuestados un 8.9% representan el nivel más alto, es decir la remuneración que percibe es justa con la labor que realiza; un 35.6%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir la remuneración que percibe es relativamente justa con la labor que realiza y el 55.6% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir la remuneración que percibe no es justa con la labor que realiza.

Tabla 33

¿La remuneración que percibe cubre sus expectativas económicas?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	25	55.6%
MEDIO	15	33.3%
ALTO	5	11.1%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 33: Niveles de Beneficios económicos



Fuente: Elaboración propia

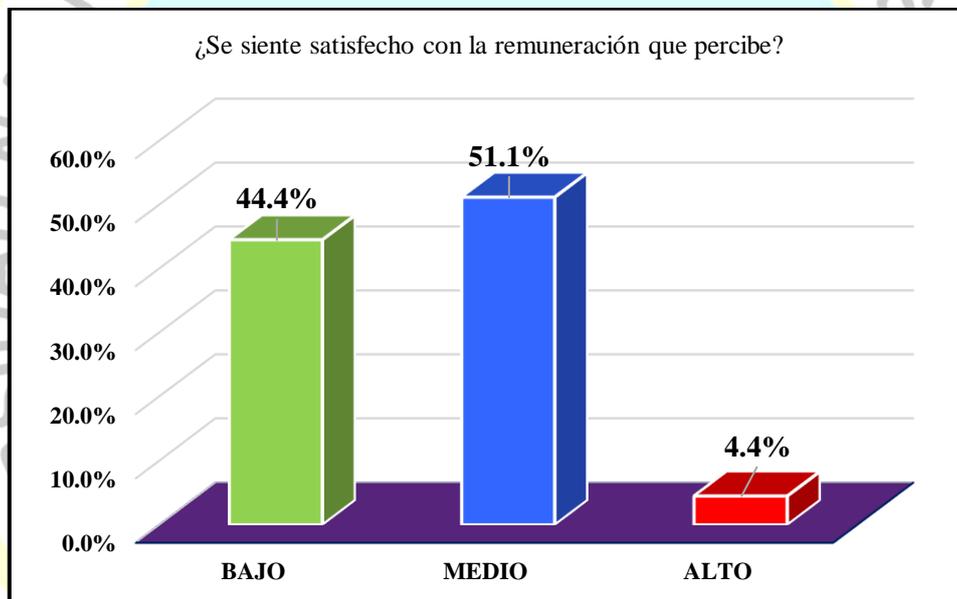
De la figura 33, se desprende que de los 45 encuestados un 11.1% representan el nivel más alto, es decir la remuneración que percibe cubre sus expectativas económicas; 33.3%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir la remuneración que percibe cubre relativamente sus expectativas económicas y el 55.6% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir la remuneración que percibe no cubre sus expectativas económicas.

Tabla 34

¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	20	44.4%
MEDIO	23	51.1%
ALTO	2	4.4%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 34: Niveles de Beneficios económicos



Fuente: Elaboración propia

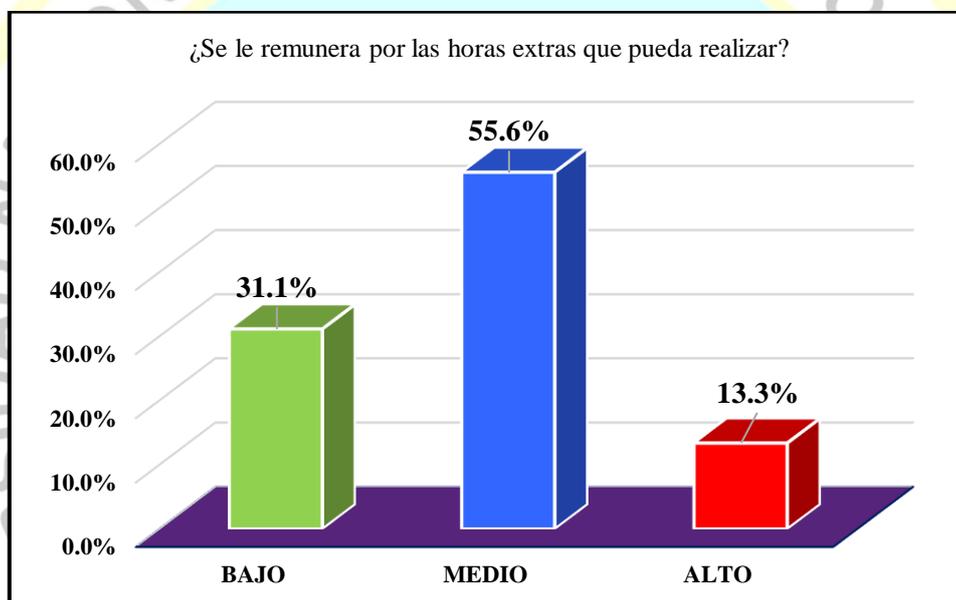
De la figura 34, se desprende que de los 45 encuestados un 4.4% representan el nivel más alto, es decir se siente satisfecho con la remuneración que percibe; un 51.1%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir se siente relativamente satisfecho con la remuneración que percibe y el 44.4% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir no se siente satisfecho con la remuneración que percibe.

Tabla 35

¿Se le remunera por las horas extras que pueda realizar?		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	14	31.1%
MEDIO	25	55.6%
ALTO	6	13.3%
TOTAL	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 35: Niveles de Beneficios económicos



Fuente: Elaboración propia

De la figura 35, se desprende que de los 45 encuestados un 13.3% representan el nivel más alto, es decir se le remunera por las horas extras que pueda realizar; un 55.6%, de los 45 colaboradores logran alcanzar un nivel medio, es decir se le remunera relativamente por las horas extras que pueda realizar y el 31.1% de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo, es decir no se le remunera por las horas extras que pueda realizar.

4.2 Contrastación de hipótesis

Planteamiento de Hipótesis General

H₀: El clima organizacional influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de Enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018

H₁: El clima organizacional no influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de Enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018

Demostración de la Hipótesis

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (0.05), se acepta la H₀.

Si el valor de $p < 0.05$ se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 36: Correlación de Spearman

			Correlaciones	
			CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en tabla 36, la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe significativamente influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del profesional asistencial de Enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.620, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Planteamiento de hipótesis específica 01

H₀: La autonomía individual no influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018

H₁: La autonomía individual influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018

Demostración de la hipótesis específica 01

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (0.05), se acepta la H₀.

Si el valor de $p < 0.05$ se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 37: Correlación de Pearson

		Correlaciones		
			AUTONOMIA INDIVIDUAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
	AUTONOMIA INDIVIDUAL	Sig. (bilateral)	.	.
		N	45	45
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	45	45

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en tabla 37, la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, que la autonomía individual influye significativamente en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional, 2018. Además, la correlación de Pearson es 0.619, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Planteamiento de hipótesis específica 02

- H₀:** El grado de estructura de puestos no influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018
- H₁:** El grado de estructura de puestos influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018

Demostración de la hipótesis

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (0.05), se acepta la H_0 .

Si el valor de $p < 0.05$ se acepta H_1 .

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 38: Correlación de Pearson

Correlaciones		GRADO DE ESTRUCTURA DE PUESTOS	SATISFACCIÓN LABORAL
GRADO DE ESTRUCTURA DE PUESTOS	Correlación de Pearson	1	0,714**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	45	45
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	0,714**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	45	45

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en tabla 38, la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el grado de estructura de puestos influye significativamente en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018. Además, la correlación de Pearson es 0.714, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

Planteamiento de hipótesis específica 03

H₀: La recompensa no influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018.

H₁: La recompensa influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018.

Demostración de la hipótesis

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (0.05), se acepta la H₀.

Si el valor de $p < 0.05$ se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 39: Correlación de Pearson

		Correlaciones	
		RECOMPENSA	SATISFACCIÓN LABORAL
RECOMPENSA	Correlación de Pearson	1	0,695**
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	45	45
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	0,695**	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	45	45

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en tabla 39, la significancia asintótica 0,001 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del

investigador). Es decir, que recompensa influye significativamente en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional, 2018. Además, la correlación de Pearson es 0.695, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y fuerte.

Planteamiento de hipótesis específica 04

H₀: La consideración, agradecimiento y apoyo no influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional, 2018

H₁: La consideración, agradecimiento y apoyo influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional, 2018

Demostración de la hipótesis

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (0.05), se acepta la H₀.

Si el valor de $p < 0.05$ se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 40: Correlación de Pearson

		Correlaciones	
		CONSIDERACIÓN, AGRADECIMIENTO Y APOYO	SATISFACCIÓN LABORAL
CONSIDERACIÓN, AGRADECIMIENTO Y APOYO	Correlación de Pearson	1	0,695**
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	45	45
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	0,695**	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	45	45

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en tabla 40, la significancia asintótica 0,001 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, que la consideración, agradecimiento y apoyo influyen significativamente en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018. Además, la correlación de Pearson es 0.695, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y fuerte.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En la presente investigación se realizó una comparación de los resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables estudiadas o su respectiva relación, destacando aspectos de compatibilidad o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación.

Se ha procedido encuestar a 45 colaboradores del profesional asistencial de Enfermería del servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital Nacional, 2018.

Los resultados obtenidos en esta investigación conducen en términos generales a establecer que el Clima Organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del profesional asistencial de Enfermería del servicio de Centro Quirúrgico en Hospital Nacional, 2018. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado por Picklin Ochante, Lissette F. (2016), en la tesis titulada “Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Eulen seguridad, sede magdalena, 2016”, en dicha investigación llega las siguiente conclusiones: Que “Siendo el objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Sometidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,652. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima

organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Por tanto se considera comprobada la hipótesis general”.

De lo que podemos indicar que confirma la hipótesis que planteo al inicio de su investigación, que: “El clima organizacional influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de Enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018”

En forma similar también con los aportes de Shishido Arosemena, (2015) en la tesis titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de tecnologías de la información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015”, presentada a la Universidad Privada Antenor Orrego” donde llega a las siguientes conclusiones:

- ❖ De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se concluye que el clima organizacional incide de manera positiva sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015, en un 84%; comprobando así la hipótesis planteada.
- ❖ En términos generales de acuerdo a las respuestas obtenidas de la pregunta ¿Cree Usted que un mejoramiento en el clima organizacional de la institución incidirá de manera positiva en su desempeño laboral?, se concluye que el 97% de los colaboradores coincide que un mejoramiento del clima organizacional incidiría en su desempeño laboral. Lo que significa que se debe actuar directamente sobre los factores del clima organizacional para obtener un cambio.
- ❖ Se identificaron que los factores críticos que afectan al desempeño son la compensación y reconocimiento 50%, la capacitación y el desarrollo 46% y la remuneración 36%, los cuáles necesitan de acciones a corto plazo.

- ❖ Existe una incidencia positiva del clima organizacional sobre el desempeño laboral, como se puede apreciar en los resultados es de manera positiva fuerte; por lo que mejorando el clima se verá reflejado en el cumplimiento de objetivos.

Una de las primeras conclusiones que surgen como resultado del análisis presentado en este trabajo, nos permite afirmar que el clima organizacional es de vital importancia para las instituciones públicas y privadas ya que influye significativamente en la satisfacción laboral de sus operadores por ende la productividad, eficiencia y eficacia en dichas entidad

El clima organizacional es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización. (Eumud.net, 2017). En tal sentido se observa que el grado de satisfacción de puestos influye significativamente en la satisfacción laboral del profesional asistencial de Enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional, 2018.

En ese sentido como señala Robbins la comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. El Clima Organizacional observado del profesional asistencial de Enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia que el clima organizacional es desfavorable lo que influye directamente en su relación laboral, sus expectativas y proyecciones personales. En ese sentido el clima laboral impacta por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización. En cuanto a la satisfacción laboral, es evidente que el profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia están insatisfechos.
2. El clima organizacional se caracteriza, como la cultura organizacional, con ello relaciona el concepto con los componentes de cultura y permite la delimitación de distintas subculturas dentro de las organizaciones públicas y privadas, a sí mismo es un componente esencial para la gestión de rendimiento. Por lo que su influencia en la satisfacción laboral no se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. “La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización”.

3. Como se observa en tabla 25, la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe significativamente influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del profesional asistencial de Enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.620, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.
4. Como se observa en tabla 38, la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el grado de estructura de puestos influye significativamente en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018. Además, la correlación de Pearson es 0.714, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.
- e) Como se observa en tabla 39, la significancia asintótica 0,001 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, que recompensa influye significativamente en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional, 2018. Además, la correlación de Pearson es 0.695, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y fuerte.
- f) Como se observa en tabla 40, la significancia asintótica 0,001 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, que la consideración, agradecimiento y apoyo influyen significativamente en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano

Heredia, 2018. Además, la correlación de Pearson es 0.695, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y fuerte.

6.2 Recomendaciones

1. Ejercer supervisión y control de las tareas y actividades propias de la organización a través de un líder, la presencia de un líder con estilo democrático que permita que los trabajadores participen en el análisis del problema y su solución. Dicha capacidad del líder debe ser la de influir en los demás trabajadores para obtener resultados y llegar a cubrir las necesidades que tenga tanto en el ambiente laboral como en el ambiente personal.
2. El Director del hospital nacional a través de su área de Recursos Humanos deberá hacer un análisis del clima organizacional que se desarrolla en la entidad que dirigen, ya que del dependerá que su personal asistencial pueda estar en una correspondencia proporcional con la satisfacción laboral.
3. El clima organización en la actualidad es un elemento esencial y vital en las organizaciones modernos, porque según sea el tipo de clima laboral será buen rendimiento del personal administrativo, servidores o funcionarios sobre todo de las entidades públicas que hoy en día tienen baja reputación en cuanto a la calidad de servicio al usuario. Por tanto se recomienda invertir en la generación de un buen clima laboral.
4. Así se recomienda a los estudios de la ciencia de la administración, intelectuales, académicos a estudiar concienzudamente sobre las categorías de clima organizacional y satisfacción laboral ya son categorías de boga en la actualidad.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Argyris, C. (1975). *Personalidad y organización*. . Nueva York: Harper and Row.
- Blum & Naylor . (1990). *Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales*. México: D.F: Trillas.
- Blum, M. L., & Naylor, J. C. (1990). *Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales*. México: D.F: Trillas.
- Boada J. & Tous. (1993). Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional. *Revista de Psicología. Redalyc*, 151-166.
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Calderón de los Ríos, H. D. (2012). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la facultad de ingeniería pesquera en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión- 2012*. Tesis. Lima: Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión.
- Campbell. (1976). *Manual de psicología industrial y organizacional*. . Chicago: RandMcNally.
- Chiang , V., Salazar, B., & Nuñez , P. (2015). *CClima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento*. Madrid: Universidad Bio Bio.
- Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos. (5a Ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Eumud.net. (05 de Diciembre de 2017). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de guanajuato*. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Forehand, G. A., & Gilmer, B. V. (1964). *Variaciones ambientales en estudios de clima organizacional*. Mexico: Internamericana.
- Gestiopolis. (2016). *Clima organizacional: Dimensiones* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-los-recursos-humanos/>
- Giménez, R. E. (27 de Marzo de 2012). *Clima Organizacional, sus aspectos condicionantes y características*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/rosaemiliagm/definiciones-de-clima-organizacional-sus-aspectos-condicionantes-y-caractersticas>
- Griffin & Morhead. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: CENGAGE Learning.
- Hernández, Fernández & Baptista. (2010). *Metodología de Investigación*. México: Editores, S.A. DE C.V.

- Hodgetts, R. (1985). *Comportamiento en las organizaciones*. Mexico: Interamericana.
- Koy, D. J., & Decosttis, T. A. (1991). *Medidas inductivas del clima psicológico. Relaciones humanas*. Mexico: Ares.
- Lambert, Lynne & Barton. (2001). El impacto de la satisfacción laboral en el intento de rotación: una prueba de un modelo de medición estructural que utiliza una muestra nacional de trabajadores. *The Social Science Journal*, 55-62.
- Litwin & Stringer. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Boston: Harvard Business School Press.
- Locke. (1976). *Manual de psicología industrial y organizacional: La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral*. Chicago : Rand McNally College Ed.
- Millán Lobatón , & Montero Cajusol . (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016,*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Naylor , P., & Ilgen. (1980). *Una teoría del comportamiento en las organizaciones*. New York: Academic Press.
- Picklin Ochante, L. F. (2016). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Eulen seguridad, sede magdalena*. Lima: Universidad Privada César Vallejo.
- Pintado, E. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.
- Prezi. (07 de julio de 2015). *Autonomía Individual*. Obtenido de https://prezi.com/huw_kqelvtgw/autonomia-individual/
- RAE. (Agosto de 2014). *Definición de Responsabilidad* . Obtenido de <http://www.rae.es/search/node/responsabilidad>
- Recursos Humanos. (03 de setiembre de 2007). *Las Condiciones de Trabajo*. Obtenido de <http://recursoshumanosperu.blogspot.pe/2007/09/las-condiciones-de-trabajo.html>
- Reichers, A. E., & Schneider, B. (1990). *Clima y cultura: una evolución de construcciones*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Robbins. (1998). *Fundamentos de administración*. México:: Pretince hall hispanoamericana.
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento organizacional. México [etc.].* México: Prentice-Hall.
- Saucedo Gabriel , K., & Peña Mondragón. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una industrial papelera de Lima Este, 2015. Tesis*. Lima.
- Schneider, B. (1985). *Climas organizacionales*. Personnel Psychology.

Shishido Arosemena , M. H. (2015). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de tecnologías de la información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015*. Tesis. Trujillo: Universidad César Vallejo.

Silva & Oviedo. (2011). *Gestión del Talento Humano: Diseño organizacional y estructura de puestos*. Obtenido de <http://editorial.iaen.edu.ec/wp-content/uploads/2016/06/Disen%CC%83o-organizacional-y-estructura-de-puestos.pdf>

Spector, Vázquez, & Fernández. (2002). *Psicología industrial y organizacional: Investigación y práctica*. Mexico: Editorial El Manual Moderno.

Ulises , A., & López, G. (2013). *Clima Organizacional - Tesis*. Mexico: UNAM.

Zavaleta Sandoval, W. S. (2013). *Niveles de desarrollo del clima organizacional en la institución educativa N° 80010 "Ricardo Palma" de Trujillo en el año 2013*. Tesis. Trujillo: Universidad Ricardo Palma.

7.2 Fuentes electrónicas

Eumud.net. (05 de Diciembre de 2017). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de guanajuato*. Obtenido de http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

Gestiopolis. (2016). *Clima organizacional: Dimensiones* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-los-recursos-humanos/>

RAE. (Agosto de 2014). *Definición de Responsabilidad* . Obtenido de <http://www.rae.es/search/node/responsabilidad>

Recursos Humanos. (03 de setiembre de 2007). *Las Condiciones de Trabajo*. Obtenido de <http://recursoshumanosperu.blogspot.pe/2007/09/las-condiciones-de-trabajo.html>

Silva & Oviedo. (2011). *Gestión del Talento Humano: Diseño organizacional y estructura de puestos*. Obtenido de <http://editorial.iaen.edu.ec/wp->

content/uploads/2016/06/Disen%CC%83o-organizacional-y-estructura-de-puestos.pdf



ANEXOS



Matriz de consistencia

<p>Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DEL CENTRO QUIRÚRGICO EN UN HOSPITAL NACIONAL, 2018</p>						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de Enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018?.</p>	<p>Identificar de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018</p>	<p>El clima organizacional influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de Enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018</p>	<p>Clima Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía Individual <hr/> • Grado de estructura del puesto <hr/> • Recompensa <hr/> • Consideración, agradecimiento y apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> • Independencia • Autonomía • Responsabilidad <hr/> • Conocimiento sobre las políticas y reglamentos de la institución • Procedimiento • Tipo de investigación más relevante en la toma de decisiones <hr/> • Sistema de capacitación • Estímulos a los mejores desempeños • Estímulos no remunerativos <hr/> • Motivación • Gesto de agradecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño: No experimental, transversal correlacional • Enfoque: Cuantitativo • Tipo: Aplicada • Nivel : Descriptivo – correlacional. • Técnicas e instrumentos: Técnica- encuesta, Instrumento - cuestionario

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE			POBLACIÓN= 50
<p>1. ¿En qué medida la autonomía individual influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018?.</p> <p>2. ¿De qué manera el grado de estructura de puestos influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018?.</p> <p>3. ¿En qué medida la recompensa influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018?.</p> <p>4. ¿De qué manera la consideración, agradecimiento y apoyo influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018?.</p>	<p>1. Identificar en qué medida la autonomía individual influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018</p> <p>2. Identificar de qué manera el grado de estructura de puestos influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018</p> <p>3. Identificar como la recompensa influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018</p> <p>4. Identificar como la consideración, agradecimiento y apoyo influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018</p>	<p>1. La autonomía individual influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018</p> <p>2. El grado de estructura de puestos influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018</p> <p>3. la recompensa influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018</p> <p>4. La consideración, agradecimiento y apoyo influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Significación de la tarea <hr/> • Condiciones de trabajo <hr/> • Reconocimiento personal y/o social <hr/> • Beneficios Económicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo justo • Tarea valiosa • Gusto por el trabajo • Bien con uno mismo <hr/> • Ambiente confortable • Distribución física • Comodidad con el ambiente laboral • Horarios adecuados • Relaciones favorables con el jefe <hr/> • Trabajo en equipo • Comunicación efectiva • Tareas bien definidas • Incentivos no monetarios <hr/> • Remuneración Justa • Reconocimiento de horas extras 	<p>Profesional asistencial de enfermería del área de servicio del Centro Quirúrgico del hospital nacional de Cayetano Heredia</p> <hr/> <p>MUESTRA</p> <p>Profesional total asistencial de enfermería del área de servicio del Centro Quirúrgico del hospital nacional Cayetano Heredia</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL

“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”

Escuela de Posgrado

TESIS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADO DE MAESTRO EN
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DEL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, 2018

Estimado colega, Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente. Esperamos tu colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

El objetivo es, recopilar información, sobre el Clima Organizacional y satisfacción Laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio del centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una aspa(x) la escala que crea conveniente.

EDAD:años

Tiempo de servicio:

SEXO:

F	<input type="checkbox"/>
M	<input type="checkbox"/>

Escala valorativa.

1	2	3	4	5
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUN AS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA

CLIMA ORGANIZACIONAL						
		1	2	3	4	5
	AUTONOMÍA INDIVIDUAL	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
01	¿Usted tiene independencia para la toma de decisiones en el centro Quirúrgico?					
02	¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?					
03	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?					
	GRADO DE ESTRUCTURA DEL PUESTO					
04	¿Las políticas y reglamentos establecidos facilitan el cumplimiento de sus labores?					
05	¿Los procedimientos en su área contribuyen a la realización de sus trabajos?					
06	¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?					
	RECOMPENSA					
07	¿El servicio donde se desempeña le brinda capacitación permanente para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?					
08	¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?					
09	¿Percibe recompensas económicas frente al logro de sus metas?					
	CONSIDERACIÓN, AGRADECIMIENTO Y APOYO					
10	¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo de personal en el logro de metas y objetivos del centro quirúrgico?					
11	¿Usted cree que el personal del centro quirúrgico cuenta con adecuada motivación laboral?					
12	¿Usted cree que una adecuada motivación laboral mejoraría su satisfacción laboral?					
13	¿usted considera que su jefe de servicio muestra gesto de agradecimiento por el cumplimiento adecuado de sus labores?					
	SATISFACCIÓN LABORAL					
	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA					
14	¿Usted cree que el trabajo que realiza es proporcional con su remuneración que percibe?					

15	¿La tarea que realiza usted es tan valiosa como como cualquier otro y es recompensada como tal?					
16	¿Se siente a gusto con el trabajo que se le asigna?					
17	¿Se siente satisfecho consigo mismo con la labor que realiza?					
CONDICIONES DE TRABAJO						
18	¿Es confortable el ambiente donde desempeña sus labores?					
19	¿La distribución física del ambiente del trabajo es la adecuada para facilitar la realización de sus labores?					
20	¿Siente la comodidad con el ambiente laboral para el desempeño eficiente de sus labores?					
21	¿Se siente satisfecho con la labor que realiza?					
22	¿Usted cree que los horarios laborales que asigna el hospital son los apropiados?					
23	¿Mantiene relaciones favorables con el jefe para el desempeño adecuado de sus labores?					
24	Usted cree que su jefe valora y reconoce el esfuerzo y tiempo que le dedica a su trabajo?					
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL						
25	¿Usted cree que el centro quirúrgico se desarrolla un adecuado trabajo en equipo?					
26	¿En su centro de trabajo hay una comunicación efectiva entre sus compañeros de trabajo y el superior inmediato?					
27	¿Hay compañerismo y ayuda mutua con sus compañeros de trabajo?					
28	¿Las tareas están bien definidas y asignadas según la función que desempeña?					
29	El hospital premia su desempeño laboral con incentivo no monetarios?					
BENEFICIOS ECONÓMICOS						
30	¿La remuneración que percibe es justa con la labor que realiza?					
31	¿La remuneración que percibe cubre sus expectativas económicas?					
32	¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?					
33	Se le remunera por las horas extras que pueda realizar?					

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Investigador principal: Saldaña Tinedo César Augusto.

Título: Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral Del Profesional Asistencial De Enfermería Del Servicio De Centro Quirúrgico En Un Hospital Nacional, 2018.

Propósito del Estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio llamado: “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral Del Profesional Asistencial De Enfermería Del Servicio Del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018”. Este es un estudio desarrollado por el investigador Cesar Saldaña Tinedo. Quien está realizando este estudio para Identificar de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, con la finalidad de identificar en qué medida la autonomía individual, el grado de estructura de puestos, la recompensa, la consideración, agradecimiento y apoyo influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio se le realizara lo siguiente:

Se le entregara a cada participante un cuestionario estructurado, el cual constara de 33 preguntas, las cuales están relacionadas para medir las variables en estudio y sus diferentes dimensiones de forma individual. El cual tomara un tiempo para desarrollar de un aproximado de 15 minutos como máximo por cada participante.

Riesgos: No se prevén riesgos por participar en esta fase del estudio.

Beneficios: Al término de la investigación se beneficiará al profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del del Hospital Nacional Cayetano Heredia, a través de un taller de devolución de resultados que se presentarán a dicha institución.

Costos e incentivos: Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar para identificar en qué medida la autonomía individual, el grado de estructura de puestos, la recompensa, la consideración, agradecimiento y apoyo influyen en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

Confidencialidad: Se guardara su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso futuro de la información obtenida:

Deseamos conservar su información por un plazo de 5 años. Esta información solo será identificada con códigos. Si usted no desea que sus encuestas permanezcan almacenadas ni utilizadas posteriormente, usted aún puede seguir participando del estudio para futuras investigaciones. Además la información de sus resultados será guardada y usada posteriormente para estudios de investigación beneficiando a las licenciadas en enfermería en centro quirúrgico y permitiendo Identificar de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2018. Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar al Lic. César Saldaña Tinedo al Celular: 975144727.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y/o que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante [cod]

Fecha

Cesar Saldaña Tinedo

Fecha

Investigador

Dr. DARIO ESTANISLAO VASQUEZ ESTELA
ASESOR

Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN
PRESIDENTE

Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY
SECRETARIO

Dr. TEODORICO JAMANCA ALBERTO
VOCAL

