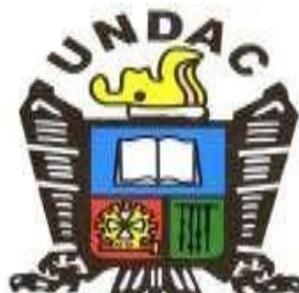


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



PROYECTO DE INVESTIGACION

**Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de
las enfermeras de cirugía del Hospital Edgardo
Rebagliati Martins, octubre a diciembre 2014.**

Para optar el título de segunda especialidad profesional de:

Enfermería en Gestión de los Servicios de Salud

Autor: Lic. Zoila Samantha HEREDIA UGARTE

Docente Revisor: Dra. Elsa Ruth MONTERO JARA

Lima - Perú - 2018

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**



PROYECTO DE INVESTIGACION

**Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral
de las enfermeras de cirugía del Hospital Edgardo
Rebagliati Martins, octubre a diciembre 2014.**

Sustentado y aprobado ante los miembros del jurado:

**Dra. Lucy Rosario LEÓN MUCHA
PRESIDENTE**

**Mg. Flor Marlene SACHUN GARCÍA
MIEMBRO**

**Mg. Samuel Eusebio ROJAS CHIPANA
MIEMBRO**

DEDICATORIA

A mi hijo y a mis padres

que son el símbolo de

mi fortaleza y la luz de

mi horizonte

AGRADECIMIENTO

- A Juan Diego mi hijo, quien me motiva a diario a seguir creciendo como persona, como madre y como profesional.
- A mis padres por toda la felicidad que me brindan y por la dicha de compartir sus vidas con la mía.
- A Javier mi alma gemela por su empuje, por su paciencia, por guiar mis pasos, por hacer de mí una mejor persona día a día.
- A los profesores de la especialidad, por motivarme, apoyarme y guiarme en el cumplimiento de esta nueva meta.
- Gracias a Dios por poner en mi camino a personas maravillosas, quienes han sido un apoyo idóneo a lo largo de mi carrera como enfermera.

INDICE

CARATULA

ACTA DE SUSTENTACIÓN

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INDICE

<u>RESUMEN</u>	vi
<u>ABSTRAC</u>	vii
<u>INTRODUCCIÓN</u>	1
<u>I DATOS GENERALES</u>	4
<u>II PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</u>	5
<u>2.1 Identificación y Planteamiento del problema:</u>	5
<u>2.2 Delimitación de la investigación:</u>	6
<u>2.3 Formulación del problema</u>	6
<u>2.4 Formulación del Objetivos</u>	7
<u>2.5 Justificación de la investigación:</u>	7
<u>2.6 Limitaciones de la investigación</u>	8
<u>III MARCO TEÓRICO</u>	9
<u>3.1 Antecedentes de Estudio</u>	9
<u>3.2 Bases teóricas – científicas</u>	12
<u>3.3 Definición de términos básicos:</u>	29
<u>3.4 Formulación de Hipótesis:</u>	29
<u>IV METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN</u>	36
<u>4.1 Tipo de investigación:</u>	36

<u>4.2</u>	<u>Método de investigación:</u>	36
<u>4.3</u>	<u>Diseño de investigación:</u>	36
<u>4.4</u>	<u>Población y muestra:</u>	37
<u>4.5</u>	<u>Técnicas e instrumento de recolección de datos:</u>	38
<u>4.6</u>	<u>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</u>	40
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>		43
<u>ANEXOS</u>		45

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito central analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras de cirugía del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2014.

La investigación es de nivel básico, de método descriptivo, cuyo diseño es descriptivo- correlacional.

La población es de tipo muestral y está constituida por las 52 enfermeras de los servicios de cirugía del Hospital Nacional “Edgardo Rebagliati Martins” abarcando un período de análisis desde octubre a diciembre de 2014.

Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad.

La recolección de datos se realizó mediante la técnica de encuesta, aplicada a cada uno de los sujetos de estudio, a través de los siguientes instrumentos: Cuestionario 01 cuyo objetivo fue medir el clima laboral existente en los servicios de cirugía. Cuestionario 2 cuyo objetivo fue medir la satisfacción laboral existente en las enfermeras de los servicios de cirugía; a través de preguntas cerrada.

PALABRAS CLAVE: Clima laboral, satisfacción laboral, enfermero, cirugía.

ABSTRAC

The main purpose of this research was to analyze the influence of the work climate on the satisfaction of the surgical nurses of the Edgardo Rebagliati Martins National Hospital, Lima, 2014.

The investigation is of basic level, of descriptive method, whose design is descriptive-correlational.

The population is of sample type and is constituted by the 52 nurses of the services of surgery of the National Hospital "Edgardo Rebagliati Martins" covering a period of analysis from October to December of 2014.

Instruments consisting of two questionnaires were used, validated via the experts' criterion; the data were processed using descriptive and inferential statistics at 95% reliability.

The data collection was carried out using the survey technique, applied to each one of the study subjects, through the following instruments: Questionnaire 01, whose objective was to measure the existing work environment in the surgery services. Questionnaire 2 whose objective was to measure the existing job satisfaction in the nurses of the surgery services; through closed questions

KEY WORDS: Work environment, job satisfaction, nurse, surgery.

INTRODUCCIÓN

Ante conceptos globalizantes vividos en la actualidad, los hospitales deben adaptarse y adecuarse a los nuevos requerimientos para mantener su vigencia. Dentro de este concepto el Clima Laboral y la satisfacción de los enfermeros juega un papel muy importante en la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Se entiende por clima laboral el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta. La importancia del conocimiento del clima organizacional se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión dentro de una empresa.¹

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.²

En este marco referencial, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende

a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

Los estudios de clima laboral y de satisfacción laboral resultan necesarias, porque propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella; constituyen así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran, también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la organización ³

La razón de este trabajo es llegar a conocer la manera en que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de los servicios de cirugía, y con ello poder mejorar la calidad atención al paciente.

El proyecto de investigación está elaborado según el esquema que se presenta en el Reglamento de la Escuela de Post Grado de la UNDAC, constituida de la siguiente manera:

Primer punto, Datos Generales que contiene el Título del proyecto, Apellidos y nombres de la tesista, Duración del proyecto. Segundo punto denominado Problema de investigación y consta de; Identificación y planteamiento del problema, Delimitación de la investigación, Formulación del problema, Formulación de Objetivos, Justificación de la investigación, Limitaciones de la investigación. El tercer punto consiste en; Marco Teórico que incluye, Antecedentes de estudio, Bases teóricas - científicas, Definición términos básicos, Formulación de hipótesis, Identificación de variables, Definición operacional de

variables e indicadores. El cuarto punto denominado Metodología y Técnicas de Investigación está orientado a describir; Tipo de investigación, Método de investigación, Diseño de investigación, Población y muestra, Técnica e Instrumento de recolección de datos, Técnicas de procesamiento y análisis de datos, Procedimiento de Procesamiento, Presentación, Análisis e Interpretación de datos, Tratamiento estadístico. Quinto punto consta de Presupuesto, cronograma, Bibliografía y Anexos.

LA AUTORA

I DATOS GENERALES

1.1 Título del proyecto:

“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS OCTUBRE A DICIEMBRE 2014”

1.2 Tesista:

Lic. Enf. ZOILA SAMANTHA HEREDIA UGARTE.

1.3 Duración del proyecto:

Octubre a Diciembre 2014

II PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Identificación y Planteamiento del problema:

La enfermería, como actividad, es tan antigua como la humanidad misma. Las grandes plagas y guerras pasadas, la necesidad de asistir al enfermo, al herido y al maltratado, la fueron transformando en ocupación y hoy día, cuando se trata de conceptualizarla, lo primero que viene a la mente es la de una profesión que intenta ayudar a las personas a recobrar la salud, a mantenerlas sanas a lograr un alto nivel de bienestar y una mejor calidad de vida individual y colectiva.

La enfermera de hoy debe enfrentar retos y oportunidades sin precedente. Cambios de actitudes, presiones inflacionarias, sentido de costos, una revolución de expectativas siempre en ascenso y los avances incesantes en la investigación influirán sin duda en la atención y cuidado de la salud, siendo el espíritu de estudio y superación, y conocimiento del cuerpo y de la mente humana básicos para la asistencia adecuada del usuario en cualquier ambiente

En el Perú, la enfermería como profesión a través de las universidades formadoras ha avanzado científicamente, permitiéndole a la enfermera desarrollar diferentes actividades, fortaleciendo sus conocimientos y habilidades de tal manera que se sienta capacitada y segura al desempeñarse en cualquier ámbito laboral, sea éste, una organización grande como un hospital o una pequeña, como son los centros y puestos de salud, así como en entidades privadas, desempeñando funciones asistenciales y/o docentes

En el hospital, la enfermera como profesional, como persona y como trabajadora, es un sistema complejo, abierto que actúa en función de los objetivos y políticas hospitalarias, pero en varias ocasiones se le observa abrumada de trabajo al realizar múltiples tareas simultáneas, tiene que cumplir con sus actividades propias de enfermería, con indicaciones médicas o tareas interdependientes y otras.

El ambiente hospitalario donde se desempeña el enfermero de la problemática es en los servicios de cirugía, que posee un conjunto de recursos físicos, humanos y tecnológicos organizados para la prestación segura oportuna y eficaz de los cuidados pre y post operatorios.

2.2 Delimitación de la investigación:

Esta investigación será realizada exclusivamente con enfermeras de los servicios de cirugía del Hospital Edgardo Rebagliati Martins entre los meses de octubre a diciembre, 2014.

2.3 Formulación del problema

2.3.1. Problema principal:

- ¿Cuál es la influencia del clima laboral en la Satisfacción laboral de las enfermeras de cirugía del hospital Edgardo Rebagliati Martins, octubre a diciembre 2014?

2.3.2.Problemas específicos:

- ¿Cuál es el clima laboral en las enfermeras de cirugía del hospital Edgardo Rebagliati Martins, octubre a diciembre 2014?

- ¿Cuál es la satisfacción de las enfermeras de cirugía del hospital Edgardo Rebagliati Martins, octubre a diciembre 2014?

2.4Formulación del Objetivos

2.4.1.Objetivos General:

- Determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de las enfermeras de cirugía del hospital Edgardo Rebagliati Martins, octubre a diciembre 2014.

2.4.2.Objetivos Específicos

- Determinar el clima laboral en las enfermeras de cirugía del hospital Edgardo Rebagliati Martins, octubre a diciembre 2014.

- Determinar la satisfacción de las enfermeras de cirugía del hospital Edgardo Rebagliati Martins, octubre a diciembre 2014.

2.5Justificación de la investigación:

Este estudio tiene el propósito de brindar un aporte para favorecer la satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios de cirugía.

Los resultados de este estudio también pretenden contribuir para desarrollar nuevas estrategias que permitan el cambio de conductas en las enfermeras y por ende mejorar su satisfacción laboral.

La presente investigación permitirá también contribuir al desarrollo del profesional de enfermería mediante la retroalimentación de los procesos, así como mejorar el cuidado humano.

2.6 Limitaciones de la investigación

Las principales limitaciones de esta investigación pueden ser el tiempo para poder coordinar con los profesionales de enfermería de los diferentes turnos la entrega del cuestionario, debido a la gran variedad de turnos y horarios.

III MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de Estudio

1.- Mtra. Margarita Hernández Zavala•, Mtra. Ali., et. 4“Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. México 2011” Se ha relacionado la satisfacción laboral con el desempeño y en los servicios de salud, además, con la calidad del cuidado que se brinda. Establece el grado de satisfacción laboral e identifica los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. Estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra comprendió 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos sociodemográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo con el instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Se obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción, así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

2.-Cortes Jiménez, N “Diagnostico del clima laboral Hospital Dr. F. Nachón. Veracruz, 2009” ⁵de naturaleza descriptiva, transversal y observacional, diagnóstico las dimensiones del clima laboral y determino el nivel de motivación participación liderazgo y reciprocidad de sus trabajadores. Población considerada 727; 130 médicos, 200 enfermeras, 171 paramédicos y 226 administrativos. Concluyo que las autoridades no contribuyeron en la realización personal y profesional, así como no existió retribución por parte de autoridades a sus actividades laborales, siendo el liderazgo el de mejor calificación. El personal en general manifestó una percepción no satisfactoria del clima laboral que implico en todas sus dimensiones.

3.-Molina Linde, J., ⁶“Factores relacionados con la satisfacción laboral enfermería en un hospital médico quirúrgico. España.2009” Analiza el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en un hospital médico-quirúrgico y establecer los factores sociodemográficos y profesionales relacionados con la misma. Estudio transversal y descriptivo. Se seleccionaron aleatoriamente 75 profesionales de enfermería (se auto administra un cuestionario anónimo, compuesto por el Font-Roja (mide la satisfacción laboral) y variables sociodemográficas y laborales. El grado de satisfacción global del Font Roja resulta medio ($69,92 \pm 10,48$), recorrido entre 24 y 120. La dimensión mejor valorada es la «relación interpersonal con los compañeros» ($3,82 \pm 0,86$) y la peor valorada la «promoción profesional» ($2,28 \pm 0,75$). El bloque o lugar de trabajo es un elemento predictor de la satisfacción laboral ($\beta=-0,297$, $p=0,018$). Se concluye que un entorno de trabajo que garantice más satisfacción laboral para los profesionales de enfermería

redundaría en mejoras de calidad en los cuidados recibidos por los pacientes de parte de este tipo de personal.

4.- Torres Barreda S., ⁷“Absentismo y satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto del Seguro Social. México 2007”, Tesis que incluyo en la satisfacción laboral: condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Consideró 205 enfermeras, Determino la relación entre absentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Realizando un estudio observacional, transversal. El 62% del personal se encontró con moderada satisfacción y el 3% con baja satisfacción. No se encontró correlación ni asociación entre satisfacción laboral y absentismo.

5.-Montenza Chanduvi, Nancy⁸ “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico, Chiclayo 2010” Tesis cuyo propósito fue analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico. Estudio de tipo descriptivo transversal. Cuya población fueron 46 enfermeras. Utilizó cuestionarios cuyo resultado fue 42% de las enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción de 35% que califica como medianamente satisfecha.

6.-Bobbio, L., Ramos, W⁹ “satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico en un hospital nacional de Lima Perú,2007” estudio cuyo objetivo fue determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del hospital nacional Dos de Mayo. La muestra estuvo conformada por 75 médicos, 65 enfermeras y 87 técnicos de enfermería. Resultados: 26.2% de satisfacción en las enfermeras,

22.7% en el personal médico y el 49,4% en técnicos de enfermería, los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

7.- Benítez Gonzales, R. Cavero Chapoñan, ¹⁰“Satisfacción y Desempeño Laboral del profesional de Enfermería de los Servicios de Hospitalización del Hospital Regional Docente las Mercedes – Chiclayo, investigación cuantitativa, correlación y transversal cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre satisfacción y el desempeño laboral del profesional de enfermería, en una población de 58 enfermeras. Resultado obtenido: el 81% de los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes tienen un nivel de satisfacción laboral regular. Asimismo, el 69% de enfermeras tienen un desempeño laboral notable.

3.2 Bases teóricas – científicas

Existen algunos trabajos de investigación relativos a los conceptos incluidos en la presente investigación, entre ellos tenemos:

3.2.1. El Clima laboral

Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.¹¹

Según Méndez, el clima organizacional se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados a partir de las percepciones y actitudes

que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral.¹²

Al respecto, Brickley señala que (...) “los gerentes están bajo una presión constante para generar valor, y siempre están buscando nuevas y mejores oportunidades para incrementar las utilidades de su compañía y mejorar su ventaja competitiva”. Agrega, además, que maximizar el valor accionario ha sido el objetivo principal de los negocios del siglo XX y de los primeros años del siglo XXI; Los gerentes dan muestra de una fidelidad absoluta al valor accionario. En tal sentido, las organizaciones de hoy en día, deben responder, entre otros, a criterios de rentabilidad, si desean ser competitivos, además que los tomadores de decisiones, en muchas ocasiones, son evaluados por las decisiones que generan un mayor retorno de la inversión Si bien es cierto, el enfoque económico juega un papel muy importante, ya que de la viabilidad económica depende la permanencia o no de una institución; no obstante, las empresas no obedecen únicamente a orientaciones económicas, encierran otros aspectos más allá de la rentabilidad como la obligación social, o direccionalidad social en sus estrategias.¹¹

También está considerado como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone que son una fuerza que influye en la conducta de este.

Así mismo el clima laboral está definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y a aspectos como autorrealización,

involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales que facilitan su trabajo.¹³

Clima Laboral también está definido como el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, también puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de esta.

Desde que este tema despertara el interés de los estudiosos del campo del Comportamiento Organizacional y la administración, se le ha llamado de diferentes maneras: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo.

Una definición proporcionada por Stephen Robbins¹⁴ se refiere al laboral como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño.

García (1987) y Kolb (1977) ⁵coincidieron en decir que el clima laboral es básicamente lo que los miembros de la organización perciben de su empresa,

como las cualidades, características, objetivos que influyen en su comportamiento. De este depende, en gran medida, la posibilidad de que generen procesos creativos que promueven innovaciones.

Forehand y Gilmer definen el clima organizacional como “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.”¹⁵

El clima organizacional ha sido un tema de gran interés para las empresas, y a través de los años se han hecho valiosos aportes e investigaciones relacionados con este tema.

En el año 1935 Hoppoch realizó un estudio sobre el clima laboral y su impacto en la satisfacción del trabajo. El resultado de este estudio, realizado en una pequeña población de Estados Unidos, mostraba que había múltiples factores que influían en la satisfacción del trabajo, y que estos incluían aspectos fisiológicos (condiciones) y psicológicos (oportunidades de desarrollo, estatus y reconocimiento).

En 1977, Locke realiza una revisión que abarca alrededor de 3300 estudios, e identifica la siguiente tendencia: ¹⁶

- El empleado satisfecho es un empleado más productivo
- Los empleados que tienen más influencia en las decisiones tienen una actitud más positiva

- El empleado está más satisfecho si obtiene más remuneraciones económicas, más variedad en su trabajo, mayor autonomía y participación.

3.2.2. Enfoque Según Alexis Goncalves, ¹⁷

Miembro de la SLC (Sociedad Latinoamericana para la Calidad) y vicepresidente para Latinoamérica de gestión de la calidad del Citybank, el clima organizacional es la percepción que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral. Este enfoque ha sido el que ha dado mayor utilidad para los diferentes estudios en cuanto al clima organizacional.

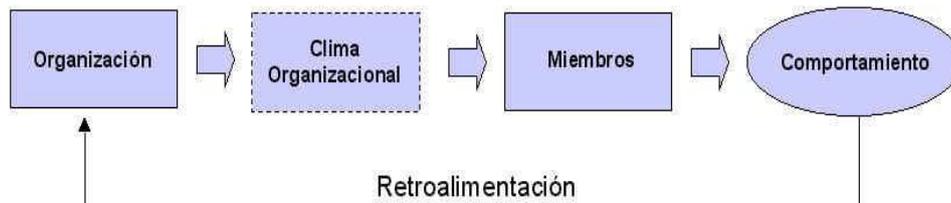


Figuras 1 Enfoque del clima laboral. Autor: Alexis Goncalves

Según Schneider y Hall (1982), este enfoque explica que “el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa”.

Los factores y las estructuras forman un determinado clima laboral, de acuerdo con las percepciones de los miembros. Este clima induce ciertos

comportamientos en los individuos. A su vez, estos comportamientos inciden en la compañía, y por lo tanto en el clima, lo que hace que esto se convierta en un ciclo.



Figuras 2 Ciclo del clima organizacional.

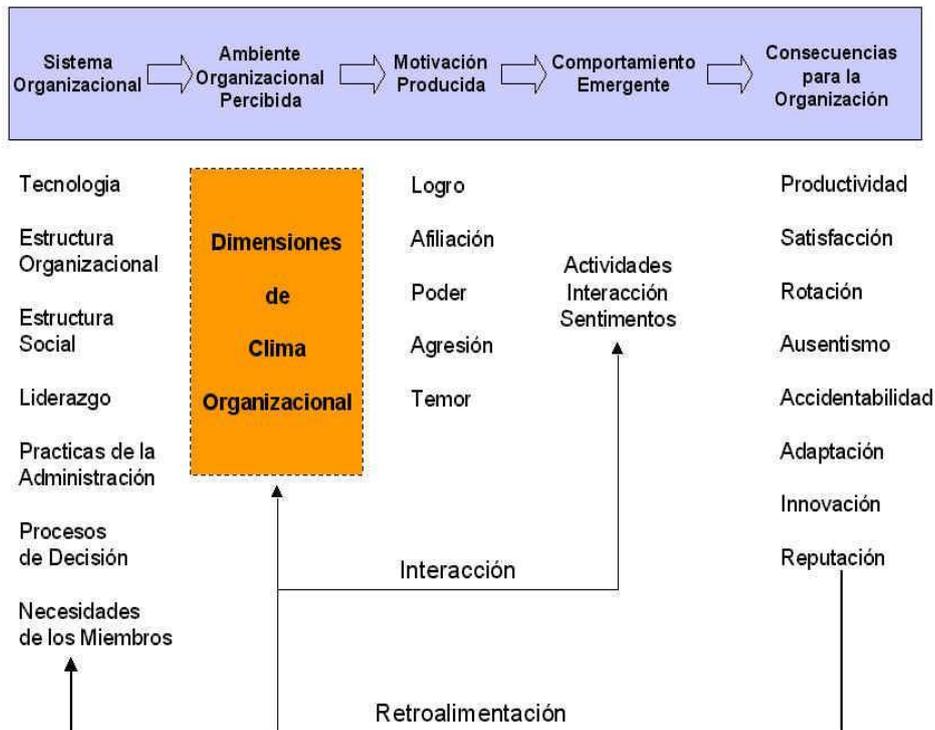
Goncalves señala que, para comprender mejor el clima organizacional, es importante destacar los siguientes elementos:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, varían de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Esto nos lleva a otra definición de clima organizacional: “el clima es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)”.

Por otro lado, Litwin y Stinger, proponen el siguiente esquema de clima organizacional:



Figuras 3 Esquema de clima organizacional

3.2.3.Litwin y Stinger

Postulan la existencia de nueve dimensiones que ayudan a explicar el clima existente en una organización:

- **Estructura:** se refiere a la percepción de los miembros de la compañía en cuanto a las reglas existentes, procedimientos, trámites y otras limitaciones a los que se ven enfrentados durante el desempeño de su trabajo.
- **Responsabilidad:** es el sentimiento de autonomía que tienen los empleados en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo.
- **Recompensa:** es la percepción que tienen los miembros de que la recompensa recibida por el trabajo bien hecho sea adecuada.
- **Desafío:** es la medida en que la organización estimula la aceptación de riesgos calculados para poder lograr los objetivos propuestos.
- **Relaciones:** es la percepción de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales entre todos los niveles de la organización.
- **Cooperación:** es el sentimiento de los miembros de la compañía sobre la existencia de un espíritu de cooperación y ayuda proveniente de los directivos y empleados del grupo.
- **Estándares:** es la percepción que tienen los miembros de la organización acerca del énfasis sobre las normas rendimiento que establece la compañía.
- **Conflictos:** es el sentimiento de los miembros de la empresa de aceptar las opiniones contrarias, y no temer el hecho de enfrentar y solucionar los problemas cuando surjan.
- **Identidad:** es el sentimiento de pertenencia a la compañía. El hecho de compartir los objetivos personales con los de la empresa.

3.2.4. Teoría del Clima Organizacional de Likert.

La teoría de Clima Organizacional de Likert¹⁸ establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

1. **Variables causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

2. **Variables Intermedias:** este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revisten gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

3. **Variables finales:** estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Estos tres tipos de Variables influyen en la percepción del clima organizacional, por parte de los miembros de la organización. Para Likert ⁴ es importante que se trate de la percepción del clima, más que el clima en sí, por cuanto él sostiene que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una situación objetiva

Esta Posición sustentada por Likert⁴ es consistente con el tan conocido teorema de Tomas: Lo que los hombres definen como real, se toma en sus consecuencias.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacional, estos son:

- ❖ Clima de tipo autoritario.
 - Sistema I. Autoritario explotador
 - Sistema II. Autoritarismo paternalista.
- ❖ Clima de tipo Participativo.
 - Sistema III. Consultivo.
 - Sistema IV. Participación en grupo.

Sistema I. Autoritario explotador se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Sistema II. Autoritario paternalista se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos

como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

Sistema III. Consultivo, se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.

El sistema IV, participación en grupo, existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical horizontal– ascendente – descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor – supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado, los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización.

Diferentes investigaciones han puesto de manifiesto que el clima laboral es “Un factor ecológico principal” en la determinación de las conductas laborales. Dicho clima puede considerarse como un moderador entre las características de los individuos y la conducta que estos desarrollan, es decir, como un factor relativamente estable.

Hay que establecer la diferencia entre cultura y clima laboral en la organización. Ambos conceptos afectan al rendimiento profesional y ambos tienen su base en procesos y comportamientos comúnmente aprendidos, pero el clima laboral tiene una “labilidad” que no tiene la cultura. Es el efecto que una cultura empresarial, filtrada a través del liderazgo tiene en un momento determinado sobre los empleados. El clima laboral tiene un carácter temporal mientras que la cultura posee un carácter más duradero.

Cuando una persona asiste a un trabajo lleva consigo diariamente una serie de ideas preconcebidas sobre el mismo: quién es, qué se merece, y qué es capaz de realizar, hacia dónde debe marchar la empresa, etc. Estos conceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano; el estilo del liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez, flexibilidad de la organización, las opiniones de otros, su grupo de trabajo. Las coincidencias o discrepancias que tenga la realidad diaria, con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo laborado, van a conformar el clima laboral. En suma, es la expresión personal de la “opinión” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen.

Es posible convertir el ambiente de trabajo en un verdadero activo que, si bien no se muestra en los estados financieros, si puede llegar a afectarlos lo suficiente como para proyectar a la empresa en el futuro o como para dificultar su crecimiento y afectar en la satisfacción de sus trabajadores.

3.2.5.La Satisfacción Laboral

Es en la actualidad, uno de los temas más relevantes en la Psicología del trabajo y de las organizaciones. Los expertos suelen coincidir en afirmar que la satisfacción laboral no es un concepto global, valido para todos. Por lo contrario, se trata de un concepto complejo que se relaciona con la visión de los empleados respecto del entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto. En sentido general, a cada uno de estos aspectos le corresponde una actitud, que no es más que una predisposición, adquirida q partir de la experiencia, a responder de los demás, a los objetos o a las instituciones, de manera positiva o negativa.

Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de la literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no puede hablarse, en cambio de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

Más específicamente los diferentes aspectos de la satisfacción laboral son actitudes que se centran en:1) la satisfacción laboral propiamente dicha, 2) la satisfacción con el salario, 3) la satisfacción con los compañeros, 4) la satisfacción con los jefes 5) satisfacción con loa ascensos. La importancia

que cada uno de estos aspectos tiene va cambiando a medida que el trabajo cambia.⁸ También es posible que un empleado se encuentre muy satisfecho con un aspecto y muy insatisfecho con otro.

Actualmente las organizaciones están obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de sus trabajadores o clientes internos, quien más que sus subordinados o empleados constituye el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad del mercado actual de competencia, tan cambiante y exigente.

Robbins¹⁹ también nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

En esta manifestación encontramos factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales.

Para Gibson y Otros (1996) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como:

“El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”. Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos:

- Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Muñoz Adánez,¹³ define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el

hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas no acordes con sus expectativas”.

Para Loitegui la satisfacción laboral es una reacción afectiva de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar o incluso suplir otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales pueden producirse.

Locke²⁰ plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

Para medir la satisfacción laboral se desarrollan métodos. Todos ellos son indirectos dado que la satisfacción laboral solo se puede inferir: es algo intangible y personal. Entre estos métodos cabe citar: 1) La observación del comportamiento del empleado, 2) Entrevistas con el empleado, 3) Los cuestionarios en cuanto a la satisfacción laboral. El método más económico y confiables es la utilización de cuestionarios escritos.

Existen muchos agentes generadores de la satisfacción o insatisfacción laboral que pueden clasificarse en dos grandes grupos: Los agentes internos

y los externos, los primeros están fundamentado sobre la base de las necesidades más importantes del individuo, relacionados con el interés por el trabajo, la estimulación moral, las oportunidades de escalar jerárquicamente, las condiciones de trabajo, la comunicación, el horario, entre otros; y los segundos son aquellos factores que condicionan las empresas entre sí, es decir las oportunidades que les brindan a sus trabajadores, en materia laboral y salarial.⁸

La satisfacción en el trabajo para enfermería se proyecta como un desafío profesional y personal. En el plano profesional se requiere gran cantidad de conocimientos del manejo avanzado del trauma y de situaciones de alto riesgo en salud, que pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte del paciente y, desde el punto de vista personal, implica un compromiso constante de superación y entrega. Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole a la enfermera satisfacción laboral, como también una gran fuente de riesgos y de estrés, que pueden traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo.²¹

Existe la percepción de que las enfermeras que trabajan en servicios altamente estresantes en donde a cada minuto se decide entre la vida y la muerte, están más satisfechas laboralmente que las demás enfermeras. Sin embargo, no existen fundamentos empíricos que avalen esta percepción, ya que en estos tipos de servicio, específicamente en cirugía se escuchan frecuentemente, al igual que en otros, quejas constantes sobre diversos aspectos laborales, ya sean éstos relacionados con las remuneraciones, el

entorno físico, los jefes, sus compañeros de trabajo, las diversas actividades que deben realizar que no les competen o el exceso de trabajo, entre otros.¹³

Mediante el estudio de Satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir, o reforzar las políticas de las empresas, según sean los resultados obtenidos.

3.3 Definición de términos básicos:

3.3.1.Clima Laboral

Ambiente humano y físico donde la enfermera de cirugía desempeña su trabajo diariamente, y que influye en la productividad de la empresa.

3.3.2.Satisfacción Laboral

Actitud de la enfermera de cirugía frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que la enfermera de cirugía desarrolla de su propio trabajo.

3.4 Formulación de Hipótesis:

3.4.1.Hipótesis General:

- El clima laboral influye significativamente en la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. octubre a diciembre 2014.
- El clima laboral no influye significativamente en la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. octubre a diciembre 2014

3.4.2.Hipótesis Específicas

- El clima laboral en las enfermeras de cirugía del hospital Edgardo Rebagliati Martins, es favorable.
- Las enfermeras de cirugía del hospital Edgardo Rebagliati Martins, están satisfechas con su institución.

3.4.3. Identificación de variables:

- **Variable Independiente:**
Clima Laboral.
- **Variable Dependiente:**
•Satisfacción Laboral.

3.4.4. Definición operacional de variables e indicadores

3.4.4.1. Clima Laboral. -

Para la realización del estudio se utilizará un cuestionario estructurado en dos partes: variables sociodemográficas y clima organizacional. El cuestionario utilizado se detalla a continuación:

Instrumento Organizational Climate Questionarie, elaborado por Litwin y Stringer (1968) y modificado en el año 2001 por Echezuria y Rivas (que introdujeron 3 ítems más).

Este cuestionario toma 9 dimensiones a evaluar de las enfermeras de cirugía del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, estas son estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones/calor, estándares de desempeño, cooperación, apoyo, conflicto e identidad; comentadas anteriormente y que consta de 53 ítems.

Supervisión, Condiciones Laborables, Comunicación, Autorrealización e Involucramiento; ubicados en desorden para disminuir sesgos.

El cuestionario de Clima Laboral consta de preguntas de base cerrada, con estimación en escala Likert de 4 puntos, con alternativas de respuesta en opción múltiple. Las categorías de respuesta lo componen: muy de acuerdo (MA) con 4 puntos, de acuerdo (A) con 3 puntos, en desacuerdo (D) con 2 puntos, muy en desacuerdo (MD) con 1 punto. La modalidad de calificación se realizó con la obtención del puntaje total que resultó de sumar las puntuaciones que fueron alcanzadas en las respuestas de cada ítem, pudiendo lograr un puntaje máximo de 212 puntos. (Anexo 5)⁹

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	CATEGORÍAS	VALOR FINAL
Clima Laboral	Estructura	La percepción de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos, trámites y otras limitaciones	1,2,3,4,5,7,8,9 10	Cuestionario de entrevista (Organizational Climate)	Muy favorable Favorable Medianamente favorable Desfavorable Muy Desfavorable	Puntaje numérico de 0 a 212
	Responsabilidad	Percepción de los trabajadores sobre su autonomía en la toma de decisiones.	11,12,13,14, 15,16, 17			
	Recompensa	Percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.	18,19,20,21, 22,23			
	Riesgo	Percepción en cuanto al sentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen. ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?	24,25,26,27, 28			
	Relaciones/Calor	Sentimiento general de la percepción de los miembros de la empresa sobre la posibilidad de un ambiente de trabajo grato y buenas relaciones sociales.	29,30,31,32, 33			
	Estándares de desempeño	Percepción del empleado sobre las normas de rendimiento de la empresa.	34,35,36,37, 38,39			
	Cooperación/ Apoyo	Percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu de ayuda dentro de la organización; desde arriba y desde abajo.	40,41,42,43, 44			
	Conflicto	Percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu de ayuda dentro de la organización; desde arriba y desde abajo.	45,46,47,48, 49			
	Identidad	Sentimiento de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.	50,51,52,53			

Clima Laboral

3.4.4.2.Satisfacción Laboral. -

El segundo cuestionario aplicado es referente a la satisfacción laboral, las preguntas son de base cerrada, con estimación en escala Likert de 4 puntos, con alternativas de respuesta en opción múltiple. Las categorías de respuesta lo componen: muy de acuerdo (MA) con 4 puntos, de acuerdo (A) con 3 puntos, en desacuerdo (D) con 2 puntos, muy en desacuerdo (MD) con 1 punto.

El cuestionario consta de 36 ítems, los cuales se ubicaron en desorden a fin de disminuir el sesgo. Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad. La modalidad de calificación se realizó con la obtención del puntaje total que resultó de sumar las puntuaciones que fueron alcanzadas en las respuestas de cada ítem, pudiendo lograr un puntaje máximo de 144 puntos. (Anexo 5).

Satisfacción Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	CATEGORÍAS	VALOR FINAL
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales	La percepción de los trabajadores acerca de las condiciones físicas para laborar diariamente	1,13,21,28,32	Cuestionario de Satisfacción Laboral	Muy satisfecho	Puntaje numérico de 0 a 144
	Beneficios laborales y/o remunerativos,	Percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.	2,7,14,22		Satisfecho	
	Políticas administrativas	Percepción del empleado sobre las normas y políticas que rigen en la empresa.	8,15,17,23,33		Medianamente satisfecho	
	Relaciones sociales	Percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu de apoyo y compañerismo dentro de la organización	3,9,16,24		Insatisfecho	
	Desarrollo personal,	Sentimiento de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.	4,10,18,25,29,34		Muy insatisfecho	
	Desarrollo de tareas	Percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu de ayuda dentro de la organización; desde arriba y desde abajo.	5,11,19,26,30,35			
	Desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad.	Percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu de ayuda dentro de la organización; desde arriba.	6,12,20,27,31,36			

3.4.4.3. Determinación de la influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

Este objetivo se realizará mediante dos técnicas estadísticas:

- La comparación de las medias del valor numérico brindado por el cuestionario de satisfacción con cada una de las categorías del clima laboral. Con esto podríamos saber si en las categorías con una calificación de climas favorables se asocian a un mayor grado de satisfacción, y por el contrario también observaríamos si los climas laborales desfavorables están asociados a un menor valor numérico de satisfacción laboral, esto nos conduciría a determinar si las enfermeras que tienen un clima laboral más favorable tienen también un mayor grado de satisfacción o viceversa
- Se correlacionará directamente la puntuación global de ambos cuestionarios para cada enfermera de nuestra población. Con esta técnica estadística obtendríamos la correlación al calcular una "r", determinando el grado de influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de nuestra población.

IV METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo de investigación:

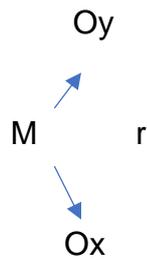
El presente trabajo es de nivel básico porque contribuye a la visualización de nuevos conceptos o incrementa el conocimiento científico a través de un proceso metodológico. Posteriormente estos conocimientos serán contrastados y serán aplicados en instrumentos y talleres que contribuyen el mejoramiento de las relaciones laborales en la institución. La investigación del presente estudio es descriptivo-correlacional, porque se describe las situaciones, costumbres y actitudes predominantes del personal de enfermería en cirugía en cuanto al clima laboral y la satisfacción laboral.

4.2 Método de investigación:

El presente trabajo es analítico-sintético; además utilizan el método auxiliar estadístico para explicar resultados o realizar las inferencias hipotéticas.

4.3 Diseño de investigación:

La investigación del presente estudio es descriptivo-correlacional, porque se describe las situaciones, costumbres y actitudes predominantes del personal de enfermería en cirugía en cuanto al clima laboral y la satisfacción laboral.



M= muestra

Oy, x: subíndices, observaciones obtenidas de cada una de las dos variables

r= indica la posible relación entre las variables estudiantes.

4.4 Población y muestra:

La población de estudio está constituida por 52 enfermeras que laboran en los servicios de cirugía Hospital Edgardo Rebagliati Martins, durante el periodo octubre a diciembre 2014.

Por ser muestra pequeña; toda la población tiene la posibilidad de ser muestreada por lo que se denomina población muestral.

Unidad de Análisis:

Enfermeras que laboran en los servicios de Cirugía del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

- **Criterios de Inclusión:**

Todo el personal de enfermería estatuario, contratado o suplente del área asistencial de las unidades de cirugía que acepten participar en la investigación y que se encuentren trabajando en el tiempo del estudio

- **Criterios de Exclusión:**

Tener algún tipo de enfermedad físico o mental que les impida responder las preguntas.

Personal que se halle fuera de la institución en el momento de la aplicación, por permiso, comisión de servicio y vacaciones.

Alumnos de prácticas (postgrado) y de programas de intercambio.

4.5 Técnicas e instrumento de recolección de datos:

INSTRUMENTO

1. Para la realización del estudio se utilizará dos cuestionarios uno para Clima Laboral; Instrumento Organizational Climate Questionarie, elaborado por Litwin y Stringer (1968) y modificado en el año 2001 por Echezuria y Rivas (que introdujeron 3 ítems más). Este cuestionario toma 9 dimensiones a evaluar de las enfermeras de cirugía del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, estas son estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones/calor, estándares de desempeño, cooperación, apoyo, conflicto e identidad; comentadas anteriormente y que consta de 53 ítems. Supervisión, Condiciones Laborables, Comunicación, Autorrealización e Involucramiento; ubicados en desorden para disminuir sesgos. El cuestionario de Clima Laboral consta de preguntas de base cerrada, con estimación en escala Likert de 4 puntos, con alternativas de respuesta en opción múltiple. Las categorías de respuesta lo componen: muy de acuerdo (MA) con 4 puntos, de acuerdo (A) con 3 puntos, en desacuerdo (D) con 2 puntos, muy en desacuerdo (MD) con 1 punto. La modalidad de calificación se realizó con la obtención del puntaje total que resultó de sumar las puntuaciones que fueron alcanzadas en las

respuestas de cada ítem, pudiendo lograr un puntaje máximo de 212 puntos. (Anexo 5)⁹y el otro para satisfacción laboral, Validados por la Lic. Cecilia Levano.

El segundo cuestionario aplicado es referente a la satisfacción laboral, las preguntas son de base cerrada, con estimación en escala Likert de 4 puntos, con alternativas de respuesta en opción múltiple. Las categorías de respuesta lo componen: muy de acuerdo (MA) con 4 puntos, de acuerdo (A) con 3 puntos, en desacuerdo (D) con 2 puntos, muy en desacuerdo (MD) con 1 punto.

El cuestionario consta de 36 ítems, los cuales se ubicaron en desorden a fin de disminuir el sesgo. Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad. La modalidad de calificación se realizó con la obtención del puntaje total que resultó de sumar las puntuaciones que fueron alcanzadas en las respuestas de cada ítem, pudiendo lograr un puntaje máximo de 144 puntos. (Anexo 5).

2. Se recolectará la información mediante los formularios diseñados.
3. Luego se hace un vaciado de las respuestas en una base de datos a través del software SPSS, versión 21.
4. Se ordenarán y clasificarán los datos para presentarlos en cuadros y gráficos estadísticos.
5. Se analizarán los datos obtenidos a través de una prueba estadística. Se describirán los resultados y se sacarán las conclusiones.

4.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para procesar los datos, **se** utilizará un el programa Excel se presentarán en cuadros y gráficos estadísticos y se realizará la interpretación de los valores obtenidos, así como la discusión de los resultados.

4.6.1. Tratamiento estadístico:

Los datos obtenidos serán procesados en forma manual y computarizada utilizando el SPSS versión 21, los resultados serán procesados en cuadros estadísticos simples y de contingencia, resaltando los aspectos más importantes en gráficas y barras.

4.6.2. Control de Calidad de Datos:

1. Prueba Piloto. - Los instrumentos serán sometidos a una prueba preliminar con la finalidad de hacer algunos reajustes a los enunciados y realizar las pruebas de confiabilidad.

a) Análisis descriptivo de las variables de estudio; se utilizará el análisis estadístico de tendencia central (medias, desviación estándar y rango) para variables cuantitativas.

b) Para las variables dependientes del estudio se realizará un análisis de regresión lineal, con objeto de predecir su comportamiento en función de las variables independientes.

c) El nivel de significación para todos los casos será para una $p < 0,05$.

4.6.3.Validez:

La confiabilidad del instrumento se determinó a través de la aplicación de una prueba piloto que se realizó a 10 enfermeras del servicio de Internación de tres turnos diferentes, para evaluar el llenado del formulario, la comprensión de las preguntas, detectar preguntas mal formuladas y otras deficiencias que pudiera tener el cuestionario. Estas fueron corregidas para su posterior aplicación al personal.

- Validez Externa: se utilizará el método de validación por jueces o expertos, haciéndoles llegar los instrumentos.

Se empleó el estadístico de Kaiseer-Meyer- Olkin y la esfericidad de Barlett, obteniendo una correlación mayor de 0.50, validando así nuestros instrumentos.

- Validez Interna: El estadístico de confiabilidad o de consistencia interna empleado fue Alpha de Cronbach.

4.7Cronograma de actividades

CODIGO	NATURALEZA-GASTO	COSTO	TOTAL
REMUNERACIONES	SUB TOTAL		2500.00
	Asesoría Técnica	2000.00	
	Estadista	500.00	
BIENES	• SUB TOTAL		650.00
5.3.11.30	Bienes de Consumo		400.00
	Material de escritorio		250.00
	Materiales PAD		
SERVICIOS	• SUB TOTAL		750.00
5.3.11.32	Tipeos, impresión, anillados, encuadernación	300.00	
	Transporte	300.00	
	Alimentación	150.00	
	• TOTAL		3900.00
			390.00
	IMPREVISTOS		4290.00

AÑO 2014			
ACTIVIDADES	OCTU.	NOV.	DIC.
Elaboración del proyecto	x		
Presentación del proyecto	x		
Recolección de datos		x	
Procesamientos de datos		x	
Análisis en interpretación de datos			x
Redacción del informe			
Presentación del informe proyecto			

BIBLIOGRAFÍA

1. Pelaes O. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. *Univ Nac San Marcos*. 2010:1-185.
2. Fuentes S. “ Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad ” (Estudio Realizado En La “ Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad ” (Estudio Realizado En La. *Univ Rafael Landívar Fac Humanidades Campus Quetzaltenango*. 2012;(34):3-89.
3. Quispe Aquino N. Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Asociación Para El Desarrollo Empresarial En Apurímac, Andahuaylas, 2015. 2015:112.
4. Nava-Galán MG, Hernández-Zavala M, Hernández-Cantoral A, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Arch Neurociencias*. 2013;18(SUPPL.1):16-21.
5. Cortés Jiménez NM. Diagnóstico del clima organizales. Hospital “DR. Luis F. Nachón”. Xalapa, VER., 2009. *Colecc Educ En Salud Pública*. 2009;8:129-177.
6. Molina J, Valderrama L. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Investig y Educ en enfermería*. 2009;27(2):218-225.
7. Sara T, Cristina C, Elvia L, Asunción GM. Absentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel. 2007;15(3):147-153.
8. Monteza chanduvi NE. Influencia del clima laboral en la satisfaccion de las enfermeras del centro quirirgico hospital Essalud chiclayo,2010. 2012:10-92.
9. Bobbio LRW. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú *Revista Peruana de Epidemiología*, vol. 14, núm. 2, agosto, 2010, pp. 133-138

- Sociedad Peruana de Epidemiología Lima, Perú. 2002.
10. Post-grado EDE, Luz M. Percepción del profesional de enfermería acerca de las condiciones laborales en el centro quirúrgico del Hospital Regional Miguel Angel Mariscal Llerena Ayacucho - 2016. 2016.
 11. Consejo Nacional de Salud. Lineamientos y medidas de reforma del sector Salud. 2013:164.
 12. Romero R. Alberto Córdova Cadillo.
 13. Pérez-Cuevas R, Reyes Morales H, Doubova SV, et al. Atención integral de pacientes diabéticos e hipertensos con participación de enfermeras en medicina familiar. *Rev Panam Salud Pública*. 2009;26(6):511-517.
 14. Santa JM, Sampedro BA. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Rev Médica Electrónica*. 2012;34(5):606-619.
 15. Segredo A. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Rev Cuba Salud Publica*. 2013;39(2):385-393.
 16. Garcia G. Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo *. *Porkan*. 2012;(5):2-7.
 17. Organizacional C, Organizacional C, Robbins S. 1 . Marco teórico del Clima Organizacional. 1996:3-19.
 18. Brunet Lue. el clima de trabajo en las organizaciones.
 19. Robbins SP, Judge TA, H JMJ, Estrada RG. Comportamiento Organizacional.
 20. Aguilera Ángeles R. Satisfacción laboral de las enfermeras/os. 2011:66.
 21. Alemano Guillermo, Celia Eduardo CAM. Enfermedad Renal Crónica en Adultos. Guia Pract Clin Sobre Prencion y Deteccion Precoz la Enferm Ren Cron en Adultos. 2010:1-83.

ANEXOS

Anexo 1:

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

Señor-a

Por medio del presente escrito solicito autorización para llevar a cabo la aplicación de un cuestionario de clima organizacional al personal de enfermería HNERM perteneciente al área de hospitalización de cirugía.

Esta encuesta es necesaria para poder realizar el proyecto de la Tesis para optar al título de Especialidad en Gerencia de Enfermería, impartida por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, titulado "INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE CIRUGIA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, OCTUBRE A DICIEMBRE 2014" que permita conocer la percepción que tienen los empleados respecto al clima laboral en estas dependencias y la influencia de éste con la motivación de los profesionales de enfermería.

Los resultados obtenidos serán debidamente comunicados.

En la confianza de que tomará en consideración mi solicitud le agradezco su atención y colaboración y aprovecho esta oportunidad para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

Anexo 2:

CARTA DE PRESENTACIÓN DEL CUESTIONARIO

Estimado señor-a:

Este cuestionario forma parte de un proyecto de investigación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para el proyecto de tesis, para optar al título de Especialidad en Gerencia de Enfermería. El propósito de este cuestionario es analizar el clima organizacional según la percepción que tienen los empleados del hospital y la influencia que este tiene en la motivación de los profesionales del centro al cual usted pertenece.

El valor de la información depende de la sinceridad de su respuesta. En ningún caso hay respuesta incorrecta, adecuada o inadecuada, lo importante es su opinión en cada una de las preguntas o ítems y esta opinión es siempre correcta.

Es importante mencionar que las respuestas que usted nos proporcione serán muy valiosas para esta investigación y servirán para proponer mejoras a su organización las cuales contribuyan a un mejor desempeño y satisfacción laboral.

Tenga por seguro, que los datos que nos proporcione serán tratados de forma anónima y confidencial bajo las leyes y normas de protección de datos en vigor.

Os agradezco vuestra colaboración, anticipadamente, por el tiempo que dedicaréis en contestar este cuestionario.

ATENTAMENTE

Anexo 3:

CUESTIONARIO

Por favor lea atentamente cada oración y seleccione con una "X" la opción que considere conveniente, no hay respuestas correctas ni incorrectas.

A. DATOS PERSONALES

1. Edad: _____ años
2. Género: Mujer Hombre
3. Estado civil:
 - 3.1. Soltero/a
 - 3.2. Casado/a – en pareja
 - 3.3. Separado – Divorciado
 - 3.4. Otros, especificar _____
4. ¿Cuántos hijos conviven con usted? _____ Hijos
5. ¿Cuántas personas conviven en su hogar? _____ personas (incluida usted)

B. ACTIVIDAD PROFESIONAL

6. ¿Cuánto tiempo hace que terminó los estudios de enfermería?

- 6.1. () Menos de 5 años
- 6.2. () De 6 a 10 años
- 6.3. () De 11 a 15 años
- 6.4. () Más de 16 años

7. ¿Cuántos años hace que ejerce la profesión?

- 7.1. () Menos de 5 años
- 7.2. () De 6 a 10 años
- 7.3. () De 11 a 15 años
- 7.4. () Más de 16 años

8. ¿Cuántos años hace que trabaja en el hospital?

- 8.1. () Menos de 5 años
- 8.2. () De 6 a 10 años
- 8.3. () De 11 a 15 años
- 8.4. () Más de 16 años

9. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el servicio?

- 9.1. () Menos de 5 años

- 9.2. () De 6 a 10 años
- 9.3. () De 11 a 15 años
- 9.4. () Más de 16 años

10. ¿Qué tipo de contrato tiene usted?

- 10.1. () Fijo
- 10.2. () Interina
- 10.3. () Suplente

11. Turno de trabajo actual

- 11.1. ()Mañana
- 11.2. ()Tarde
- 11.3. ()Noche

12. ¿Cuánto tiempo tarda en llegar de su domicilio al centro laboral?
_____ minutos.

C. VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA

13. ¿Ha realizado cursos de formación continua?

- () NO
- () SI, ¿Dónde la realizó?
- () En la misma institución
- () Fuera de la institución

14. La formación continua en su institución es:

- 14.1. ()Insuficiente
- 14.2. ()Suficiente
- 14.3. ()Abundante
- 14.4. ()Muy abundante
- 14.5. ()Excesiva

15. ¿Qué formación post graduada ha realizado?

- 15.1. ()Formación continua
- 15.2. ()Diploma de Postgrado
- 15.3. ()Máster
- 15.4. ()Otros, especificar _____

CLIMA ORGANIZACIONAL

Valore en qué medida cada uno de estos ítems refleja el clima organizacional en su institución laboral, de la siguiente manera: MA= muy desacuerdo, A = de acuerdo, D = en desacuerdo, MD = muy en desacuerdo

Nro	Items	MA	A	D	MD
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.				
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.				
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.				
4	Conozco claramente las políticas de esta organización.				
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.				
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.				
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).				
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.				
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.				
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.				
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.				
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.				
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.				
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.				
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.				
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.				
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades				

18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.				
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.				
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.				
21	En esta organización hay muchísima crítica.				
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.				
23	Cuando cometo un error me sancionan.				
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.				
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.				
26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia				
27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.				
28	Aquí la organización se arriesga por una buena idea				
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.				
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.				
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización				
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.				
33	Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.				
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.				
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.				
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.				
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.				
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.				
39	Me siento orgulloso de mi desempeño.				
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.				
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.				

42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.				
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.				
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.				
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.				
47	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.				
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes				
49	Lo más importante en la empresa, es tomar decisiones de la forma más fácil y rápida posible.				
50	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización.				
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.				
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.				
53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.				
TOTAL					

Anexo 4:

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN LABORAL

Valore en qué medida cada uno de estos ítems refleja el clima organizacional en su institución laboral, de la siguiente manera: MA= muy desacuerdo, A = de acuerdo, D = en desacuerdo, MD = muy en desacuerdo

Nro	Items	MA	A	D	MD
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.				
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.				
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.				
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.				
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.				
6	Mi jefe es comprensivo.				
7	Me siento mal con lo que percibo.				
8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.				
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.				
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.				
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.				
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.				
13	El ambiente donde se trabaja es agradable				
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable				
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.				
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.				
17	Me disgusta mi horario.				
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.				
19	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.				
20	Levarse bien con mi jefe beneficia la calidad de trabajo.				
21	El ambiente laboral me ofrece una comunidad inigualable.				
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				
23	El horario de trabajo me resulta incomodo				
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo				
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo				

26	Mi trabajo me aburre				
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial				
28	El ambiente donde laboro es incomodo				
29	Mi trabajo me hace sentir realizado				
30	Me gusta el trabajo que realizo				
31	No me siento a gusto con mi jefe				
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias				
33	No se reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias				
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo				
35	Me siento complacida con la actividad que realizo				
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.				
TOTAL					

ANEXO 5

PUNTUACION Y CALIFICACIÓN DE CUESTIONARIOS

CLIMA LABORAL PUNTUACIÓN

VARIABLE	ITEMS	CRITERIO DE MEDICION	PUNTAJE
Estructura	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	40
Responsabilidad	11,12,13,14,15,16, 17	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	28
Recompensa	18,19,20,21,22,23	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	24
Riesgo	24,25,26,27,28	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	20
Relaciones/Calor	29,30,31,32,33	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	20
Estándares de desempeño	34,35,36,37,38,39	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	24
Cooperación/ Apoyo	40,41,42,43,44	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	20
Conflicto	45,46,47,48,49	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	20
Identidad	50,51,52,53	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	16
TOTAL	53		212

CLIMA LABORAL CALIFICACION

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Muy favorable	183- 212
Favorable	151- 182
Medianamente favorable	101-150
Desfavorable	51-100
Muy desfavorable	0-50

SATISFACCION LABORAL PUNTUACIÓN

VARIABLE	ITEMS	CRITERIO DE MEDICION	PUNTAJE
Condiciones físicas y/o materiales	1,13,21,28,32	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	20
Beneficios laborales y/o remunerativos,	2,7,14,22	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	16
Políticas administrativas	8,15,17,23,33	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	20
Relaciones sociales	3,9,16,24	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	16
Desarrollo personal,	4,10,18,25,29,34	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	24
Desarrollo de tareas	5,11,19,26,30,35	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	24
Desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad.	6,12,20,27,31,36	MA (4), A (3), D (2), MD (1)	24
TOTAL	36		144

SATISFACCION LABORAL CALIFICACION

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Muy satisfecho	121- 144
Satisfecho	91- 120
Medianamente satisfecho	61-90
Insatisfecho	31-60
Muy insatisfecho	0-30