

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA**



**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE LA**  
**SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL**  
**SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL**  
**“VÍCTOR RAMOS GUARDIA” – HUARAZ,**  
**2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN**  
**ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**AUTORAS:**

**Lic. Enf. KAREN ORNELLA SILVA ALBINAGORTA.**

**Lic. Enf. YULIANA PILAR ALDAVE ROBLES.**

**ASESORA:**

**Mg. CLARA VICTORIA MORENO RODRÍGUEZ.**

**TRUJILLO, PERU**

**2018**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi madre Flor de María Albinagorta Salazar con mucho amor y respeto, por brindarme su apoyo incondicional y guiarme por el camino del conocimiento para el logro de mis objetivos.

Karen S.A

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi madre Juana Blanca Robles Morales y mi hijo Benjamín por motivarme a seguir superándome como persona y profesional.

Yuliana A.R

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por regalarnos la vida y la salud cada día y ser un camino de luz y esperanza para el cumplimiento de nuestras metas.

A nuestra asesora Clara, por su comprensión y sus acertadas orientaciones para la culminación con éxito en la presente tesis.

A nuestros colegas del servicio de Emergencia por su apoyo incondicional durante el desarrollo de la presente tesis.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iv
Tabla de contenido	v
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIAL Y MÉTODO	32
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	64

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01 ..... 43 CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS GUARDIA” – HUARAZ, 2018.	
Tabla N° 02 ..... 45 SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS GUARDIA” – HUARAZ, 2018.	
Tabla N° 03 ..... 47 INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS GUARDIA” – HUARAZ, 2018.	

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 .....	44
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS GUARDIA” – HUARAZ, 2018.	
Gráfico N° 2 .....	46
SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS GUARDIA” – HUARAZ, 2018.	

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación: Influencia del Clima organizacional sobre la Satisfacción Laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz, tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras, se utilizó el método de investigación no experimental, cuantitativo, transaccional y el diseño de investigación fue correlacional. El estudio tuvo una muestra de 34 enfermeros y los instrumentos utilizados fueron 2 encuestas; el primer clima organizacional y la segunda satisfacción laboral. Los resultados fueron: Clima organizacional el 55,9% de enfermeros percibe que es bueno, lo que explica que trabajan en un clima saludable, donde la cultura hospitalaria, el diseño del hospital y el potencial humano del servicio contribuyen a brindar una atención de calidad. Y con el 52,9%, la satisfacción laboral debido a que los enfermeros no sienten valorado su trabajo. Por lo tanto, la satisfacción laboral está influenciada por el clima organizacional en las enfermeras del servicio de Emergencia.

**Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Enfermera, Influencia.**



## **ABSTRACT**

The present work of investigation: Influence of the Organizational Climate on the Labor Satisfaction in nurses of the Service of Emergency of the Hospital "V́ctor Ramos Guardia" of Huaraz, had as objective to determine the influence of the organizational climate on the labor satisfaction in the nurses, the non-experimental, quantitative, transactional research method was used and the research design was correlational. The study had a sample of 34 nurses and the instruments used were 2 surveys; the first organizational climate and the second job satisfaction. The results were: Organizational Climate 55.9% of nurses perceive that it is good, which explains that they work in a healthy climate, where the hospital culture, the design of the hospital and the human potential of the service contribute to providing quality care. And with 52.9%, the Labor Satisfaction because the nurses do not feel valued their work. Therefore, Job satisfaction is influenced by the organizational climate in nurses of the Emergency service.

**Keyword: organizational climate, job satisfaction, nurse, influence.**

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

El hombre es un ser social y un ser organizado por naturaleza. Ser social significa que el ser humano tiende a crear relaciones de ayuda y de dependencia recíproca, las que se dan en forma continua para llegar a sus metas propuestas.

En la actualidad, las organizaciones fomentan el análisis completo de la conducta de sus trabajadores, el cual es un tema preocupante por su efecto directo en el aspecto socioeconómico en los diferentes sectores, cuya finalidad es lograr una mayor productividad y brindar prestaciones de calidad requeridas por el usuario y la administración pública; finalmente poder concretar todos los compromisos inherentes de los hospitales para con la población (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) hace referencia al compromiso que tienen los establecimientos de salud de garantizar un cuidado sanitario provechoso y la obligación de entender las circunstancias causantes del déficit de estas instituciones públicas (2).

Estudios que se realizaron en todo el mundo determinaron que es imperante la evaluación acerca de la percepción tanto del usuario interno y externo inherentes al acto médico las cuales representan una ocasión de mejorar en la gestión de los servicios de salud; por tanto, no es suficiente determinar que percepción tiene el paciente, sino que hay que ir más allá, como interpretar su organización y de la calidad de los servicios que proporcionan por medio de la apreciación de su personal. En esta perspectiva, un indicador muy importante en la influencia de la percepción y apreciación de los individuos es el clima organizacional (2,3,4,5).

El estudio del clima organizacional constituye en la actualidad un mecanismo que ayuda al proceso de mejoramiento continuo de una empresa, las cuales “a través de su análisis logran identificar elementos claves que permiten elevar la calidad de vida laboral de los trabajadores y con ello la calidad de prestación de los servicios de salud, debido a la influencia que éste tiene sobre la motivación y el desempeño de los mismos”; trayendo consigo efectos directos y apreciables en la producción, satisfacción y calidad del trabajo, además de mejorar la imagen institucional de la empresa ante la sociedad (6,7,8).

Un problema que se ve con mucha frecuencia en las empresas es el de conservar un elevado grado de satisfacción y compromiso en sus trabajadores, de mantenerlos siempre motivados e identificados con la empresa, lo que se ve reflejado en el ánimo al ejecutar sus tareas laborales, de esta manera se obtendrá un clima organizacional positivo o bueno (9).

Muchos investigadores han llegado a concluir que, el clima organizacional es un atributo considerable en el entorno laboral, captadas de manera directa o indirecta por las organizaciones. El clima organizacional del mismo modo que la satisfacción laboral, condicionan la forma de actuar de los individuos en las instituciones, donde se refleja “enraizamiento, arraigo y permanencia” (10,11).

Bajo este concepto, a nivel internacional, ACSENDO, organización que ofrece soluciones tecnológicas para el talento humano de las empresas, reportó en América Latina para el 2014 un promedio global de 78,87% de los empleados refieren buen clima laboral en las empresas donde trabajan. Estos resultados presentan una variación positiva de 1,68 respecto a los resultados obtenidos en el año 2013; siendo República Dominicana el país con mayor porcentaje con un 83,42%, seguido por Ecuador con un 82,23% y en tercer lugar figura Colombia con un 80,05%, en la que los trabajadores consideran existe un buen clima laboral. En los tres últimos lugares figura Chile (71,88%), Uruguay (70,38%) y nuestro país con el 68,02%. Aunque Chile sea el país más competitivo de

Latinoamérica, eso no significa que sea donde se trabaja en las mejores condiciones o con el mejor clima laboral (12).

En el Perú, los resultados obtenidos en el 2014 no fueron mejores que los obtenidos en el período 2013, ya que 68,02% de los trabajadores peruanos percibían un clima laboral bueno, sufriendo una caída de 1,68% con respecto al 2013 (69,70%), al igual que sus pares de Costa Rica y Chile; pero a diferencia de Brasil, que mejoró su clima organizacional en más del 5,1%. En este análisis del clima laboral, en Perú los tres factores que presentaron mejores resultados fueron: motivación, orgullo y profesionalismo (12).

Enmarcando esta problemática en el personal de salud en el Perú, el desempeño laboral del profesional de enfermería y el entorno en que se realiza al parecer no es el más adecuado para tener una óptima satisfacción laboral. Condicionantes como: “el cansancio, agotamiento, las escasas posibilidades de capacitación debido al rol turnos y la necesidad del personal traen como consecuencia fatiga, desmotivación y dificultades en la vida familiar del personal de enfermería”, por lo que la labor de enfermeras(os) es muy sacrificada, requiriendo mucha fortaleza y perseverancia para organizar sus quehaceres, asumiendo largas jornadas de trabajos extras. Sin embargo, esto provoca efectos negativos en la vida personal y laboral del personal de enfermería, lo que va en detrimento de los pacientes y la sociedad en general (13).

Ante esto, se pone en relieve o en evidencia que en la actualidad una de las mayores fuentes de nerviosismo en los directivos de las empresas es saber qué factores reflejan la baja producción, la deficiente calidad de atención y los bajos índices de satisfacción del personal sanitario, esto motivó a que muchos establecimiento de salud del Perú recurren a estudios diagnósticos del clima organizacional; pero se hace necesario confeccionar dispositivos que contribuyan a obtener alternativas de solución, proyectando la meta que el personal de enfermería se sienta satisfecho con el trabajo que realiza; y en lo que respecta al clima organizacional, ofrecer una herramienta de gestión y

mejorar los procesos asistenciales para contribuir al restablecimiento del bienestar y salud de la población usuaria.

El Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz, no escapa a esta realidad, a pesar de ser un hospital de Nivel II-2, en el cual se brinda atención especializada en salud a la población local y la parte regional sierra de Ancash, teniendo una población adscrita de 626 722 usuarios. A pesar de esta considerable población, la parte directiva manifiesta que no cuenta con los mecanismos para el diseño de una metodología que permita determinar el estado actual del clima organizacional y su influencia en la satisfacción de sus trabajadores enfermeros, el cual es objeto de este estudio.

En la actualidad, en este hospital hay un Comité de Salud Ocupacional y un Comité de Calidad Asistencial, no han realizado un estudio diagnóstico del clima organizacional. Pero es vox populi por la mayoría de sus trabajadores que no hay un buen clima laboral y, en especial en las enfermeras(os), generando descontento y malestar que entorpecen que la enfermera(o) se desenvuelva normalmente en sus labores administrativas y asistenciales las que interfieren en la gestión. Por lo que se hace necesario, acrecentar los índices de calidad de atención sanitaria, dando mayor énfasis en las áreas donde se presentaron los resultados con tendencia negativa de clima organizacional.

Con respecto al ambiente del hospital donde se desempeña el personal de enfermería, la problemática expuesta es el servicio de emergencia. Este servicio cuenta con una agrupación de recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura que se han organizado para una prestación de servicios de salud, segura y eficaz. La enfermera(o) que trabaja en emergencia, se proyecta como meta la de proporcionar el mayor beneficio con el mínimo de riesgo para las personas, pero para llegar a cumplir esta meta, se requieren mucha fuerza de voluntad por los esfuerzos y superar las fuentes de estrés y cansancio, debido a la carga laboral: monitoreo de funciones vitales, administración de tratamiento, realización de procedimientos, etc.

El servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” es la circunscripción geográfica del hospital, donde se brinda atención a pacientes críticos con diversas enfermedades que demandan atención inmediata. Cuenta con una población de 34 enfermeras(os), número insuficiente para atender a toda la población usuaria, por lo que persiste la obligación de contratar a más personal. Las enfermeras(os) refieren que, en el servicio no tienen un estar de descanso, tal como lo tiene el personal médico. Además, son evidentes comportamientos y respuestas impropias, falta o deficiente trabajo en equipo, falta de compromiso por parte del personal, sólo se limitan a cumplir su rol, conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, mal manejo del estrés, etc.

Sumado a todo ello, el congestionamiento de las personas, la poca iluminación y ventilación, ausencia de calefacción, escasas señales de seguridad, infraestructura antigua y con fallas de construcción, equipamiento biomédico inoperativos, desconocimiento acerca de bioseguridad, baños en mal estado, estas condiciones crearon mayor insatisfacción en el personal de enfermería. Todo esto nos impulsó a realizar la presente investigación.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cómo influye el clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las Enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

La realización del presente estudio es muy importante, ya que nos va a permitir determinar en cifras estadísticas la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal de enfermería del Hospital “Víctor Ramos Guardia”, lo que permitió dar sustento a la justificación de la problemática con datos precisos y fidedignos al contexto.

También, los resultados y conclusiones de este trabajo, contribuirán a conocer la apreciación particular de los profesionales de enfermería, lo que permitirá proporcionar sostenibilidad al clima organizacional y la satisfacción laboral, mejorando los procesos de gestión del capital humano, de acuerdo a sus capacidades, cumpliendo de esta manera con los objetivos trazados en este estudio.

En el contexto práctico, al evaluar y analizar los resultados del clima organizacional, se podrá determinar las opiniones o puntos de vista de las enfermeras acerca del ambiente laboral en el servicio de emergencia, así como sus expectativas futuras, lo que permitirá planificar programas de intervención, con estrategias para fortalecer el clima organizacional, contribuyendo a la definición de una personalidad propia y coherente con los nuevos y permanentes desafíos.

Del punto de vista teórico, el estudio también se justificó porque en base al marco conceptual y teórico del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería, permitirá llegar a realizar explicaciones reveladoras, en referencia a la composición del trabajo, la originalidad, la comunicación práctica y positiva y además el sistema de reconocimiento a través de algún tipo de recompensa, factores que propiciarán a la creación de un adecuado ambiente laboral para brindar cuidados de calidad a su población.

La ejecución de la presente tesis colaborará colocando a disposición de la comunidad académica un material de consulta importante, ya que en este se determinan dos instrumentos de evaluación para el estudio de estas variables, los que fueron validados y son confiables para la aplicación de una determinada muestra. Será el punto de partida para la perfección de los instrumentos de evaluación existentes y la creación de nuevos instrumentos para medir el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo por parte de enfermería.

## **1.4. HIPÓTESIS.**

Hi: El clima organizacional influye sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

Ho: El clima organizacional no influye sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

## **1.5. OBJETIVOS.**

### **1.5.1. Objetivo General.**

Determinar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

### **1.5.2. Objetivos Específicos.**

- Identificar el Clima organizacional en las Enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.
- Identificar la satisfacción laboral en las Enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.



## **1.6. MARCO TEÓRICO.**

### **1.6.1. Bases Teóricas.**

Hoy en día, con el propósito de brindar un buen servicio a los clientes, despierta un creciente interés por el clima organizacional de una variedad de profesionales y de diversas disciplinas; a razón de su misma razón de ser en los ámbitos organizacionales/empresariales destacan la importancia de su estudio.

Hay muchos autores que intentan definir el clima organizacional, a través del tiempo y desde su perspectiva particular y disciplinaria.

El concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960, quien estaba influenciado por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt, la cual sostiene que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno; y la escuela funcionalista, que formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea, y que además las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio (14,15).

Posteriormente, Desler define el clima organizacional 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. Además, sostiene que el éxito organizacional depende en gran parte de los recursos humanos y estos a su vez, de los planes que existen dentro de las organizaciones para cubrir sus necesidades; de ahí la importancia de ofrecerles un ambiente de trabajo en el cual se sientan a gusto y motivados para poder dar lo mejor (16).

A su vez, Álvarez lo define como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad (17).

Similar es lo planteado por Méndez, que se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo (18).

Mientras que para Goncalvez el clima organizacional es la atmósfera psicológica y social que rodea al ambiente de trabajo, además del conjunto de percepciones que tienen los trabajadores a cerca 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; es decir utiliza como elemento fundamental la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización: productividad, satisfacción, rotación, etc. (19).

Para facilitar una mayor comprensión del clima organizacional, Goncalves resalta los siguientes elementos: “El clima se refiere a las características del ambiente laboral; estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio; tiene repercusiones en el comportamiento laboral; el clima es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y la conducta individual; estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa

y; el clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico”. Al momento de programarse medidas para tratar el clima laboral, se deben tomar en consideración todos estos elementos (19).

Asimismo, el Ministerio de Salud también presenta su conceptualización del clima organizacional, en el cual también hace alusión a las diversas percepciones que comparten los integrantes de una organización referente al medio laboral, específicamente al ambiente físico donde se desarrolla el trabajo, a las relaciones interpersonales laborales y además a las diferentes normativas que regulan dicho trabajo (20).

Chiavenato desde su punto de vista psicosocial, conceptualiza al clima organizacional como la naturaleza o facultad del entorno organizacional que captan o experimentan los integrantes de la institución, que se encuentra ligado al grado de motivación, y que influye, directamente, en la forma de comportarse de los individuos y, por tanto, en la productividad de la empresa (21).

Agrega Chiavenato que, el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. También menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales), las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (22).

Por tanto, el clima organizacional hace referencia al entorno laboral captado por parte de cada uno de sus trabajadores quienes son el elemento esencial en el progreso y mantenimiento de la organización. De esto se desprende la importancia de mantener al personal de salud siempre motivado y satisfecho en

sus respectivos puestos, apuntando a resultados de un desempeño laboral de calidad y eficiente, contribuyendo al bienestar de la población.

Sin embargo, a las características anteriores, Brunet agrega otras características del concepto de clima organizacional, tales como que: “Es una configuración particular de variables situacionales; sus elementos estructurales pueden variar aunque el clima sea el mismo; tiene una connotación de continuismo pero no es permanente; está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización; es exterior a la persona quien puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza; es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea; se basa en las características de la realidad externa; es difícil de describirlo con palabras; tiene consecuencias sobre el comportamiento por lo que es un determinante directo del comportamiento”, debido a que interviene sobre las actitudes y expectativas que se consideran los determinantes decisivos del comportamiento del individuo (15).

Hay que tener presente que, las características del clima organizacional no son fijas, sino que varían de una organización a otra organización, debido a los servicios que ofrece y de acuerdo a los intereses y fines que persigue la empresa.

Según García e Ibarra, existen 4 tipos de clima organizacional y de acuerdo a cada uno de estos determinarán el objetivo de cada institución, estos son: Clima de tipo autoritario: Sistema I – Autoritarismo explotador, Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista, Clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo y Clima de tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo (24), los cuales son tratados de manera sucinta a continuación.

**El Clima de tipo autoritario: Sistema I – Autoritarismo explotador**, se refiere a cuando “la dirección no tiene confianza en sus empleados”. Se

establece una relación descendente, donde los trabajadores realizan sus labores bajo presión por temor a los castigos, sanciones, despidos, etc. y esto crea un clima hostil y de insatisfacción laboral (24).

**El Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista**, es un clima donde “la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo a su siervo”. Casi siempre los administradores de este tipo de empresas utilizan el sistema de recompensas o reconocimientos a sus trabajadores para motivarlos (24).

**El Clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo**, es donde la dirección confía en sus trabajadores, donde “La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación se presenta de forma descendente y también las recompensas y los castigos ocasionales” son motivadores para el desempeño laboral, en el ambiente de trabajo prima la armonía (24).

**El Clima de tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo**. En este tipo de clima la dirección confía plenamente en el trabajo de sus empleados. “Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles”, donde la comunicación no sólo es vertical sino también horizontal. Todos forman un equipo, tanto directivos como operativos, fortaleciendo las relaciones interpersonales y su producción (24).

El clima organizacional también presenta sus ventajas y sus desventajas, donde se pone en evidencia que, a mejor clima laboral se tendrá mayores consecuencias positivas, las cuales serán observadas dentro como fuera de la organización. Así tenemos que, los efectos positivos se consideran entre los principales: el logro, la afiliación, la producción, la satisfacción, la motivación, la integración, la permanencia de sus trabajadores talentosos, la mejor imagen de

la organización, el empoderamiento empresarial; mientras que los aspectos negativos pueden ser la inadaptación, la baja producción, las renuncias de sus talentos, la disconformidad laboral, entre otras (25).

Asimismo, al analizar las ventajas de un buen clima laboral, se extraen los beneficios del clima positivo, estos son: mayor y mejor rendimiento en el trabajo; mayores beneficios empresariales; fortalecimiento del trabajo multidisciplinario; pocas o nulas renuncias de los talentos; mayor satisfacción laboral; mayor compenetración entre los compañeros; los trabajadores son más participativos, colaboradores y aportan ideas para mejorar la producción empresarial; mejora la imagen institucional; se alcanzan las metas propuestas; y la empresa se vuelve más competitiva y satisface la demanda del mercado (25).

Las dimensiones del clima organizacional dependen desde la perspectiva de cada autor, pero por fines académicos trataremos las dimensiones formuladas por el MINSA, ya que como el instrumento utilizado para medir esta variable es en base a estas 3 dimensiones, que a su vez reúnen 11 indicadores. Las dimensiones y sus respectivos indicadores son: Diseño organizacional, cultura de la organización y potencial humano (20).

**El diseño organizacional** viene a ser el conjunto de actividades o fuerzas coordinadas de forma consciente de dos o más personas. Esta dimensión comprende 4 indicadores: **Estructura** (percepción del trabajador de la empresa acerca de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que enfrentan en su desarrollo laboral), **toma de decisiones** (evaluación de información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en la empresa y del papel que juegan los empleados), **comunicación organizacional** (redes de comunicación que existen dentro de la organización y facilidad de los empleados para ser escuchados por la patronal) y **remuneración** (medio a través del cual se reconoce por trabajo realizado) (20).

**La cultura de la organización**, se refiere a todas las relaciones interpersonales, la normativa y los patrones de comportamiento de los trabajadores en su centro de trabajo. Esta dimensión tiene 3 indicadores:

“**Identidad** (sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización), **conflicto y cooperación** (nivel de colaboración observable entre los empleados en el trabajo y en los apoyos materiales y humanos que reciben dentro de la organización) y **motivación** (conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional)” (20).

**El potencial humano** representa el sistema social interno de la institución y lo conforman los individuos y los grupos de trabajo. Esta dimensión tiene 4 indicadores: “**Liderazgo** (influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados), **innovación** (cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas), **recompensa** (medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo) y **confort** (esfuerzos de la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable, donde se desarrolle un trabajo libre)” (20).

El clima organizacional, como vemos, hoy es un factor clave en el desarrollo de las organizaciones y su estudio exhaustivo, diagnóstico y mejoramiento influye directamente en el llamado espíritu de la organización. Ante esto, se presenta la necesidad estratégica de crear o mejorar los instrumentos de evaluación del clima organizacional para poder conocer mejor la percepción de los trabajadores acerca de los aspectos principales del trabajo (26).

Pero, ¿Por qué es importante evaluar el clima organizacional? El MINSA da respuesta a esta interrogante y especifica la importancia de estudiar el clima organizacional, ya que permitirá: “Obtener información confiable y válida sobre el funcionamiento de la organización; establecer el valor promedio del clima organizacional y comparar el clima organizacional en las diferentes áreas; establecer Benchmarking interno, a los fines de aprovechar las mejores prácticas dentro de la empresa; monitorear el resultado de las intervenciones de los proyectos de mejora del clima organizacional; conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en el personal de una organización; disponer de Indicadores de Gestión adicionales a los tradicionales;

detectar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales; definir acciones de mejora; realizar comparaciones con otras organizaciones y apoyarse en ellas con fines de Benchmarking y; desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros” (20).

Para medir el clima organizacional, se puede proceder empleando un instrumento específico para los trabajadores de una empresa; pero primero se tiene que definir “qué es lo que se quiere conocer sobre el clima y plantear el instrumento de forma clara”, ya que el instrumento permitirá determinar el diagnóstico situacional del clima laboral de la organización y luego establecer las medidas correctivas o aplicar programas de intervención para convertir a un clima laboral positivo (27).

La mayoría de entendidos de la materia recomiendan la aplicación de encuestas a sus trabajadores, ya que permite evaluar a toda la población y tiene un nivel bajo de error, debido a que ya fueron estandarizadas con pruebas aplicadas a muchas instituciones. No hay que olvidar que también se puede hacer uso de la observación o la entrevista (25,28).

Antes de realizar las encuestas, se deberían tener en cuenta ciertas consideraciones importantes, como: Plantear preguntas cerradas; usar escalas de medición precisas para las respuestas de satisfacción (totalmente de acuerdo, en desacuerdo, etc.); realizarlas de forma periódica porque el clima organizacional es un concepto activo, no permanece estático; y además que las encuestas se deben complementar con entrevistas sobre el clima organizacional donde el trabajador pueda exponer con solvencia y libertad sus puntos de vista (25).

Para la evaluación del clima organizacional, se sigue un proceso, el cual las empresas deberían tener conocimiento. Este proceso, el MINSA lo divide en 5 fases: Fase de alineamiento, fase de sensibilización, fase de medición, fase de análisis y entrega de los resultados y fase a acciones de mejora (20).



**En la Fase de alineamiento**, existe un compromiso de la Alta Dirección de las Organizaciones de Salud, además hay un amplio conocimiento de la empresa y por último se llega a la elaboración y consolidación del instrumento de recolección de la información (20).

**En la Fase de sensibilización**, se llega a establecer la conceptualización de la medición, se lleva a cabo una campaña publicitaria y difusión interna, además hay una unificación y seriedad de los recursos humanos de la empresa con el estudio de clima organizacional (20).

**En la Fase de medición** se realiza un emplazamiento de los recursos humanos, hay una sensibilización interna antes que se aplique el instrumento de clima organizacional, se establece la metodología para la medición del instrumento en base a la normativa técnica y el instrumento se aplica de forma anónima y confidencialidad, además del manejo de la información (20).

**En la Fase de análisis y entrega de los resultados**, se entrega el resultado del estudio inmediatamente después de ser evaluado, a través de informes amigables, se analiza a profundidad y concienzudamente la información cuantitativa y cualitativamente, es pertinente entregar sugerencias y/o recomendaciones para posteriores mediciones. Por último, se entrega de resultados a los directivos de la organización para tomar las medidas correctivas pertinentes.

**En la Fase de acciones de mejora**, se desarrollan los programas de intervención periódicos y sostenidos en el tiempo, con la finalidad del mejoramiento continuo del clima organizacional, con mayor énfasis en las debilidades y/o amenazas; además se deben acoplar los resultados del mejoramiento de clima con los indicadores estratégicos organizacionales (20).

Al terminar todo este proceso, el equipo responsable de evaluar el clima organizacional, deberá confeccionar un informe del análisis y de los resultados para su posterior socialización y promover el desarrollo del clima laboral, a través del fortalecimiento de las cosas positivas y el planteamiento de medidas correctivas para los aspectos negativos planteados en un proyecto de mejora continua (20,25).

Es necesario precisar que, en el presente trabajo investigativo, su sustento teórico estuvo basado en la Teoría del Clima Organizacional o de los Sistemas de Organización de Lickert y el Modelo de Schneider.

Teoría del Clima Organizacional o de los Sistemas de Organización de Likert nos permite estudiar en términos de causa-efecto la naturaleza de los climas y también nos ayuda a analizar el rol de las variables componentes del clima que se observa (23).

Esta teoría determina 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 relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional”, estos factores determinan la relación de los directivos con sus trabajadores (29).

Se propuso esta teoría porque es una de las más activas y explicativas del clima organizacional, donde predomina el clima participativo, lo que va a facilitar la eficacia y eficiencia individual e institucional, resaltando la participación activa de los trabajadores, lo que considera como el motor para la motivación laboral (29).

Esta teoría sostiene que en la percepción del clima organizacional influyen tres tipos de variables. “La primera son las causales referidas a: estructuras de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencias y actitudes entre otras. Referente a las variables intermedias, se tiene que estas reflejan el estado interno y la salud de una empresa educativa y constituyen los procesos organizacionales: motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones, entre otras. Las variables finales son el producto resultante de las dos anteriores” y tiene un fuerte impacto en la organización y en su productividad, ganancias y pérdidas, buena o mala imagen (23).

La propuesta teórica de Likert fue una teoría de análisis y diagnóstico del clima organizacional, basado en su trilogía de variables. Además, agrega que, la interacción entre estas tres variables va a determinar el tipo de clima organizacional, los cuales ya fueron tratados (30).

El Modelo de Schneider ayuda a los trabajadores a darle sentido y significado a sus percepciones, que dirigen su comportamiento en pro de la empresa. Su importancia radica en que la conducta de un trabajador no es producto de los factores organizacionales existentes, sino que está supeditado a la percepción que tenga el trabajador de estos factores y del direccionamiento que dé a estas percepciones (31).

Sin embargo, estas percepciones son producto de las actividades, relaciones interpersonales y otra serie de experiencias que cada trabajador tenga con la institución. Por lo que el clima organizacional refleja la relación recíproca entre características personales y organizacionales. Este clima resultante conduce a determinados comportamientos y conductas en los trabajadores y, a la vez, estos comportamientos influyen en la organización y en su productividad (31).

La satisfacción laboral es la segunda variable en estudio. La satisfacción laboral guarda una relación estrecha con la vida cotidiana del trabajador, donde se pone en juego una serie de componentes como: emociones, conductas, experiencias, relaciones interpersonales.

La satisfacción laboral, al igual que el clima organizacional, tiene muchas definiciones, donde los autores han tratado de aproximarse a la definición más precisa del término a través del tiempo.

Así, Weinert la define como la actitud con la que el individuo realiza su trabajo, donde primero se destaca la motivación para trabajar y luego la fuerza e intensidad de los sentimientos afectivos del trabajador frente al trabajo y de las consecuencias que se derivan del mismo (32).

En la misma línea teórica, Robbins y Coulter tienen una definición similar a la de Weinert, donde define a la satisfacción laboral como “la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”, destacando el positivismo con la satisfacción y el negativismo con la insatisfacción (33).

Muñoz conceptualiza a la satisfacción laboral desde el punto de vista del ambiente y de las compensaciones por el trabajo realizado, dice que es “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 psicológicas, sociales y económicas acordes con sus expectativas” (34).

Por otro lado, Palma hace referencia a la satisfacción laboral como la predisposición o la tendencia relativamente estable hacia el trabajo, que se

basan en las creencias, valores y virtudes del trabajador con respecto a su experiencia laboral (34).

En el campo sanitario, el Ministerio de Salud (MINSA) define a la satisfacción laboral como el “conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Por tanto, el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los usuarios internos de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales. Es por ello, que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial”, dependiendo principalmente de este factor el bienestar y salud de la población (36).

El cuidado de enfermería es “una práctica dirigida a personas y colectivos que implica formación académica con criterios éticos, científicos, humanos y sociales. Además, debe generar satisfacción tanto en la enfermera que da el cuidado, como en las personas que lo reciben”. Por lo que Zas definió la satisfacción como un fenómeno específicamente humano e intersubjetivo que se inicia y termina en la persona misma (37).

La satisfacción laboral tiene un fuerte vínculo con la motivación y la productividad de los trabajadores; de allí que, la satisfacción laboral en enfermería ha sido identificada como un indicador clave de su desempeño, ahorrando costos y de mejor calidad de atención a los usuarios.

Por ende, la importancia del grado de satisfacción laboral se enmarca en la cantidad de horas al día o a la semana que los trabajadores pasan en el trabajo, porque contabilizados en todo su tiempo laboral es mucho tiempo dedicado a su empresa, motivo por el cual algunos autores llaman al trabajo como segundo hogar. Al respecto Robbins destaca algunos motivos de la importancia de la

satisfacción laboral, los principales son: Hay bastante evidencia científica que los trabajadores insatisfechos tienen mucho ausentismo laboral o algunos tienden a renunciar con más frecuencia y que los trabajadores que gozan de un buen grado de satisfacción en el trabajo, gozan de mejor salud física y psicológica; a mayor grado de satisfacción laboral más productividad con productos o servicios de mejor calidad y; la satisfacción laboral es un buen predictor de mayor y mejor calidad de vida de los trabajadores, de fidelidad y compromiso con la empresa, mejores relaciones familiares e interpersonales (38).

Además, se debe mencionar que, el trabajo proporciona un sentido de identidad y de autoconocimiento, fortaleciendo el sentimiento de autoestima y de pertenencia. En síntesis, la ocupación o profesión determina el nivel socioeconómico, la seguridad emocional y el grado de felicidad de los trabajadores.

Es necesario precisar que, hay ciertos factores que contribuyen a la satisfacción del trabajador y por tanto a su bienestar, como: Contratar a individuos capacitados de acuerdo al perfil del puesto, crear vínculos estrechos con los trabajadores, contar con un sistema de recompensas o incentivos laborales, fortalecer el trabajo en equipo y su perfeccionamiento, proporcionar espacios físicos y de tiempo de descanso o esparcimiento. En el lado opuesto, hay factores que predisponen a la insatisfacción en el trabajo, lo que provoca malestar y desgano, como: bajas remuneraciones, malas relaciones interpersonales con directivos y entre colegas, pocas posibilidades de promoción o ascenso, ambiente laboral cargado de estrés y falta de higiene, imposibilidad de conciliar la vida laboral con la vida familiar. “El equilibrio es fundamental para conseguir la satisfacción laboral” (39).

Para la medición de la satisfacción laboral, varios autores han fraccionado esta variable en dimensiones, pero en esta investigación se hizo uso del instrumento de Sonia Palma, por lo que trataremos la división hecha por esta psicóloga. Esta investigadora divide a la satisfacción laboral en 7 dimensiones: “Condiciones físicas y/o materiales, beneficios sociales y/o remunerativos,

políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad” (35).

**En la Dimensión I: Condiciones físicas y/o materiales,** se tiene en consideración a todos los elementos materiales o de infraestructura donde se ejecuta el trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Así Robbins agrega que, las condiciones favorables de trabajo, o sea, el entorno laboral con las condiciones básicas para el confort y comodidad del trabajador: limpieza, ventilación, iluminación, privacidad, seguridad y disponer de equipos biomédicos e insumos necesarios para el desempeño eficiente del trabajo (40).

**En la Dimensión II: Beneficios sociales y/o remunerativos,** hace referencia grado de placer relacionado con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. El sistema de recompensas, las remuneraciones, así como las promociones o ascensos son factores influyentes en la satisfacción laboral, porque ayudan a satisfacer necesidades fisiológicas como sociales y de autorrealización (35).

**En la Dimensión III: Políticas administrativas,** se considera el grado de acuerdo frente al marco legal laboral dirigido a regular el vínculo laboral y asociado directamente con el trabajador, siendo las directrices para alcanzar los objetivos o metas propuestas por la institución (35).

**En la Dimensión IV: Relaciones sociales,** se hace alusión al grado de complacencia frente a la relación recíproca con otros trabajadores de la empresa con quien se comparte todos los días las actividades laborales. En esta dimensión juega un papel importante la comunicación, la cual debe ser efectiva, basada en la comprensión y el respeto (35).

**En la Dimensión V: Desarrollo personal,** se determina la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas en su puesto, donde le permita emplear sus capacidades y facultades para conseguir su

autorrealización; por lo que el trabajo representa un desafío para desarrollar sus potencialidades (35).

**En la Dimensión VI: Desarrollo de tareas**, se valora las tareas cotidianas que realiza el trabajador en la organización donde labora, donde no sólo se necesita conocimientos, habilidades y destrezas sino también de la voluntad y motivación con la que realiza las funciones encomendadas en su trabajo (35).

**En la Dimensión VII: Relación con la autoridad**, se determina la relación valorativa del empleado con su jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. La relación debe estar basada en el respeto por el nivel jerárquico del jefe, donde mucho tienen que ver también la conducta del jefe o líder del grupo. Al respecto House y Dessler presentan una alternativa al modelo conductual del líder, que se sustenta en “cómo los líderes motivan a sus seguidores para que rindan mejor y estén más satisfechos con su trabajo” (35,41).

A la actualidad, existen una variedad de instrumentos para estudiar la satisfacción laboral, desde entrevistas estructuradas a encuestas, cuestionarios, etc. Según Moya “la herramienta que se utilice debe ser aquella que mejor se adapte a cada caso”, donde se debe considerar la satisfacción laboral global como sus dimensiones que la integran (42).

Moya hace mención a una serie de instrumentos de medición de la satisfacción laboral validados y confiables, como: Science Research Associates Employee Inventory, Minnesota Satisfaction Questionnaire, Michigan Organizational Assessment Questionnaire, Índice Descriptivo del Trabajo (Job Descriptive Index: JDI), Inventario de la Motivación Intrínseca (Intrinsic Motivation Inventory: IMI), Job Satisfaction Survey: JSS, Encuesta Diagnóstica del Trabajo (Job Diagnostic Survey: JDS), Cuestionarios de Satisfacción Laboral S4/82, S20/23, S10/12, S21/26 y Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) (42).



También está como instrumento de medición la Escala de satisfacción SL-SPC de Sonia Palma, la cual fue validada en nuestro país y se utilizó en el presente trabajo. Pues, esta escala “permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral”. Esta escala tiene su sustento en la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica (35).

Un aspecto que ha sido fuente de amplios debates científicos son las corrientes teóricas que intentan explicar el fenómeno psicosocial de la satisfacción laboral. Muchas de estas teorías están relacionadas con las teorías motivacionales.

Thompson y Mc Namara identifican 3 modelos teóricos de la satisfacción laboral: Primer modelo que hace referencia al contenido (Teoría de Jerarquía de las Necesidades y Teoría de los Dos Factores); Segundo modelo se refiere al proceso (Teoría de las Expectativas y Teoría de la Equidad); y el Tercero relacionado a los modelos situacionales de la satisfacción laboral (Teoría de Satisfacción Laboral de los Sucesos Situacionales y Teoría de las Características del Puesto de Trabajo) (43).

**La Teoría de Jerarquía de las Necesidades de Maslow** formula que todas las necesidades humanas no poseen el mismo grado de complacencia para cumplir con su satisfacción, por lo que estructuró estas necesidades según la jerarquía con que la persona las experimenta a través de todo su ciclo vital (44).

Existe satisfacción laboral cuando las necesidades de la persona se satisfacen por medio del trabajo y de su ambiente. Las necesidades de acuerdo a su jerarquía se clasifican en cinco categorías, consideradas de menor a mayor rango, son: 1) “Fisiológicas: o básicas y son las relacionadas con la propia supervivencia; 2) De seguridad: necesidad de protegerse contra las amenazas y de buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo; 3) Sociales: necesidad de amistad, afecto, aceptación en interacción con otras personas

(amigos, compañeros, etc.); 4) De estima: necesidad de reconocimiento propio (logro, competencia en el trabajo, confianza ante los demás y autonomía) y externo (prestigio, reputación, status y aprecio) y; 5) De autorrealización: necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial que posee un individuo”, que abarca el desarrollo personal y el éxito profesional (45).

Maslow también postula que la satisfacción de las necesidades da como producto una actitud con tendencia positiva de los trabajadores; al trabajador no sólo se le debe garantizar un ambiente de trabajo adecuado, sino que además debe proporcionarse las herramientas operativas necesarias para su autorrealización, que lo impulsen a crear una sinergia con su trabajo, dando como resultado una mejora en su productividad. Hay que recordar que, “sólo cuando se satisface suficientemente una necesidad, surge otra necesidad de nivel superior y motiva a la persona a hacer algo para satisfacerla”. No necesariamente una necesidad completamente satisfecha se puede considerar motivadora (45,46).

**La Teoría de los Dos Factores de Herzberg** centra la definición de la satisfacción laboral tiene 2 dimensiones: la satisfacción y la insatisfacción, que son 2 fenómenos totalmente distintos e independientes entre sí en la conducta profesional; es decir, que los factores que afectan la satisfacción son completamente diferentes a los que provocan la insatisfacción (47).

Herzberg en su modelo teórico sustenta dos tipos de necesidades que tiene la persona: Las necesidades higiénicas o de insatisfacción (referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo) y las necesidades de motivación o satisfactores (referidas al contenido mismo del trabajo). Se dice que “Cuando se cumplen las necesidades higiénicas no se siente satisfecho ni insatisfecho, es un estado neutro, cuando no se cumplen estará insatisfecho, solo estará satisfecho cuando además se cumplan las necesidades de motivación, si estas no se cumplen no estará insatisfecho, sino en estado neutro” (48).

Entonces, la satisfacción de un trabajador depende de cumplir o no ciertas necesidades. Por lo que Herzberg especifica que, la estrategia de desarrollo organizacional más conveniente y el medio para proporcionar factores motivadores permanentes en el trabajo, es la reorganización llamada “enriquecimiento de tareas”. Este enriquecimiento de labores/tareas hace referencia al reemplazo de las labores más sencillas y básicas del cargo por labores más complejas, que estimulen diariamente el desafío mental y físico del trabajador en busca de la satisfacción profesional y superación personal (49).

**La Teoría de las Expectativas de Vroom.** Esta teoría postula que la tendencia para actuar en cierta forma, depende de qué tanto el trabajador esté concientizado de que su accionar lo conducirán a obtener cierto resultado y también de qué tan productivo resulte este resultado para él. La lógica de la teoría supone que todo trabajador dirigirá su esfuerzo en su desempeño para conseguir aquello que anhela, pero esto será posible si él cree en sí mismo y tenga la mentalidad de que es posible llegar a esa meta (50).

Por ende, la teoría de las expectativas postula que las variables situacionales, así como las de personalidad provocan satisfacción en el trabajo. De esta teoría se desprenden ciertas recomendaciones, como: “Determinar las recompensas que valora cada individuo; determinar el desempeño que desea la dirección; establecer un nivel alcanzable de desempeño; unir las recompensas al desempeño; analizar los factores que podrían contrarrestar la eficacia de la recompensa y asegurarse que ésta sea adecuada” (51,52).

**La Teoría de la Equidad de Adams.** “El modelo de Adams se basa en el concepto de la comparación, y de ese punto parte hacia nuevas dimensiones en el entendimiento global de la motivación de los empleados. Los trabajadores están interesados en elementos adicionales a la satisfacción de sus necesidades; también quieren que el sistema de retribución sea justo e igualitario. El fenómeno de la justicia aplica a todo tipo de estímulos (económicos, sociales, psicológicos)” (53).

Adams sostiene que los trabajadores tienden a comparar el producto de su esfuerzo laboral con las recompensas que reciben sus demás compañeros, y analiza si las considera justas e igualitarias, si es así el trabajador se encuentra motivado y satisfecho (53).

**La Teoría de Satisfacción Laboral de los Sucesos Situacionales de Quarstein, McAfee y Glassman** tiene 2 componentes esenciales: las características y los sucesos situacionales. Dentro de las características situacionales tenemos al sueldo/remuneraciones, a las oportunidades de promoción, las condiciones laborales, las políticas de la compañía y la supervisión. En cuanto a los sucesos situacionales se consideran positivos (por ejemplo, dar un receso después de un trabajo forzado) y negativos (por ejemplo, mensajes de correo electrónico confusos, “chismes” o “diretes” entre compañeros de trabajo) (54).

Los autores de este modelo teórico agregan que, “los individuos tienden a evaluar las características situacionales antes de aceptar un empleo y los sucesos situacionales tienden a ser evaluados después de aceptar un empleo”, siempre están evaluando las características y condiciones laborales (54).

**La Teoría de las Características del Puesto de Trabajo de Glisson y Durick** se compone de 3 categorías: trabajador, puesto de trabajo y características de la organización. La medición de estas categorías, de forma global e independiente, ayudan a determinar el grado de satisfacción laboral como el compromiso con la institución (55).

Según esta teoría, para que un trabajo sea motivador y lograr la satisfacción en sus trabajadores debe poseer 3 atributos esenciales: “Los resultados deben de ser conocidos o evaluables por el empleado; Deben de permitir que el sujeto se sienta responsable del logro obtenido; El trabajador debe de recibir información sobre su desempeño” (56).

### **1.6.2. Antecedentes de la Investigación.**

A NIVEL INTERNACIONAL encontramos las siguientes investigaciones acordes al tema de estudio:

En México, el 2015, Peña-Viveros R, Hernández-Hernández DM, Vélez-Moreno AML, García-Sandoval MG, Reyes-Tellez MA, Ureña-Bogarín EL. (57), en su tesis: “Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud”, donde se evaluó a 34 jefaturas de prestaciones médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social. Sus resultados arrojaron que sólo el 27,6% de los participantes evaluaron el clima organizacional como alto; el promedio de desempeño laboral fue de 0,79 (mínimo: 0,65 y máximo: 0,92) y se encontró relación estadística positiva entre clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en sus respectivos puestos.

Montero W. (58), en su investigación titulada: “Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral – HEGI, Lérída – Tolima, 2015”. La muestra estuvo constituida por 34 enfermeras, a quienes se les aplicó 2 instrumentos: uno de clima organizacional y otro para medir la satisfacción laboral. Los resultados que se encontraron fueron que la mayoría reportó un clima organizacional bueno en todas sus dimensiones y el 76% de los trabajadores manifestaron estar satisfechos laboralmente, además que se encontraron debilidades y fortalezas en las variables estudiadas.

En Bolivia, Peralta H. (59), en su tesis: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada”. Investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional, donde trabajó con una muestra de 74 enfermeras(os). Sus resultados fueron que, la mayoría reporta un clima organizacional positivo; las enfermeras se encuentran satisfechas con su trabajo porque les proporciona bienestar y cubre sus necesidades; se encontró relación estadística positiva entre estas dos variables.

A NIVEL NACIONAL se encontraron algunos estudios que abordaron las variables de la presente investigación, así tenemos que:

Arboleda L. (60), en su tesis titulada: “Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016”. Estudio cuantitativo, de corte transversal, descriptivo y prospectivo, donde se trabajó con una población muestral de 58 enfermeras y personal técnico. Sus resultados son preocupantes porque sólo el 27,6% percibe un clima organizacional favorable; el 55,17% percibió regular satisfacción laboral; además se encontró relación estadística moderada entre sus dos variables estudiadas.

Vara L. (61), en su trabajo titulado: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma, Arequipa 2017”. Estudio descriptivo, no experimental, correlacional y de corte transversal. Su población muestral estuvo constituida por 101 profesionales sanitarios de la Red. Sus resultados fueron que, sólo el 10,9% reportó un clima organizacional saludable; el 59,4% manifestó satisfacción laboral baja, se encontró relación estadísticamente significativa entre sus variables de estudio.

En Trujillo, Felipe G, Aguilar P, Becerra A, Lara D, Jesús G, Zavaleta H. (62), en su investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal”. Estudio de corte transversal, no experimental y descriptivo, donde se trabajó con una muestra de 60 sujetos. Los resultados demostraron que existe relación estadística positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

A NIVEL REGIONAL encontramos investigaciones realizadas en Chimbote, como de:

Velásquez G, García L. (63), en su investigación titulada: “Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de las enfermeras de la Microred Yugoslavia – Nuevo Chimbote, 2014”. Estudio de corte transversal, descriptivo y correlacional, donde se consideró a todas las enfermeras que laboran en la Microred Yugoslavia. Las principales conclusiones fueron que, casi el 40% reportaron un clima organizacional positivo, la mayoría mostraron satisfacción en su trabajo y encontraron relación estadística entre estas dos variables.

Moreno M. (64), en su trabajo: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional del Santa, 2016”. Investigación cuantitativa, descriptivo, correlacional y de corte transversal, donde su población muestral estuvo constituida por 10 docentes con vínculo laboral. El 60% presentó un nivel de satisfacción laboral moderado, el 80% presentó nivel favorable de clima organizacional y no se encontró relación entre estas dos variables.

Gutiérrez C. (65), en su tesis titulada: “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017”. Estudio no experimental, transversal y correlacional, donde se trabajó con 62 trabajadores del hospital. Se evidenció una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, demostrando también que existe una relación entre sus dimensiones y todos los factores intervinientes en el clima organizacional que van a influenciar directamente con el desempeño laboral, y viceversa.

A NIVEL LOCAL, sólo se encontraron dos investigaciones acerca de la satisfacción laboral, más no del clima organizacional, ni mucho menos de correlación entre estas dos variables. Así:

Henostroza P. (66), en su tesis titulada: “Competencias laborales y grado de satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital

'V́ctor Ramos Guardia' – Huaraz, 2016". Estudio descriptivo, no experimental, correlacional, donde su poblaci3n muestral estuvo constituida por 29 enfermeros, a quienes se les aplic3 dos instrumentos para la recolecci3n de datos: El Formulario de Competencias Laborales "Evaluaci3n de Desempeño y Conducta Laboral" y La Escala de Satisfacci3n Laboral. Sus resultados fueron que, la mayoría de profesionales de enfermería calificaron como muy competente, el 58,6% reportaron un alto grado de satisfacci3n con su trabajo y no se encontr3 relaci3n estadística entre las competencias laborales y la satisfacci3n laboral ni con sus dimensiones.

Villachica N. (67), en su estudio titulado: "Relaciones interpersonales que influyen en la satisfacci3n laboral de enfermeros, Hospital V́ctor Ramos Guardia – Huaraz, 2016". Estudio aplicado, correlacional, diseño no experimental, transeccional. La muestra de estudio fueron 93 enfermeras. Se report3 que, el 39,8% una relaci3n interpersonal medianamente favorable pero se encuentran satisfechos; en la dimensi3n necesidades el 29% tuvo una relaci3n interpersonal medianamente favorable y se encuentra insatisfecho; en motivaciones el 63,4% es favorable y se encuentran satisfechos; en actitudes el 34,4% tuvo relaci3n interpersonal medianamente favorable y se encuentran insatisfechos; en valores el 40,9% la relaci3n interpersonal es medianamente favorable y est3n insatisfechos; y en la dimensi3n comunicaci3n el 35,5% la relaci3n interpersonal es medianamente favorable y muestran satisfacci3n.



## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

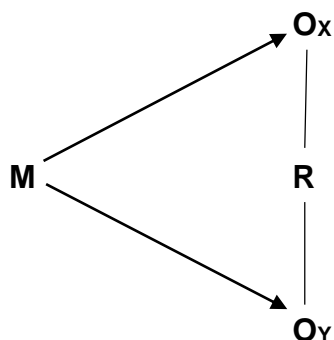
#### 2.1.1. Diseño general.

El estudio fue descriptivo porque tuvo como objetivo de describir cómo se presentó la problemática del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz.

#### 2.1.2. Diseño específico.

En el presente estudio, el diseño es correlacional, ya que examinó la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz.

El diagrama del diseño investigativo es:



Donde:

**M** = Muestra de investigación.

- O<sub>x</sub>** = Clima organizacional en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “V́ctor Ramos Guardia” de Huaraz.
- O<sub>y</sub>** = Satisfacci3n laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “V́ctor Ramos Guardia” de Huaraz.
- R** = Influencia del clima organizacional en la satisfacci3n laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “V́ctor Ramos Guardia” de Huaraz.

## **2.2. POBLACI3N Y MUESTRA.**

La poblaci3n estuvo conformada por 34 enfermeras(os) que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital “V́ctor Ramos Guardia” de Huaraz.

La muestra la conform3 34 enfermeras(os) del servicio de emergencia del Hospital “V́ctor Ramos Guardia” de Huaraz, porque se excluyeron a las dos enfermeras investigadoras, fue definida por tipo no probabilístico. Esta poblaci3n muestral la constituy3 un n3mero de sujetos suficientes que garantiz3 la existencia de las mismas característic3s del universo.

### **Unidad de análisis.**

Enfermera(o) del servicio de emergencia del Hospital “V́ctor Ramos Guardia” de Huaraz.

### **Criterios de inclusi3n.**

- Enfermera(o) de ambos sexos.
- Enfermera(o) que trabaj3 exclusivamente en el servicio de emergencia.
- Enfermera(o) que tuvo como ḿnimo un ańo de permanencia en el servicio.
- Enfermera(o) que autoriz3 su participaci3n, firmando el Consentimiento Informado (Anexo N3 6).

### **Criterios de exclusión.**

- Enfermera(o) que estuvo con descanso médico prolongado o destacada(o).
- Enfermera(o) serumista.
- Enfermera(o) contratado sin título profesional.

## **2.3. VARIABLES.**

### **2.3.1. Variable Dependiente: La Satisfacción Laboral.**

**Definición Conceptual:** La predisposición o la tendencia relativamente estable hacia el trabajo, que se basan en las creencias, valores y virtudes del trabajador con respecto a su experiencia laboral (35).

**Definición Operacional:** Predisposición estable hacia el trabajo, basada en las creencias y valores de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz con respecto a su experiencia laboral. Esta variable fue medida a través de “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC” de Sonia Palma Carrillo (1999), que consta de 36 ítems que agrupan sus 7 dimensiones.

### **2.3.2. Variable Independiente: El Clima Organizacional.**

**Definición Conceptual:** “Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo” (20).

**Definición Operacional:** Percepciones compartidas por las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “V́ctor Ramos Guardia” de Huaraz con respecto al trabajo, el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y la normativa institucional que afecta dicho trabajo. Esta variable se midi3 con “Cuestionario del Clima Organizacional”, aprobado y validado a trav3s de RM N° 623-2008/MINSA, que consta de 55 enunciados que contienen sus 3 dimensiones.

La operacionalizaci3n de las variables de estudio es como sigue:

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional.	"Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo" (20).	Percepciones compartidas por las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital "Víctor Ramos Guardia" de Huaraz con respecto al trabajo, el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y la normativa institucional que afecta dicho trabajo. Esta variable se midió con "Cuestionario del Clima Organizacional", aprobado y validado a través de RM N° 623-2008/MINSA, que consta de 55 enunciados que contienen sus 3 dimensiones. El clima organizacional se categorizó como:  <b>SALUDABLE:</b> 215-275. <b>NO SALUDABLE:</b> 55-214	Diseño Organizacional.	Estructura.	24-26-27-38-48	Nominal.
				Toma de decisiones.	3-14-30-45	
				Comunicación organizacional.	2-5-8-12-32-34	
				Remuneración.	18-37-53-54-55	
			Cultura Organizacional.	Identidad.	10-11-13-31-47	Nominal.
				Conflicto y cooperación.	21-33-35-40-43	
				Motivación.	7-15-28-46-49	
			Potencial Humano.	Liderazgo.	1-4-9-25-29	Nominal.
				Innovación.	6-2244-50-52	
				Recompensa.	16-20-36-39-41	
Confort.	17-19-23-42-51					

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral.	“La predisposición o la tendencia relativamente estable hacia el trabajo, que se basan en las creencias, valores y virtudes del trabajador con respecto a su experiencia laboral” (35).	Predisposición estable hacia el trabajo, basada en las creencias y valores de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz con respecto a su experiencia laboral. Esta variable fue medida a través de “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC” de Sonia Palma Carrillo (1999), que consta de 36 ítems que agrupan sus 7 dimensiones. La satisfacción laboral se categorizó como: <b>ALTA</b> : 129-180. <b>BAJA</b> : 36-128.	Condiciones físicas y/o materiales.	Identifica elementos materiales y de Infraestructura del ambiente laboral.	1, 13, 21, 28, 32	Nominal.
			Beneficios sociales y/o remunerativos.	Identifica y evalúa grado de complacencia en relación al incentivo económico.	2, 7, 14, 22	
			Políticas administrativas.	Identifica y analiza el grado de acuerdo frente a las normas institucionales.	8, 15, 17, 23, 33	
			Relaciones sociales.	Identifica y evalúa el grado de complacencia frente a la interrelación con sus colegas.	3, 9, 16, 24	
			Desarrollo personal.	Identifica la oportunidad del trabajador para su autorrealización.	4, 10, 18, 25, 29, 34	
			Desempeño de tareas.	Describe y evalúa sus tareas cotidianas en su trabajo.	5, 11, 19, 26, 30, 35	

			Relación con la autoridad.	Establece una apreciación de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.	6, 12, 20, 27, 31, 36
--	--	--	----------------------------	---	-----------------------

## 2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Las técnicas para la recolección de datos que se empleó fueron la encuesta y la entrevista. Los 2 instrumentos estuvieron estructurados por un cuestionario con alternativas de respuesta tipo Likert.

La recolección de la información necesaria para la presente investigación se realizó a través de 2 instrumentos: “Cuestionario del Clima Organizacional” y “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC”.

- **INSTRUMENTO N° 1: “Cuestionario del Clima Organizacional” (Anexo N° 2).** Este instrumento consta de 3 partes: Datos generales (código del instrumento, edad, sexo, condición laboral y tiempo en el servicio); Instrucciones, se especifican algunas consideraciones acerca del llenado y; Cuestionario propiamente dicho, donde se consideran 55 ítems que contienen sus 3 dimensiones: Diseño organizacional (20), Cultura organizacional (15) y Potencial humano (20).

A su vez, las dimensiones se componen de indicadores:

- **Diseño organizacional (20 ítems):** Estructura (5), toma de decisiones (4), comunicación organizacional (6) y remuneración (5).
- **Cultura organizacional (15 ítems):** Identidad (5), conflicto y cooperación (5) y motivación (5).
- **Potencial humano (20 ítems):** Liderazgo (5), innovación (5), recompensa (5) y confort (5).

El Cuestionario de Clima Organizacional es un instrumento fue elaborado por el Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud, utilizando la Escala tipo Likert. Este instrumento fue validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de “*focus group*” se realizó la validación de la claridad de los ítems y la validación estadística se ejecutó por medio del Alfa de Cronbach. Esta validación que sirve para todo el ámbito nacional se refrendó a través de RM N° 623-2008/MINSA.



Pero a nivel local, para la ejecución del presente estudio también se realizó la validación estadística a través del Alfa de Cronbach, dando un valor de 0,907.

Cada ítem tuvo 5 alternativas de respuesta, donde se calificó de manera global y por dimensiones de la siguiente manera:

- Totalmente de acuerdo : 5 puntos.
- De acuerdo : 4 puntos.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 puntos.
- En desacuerdo : 2 puntos.
- Totalmente en desacuerdo : 1 punto.

El clima organizacional de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz se categorizó como:

- **SALUDABLE** : Cuando hizo un puntaje de 215 a 275 puntos.
- **NO SALUDABLE** : Cuando hizo un puntaje de 55 a 214 puntos.

El clima organizacional por dimensiones se categorizó como sigue:

- Diseño organizacional:
  - SALUDABLE : Cuando hizo un puntaje de 80 a 100 puntos.
  - NO SALUDABLE: Cuando hizo un puntaje de 20 a 79 puntos.
- Cultura organizacional:
  - SALUDABLE : Cuando hizo un puntaje de 55 a 75 puntos.
  - NO SALUDABLE: Cuando hizo un puntaje de 15 a 54 puntos.
- Potencial humano:
  - SALUDABLE : Cuando hizo un puntaje de 80 a 100 puntos.
  - NO SALUDABLE: Cuando hizo un puntaje de 20 a 79 puntos.

- **INSTRUMENTO N° 2: “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC” (Anexo N° 3).** Esta escala consta de un cuestionario de 36 ítems, tipo Likert, que fue estandarizada y validada en el Perú por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, en 1999.

Pero a nivel local, para fines del presente estudio se realizó la validación estadística a través del Alfa de Cronbach, dando un valor de 0,821.

Este instrumento abarca sus 7 dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems), beneficios sociales y/o remunerativos (4 ítems),

políticas administrativas (5 ítems), relaciones sociales (4 ítems), desarrollo personal (6 ítems), desarrollo de tareas (6 ítems) y relación con la autoridad (6 ítems).

Cada ítem tuvo 5 alternativas de respuesta, donde se calificó de manera global y por dimensiones de la siguiente manera:

- Totalmente de acuerdo : 5 puntos.
- De acuerdo : 4 puntos.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 puntos.
- En desacuerdo : 2 puntos.
- Totalmente en desacuerdo : 1 punto.

La satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz se categorizó como:

- **ALTA** : Cuando hizo un puntaje de 129 a 180 puntos.
- **BAJA** : Cuando hizo un puntaje de 36 a 128 puntos.

La satisfacción laboral por dimensiones se categorizó como sigue:

- Condiciones físicas y/o materiales:
  - ALTA : Cuando hizo un puntaje de 17 a 25 puntos.
  - BAJA : Cuando hizo un puntaje de 5 a 16 puntos.
- Beneficios sociales y/o remunerativos:
  - ALTA : Cuando hizo un puntaje de 16 a 20 puntos.
  - BAJA : Cuando hizo un puntaje de 4 a 15 puntos.
- Políticas administrativas:
  - ALTA : Cuando hizo un puntaje de 17 a 25 puntos.
  - BAJA : Cuando hizo un puntaje de 5 a 16 puntos.
- Relaciones sociales:
  - ALTA : Cuando hizo un puntaje de 16 a 20 puntos.
  - BAJA : Cuando hizo un puntaje de 4 a 15 puntos.
- Desarrollo personal:
  - ALTA : Cuando hizo un puntaje de 21 a 30 puntos.
  - BAJA : Cuando hizo un puntaje de 6 a 20 puntos.
- Desempeño de tareas:
  - ALTA : Cuando hizo un puntaje de 21 a 30 puntos.
  - BAJA : Cuando hizo un puntaje de 6 a 20 puntos.

- Relación con la autoridad:
  - ALTA : Cuando hizo un puntaje de 21 a 30 puntos.
  - BAJA : Cuando hizo un puntaje de 6 a 20 puntos.

La información recopilada de los dos instrumentos, se codificó para crear una data, ingresándose los datos a dicha base de datos. Esta información se procesó a través del paquete estadístico SPSS v. 25.0. Obtenidos los resultados, estos se presentaron en tablas de frecuencias y gráficos, con sus respectivos análisis e interpretaciones.

La verificación de la hipótesis se realizó mediante la aplicación de una prueba de medias, dando como resultado el rechazo de la hipótesis nula y la confirmación de la hipótesis de la investigación.

La discusión de los resultados se hizo por medio de la confrontación de los mismos con las conclusiones de los antecedentes citados y de los planteamientos citados en las bases teórico conceptuales. Y la formulación de las conclusiones se hizo siguiendo los objetivos planteados y de los resultados y análisis realizado.

## **2.5. CONSIDERACIONES ÉTICAS.**

Con la finalidad de proteger los derechos humanos de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz que participaron en la presente investigación sus derechos de autonomía, de justicia, de igualdad y de beneficencia y no maleficencia.

### III. RESULTADOS

Tabla N° 1

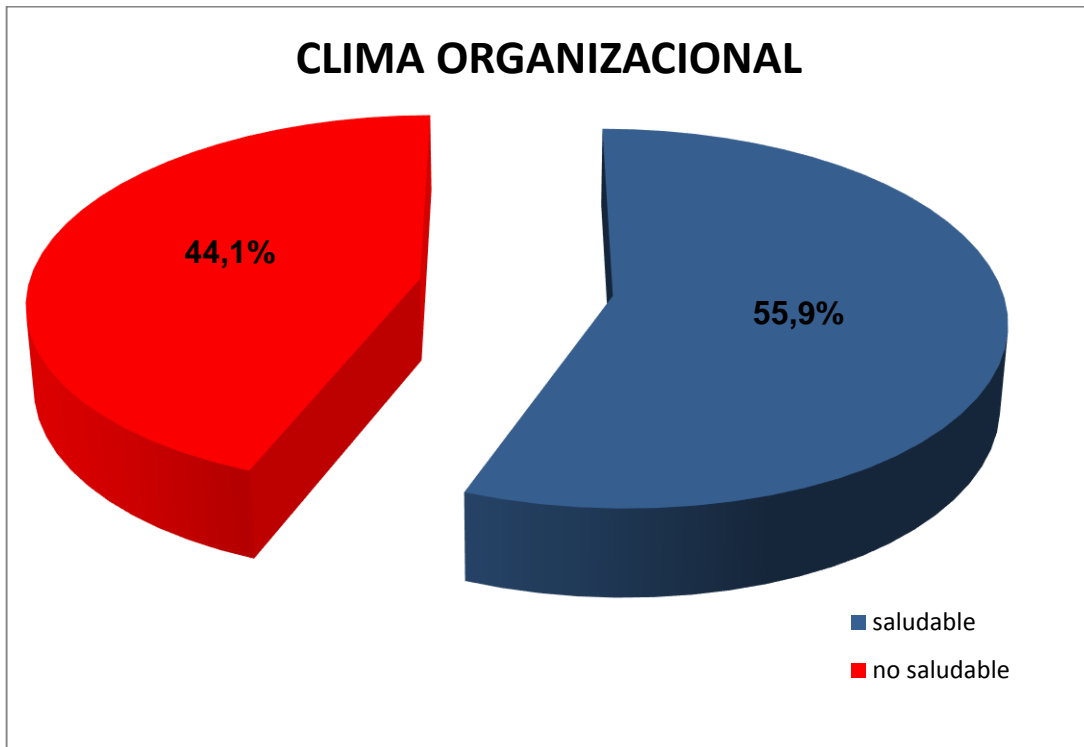
**CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS GUARDIA” – HUARAZ, 2018.**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
	<b>(N°)</b>	<b>(%)</b>
<b>SALUDABLE</b>	19	55,9
<b>NO SALUDABLE</b>	15	44,1
<b>TOTAL</b>	34	100

**Fuente:** Cuestionario de Clima Organizacional elaborado por MINSA, aplicado a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

Gráfico N° 1

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS GUARDIA” – HUARAZ, 2018.**



**Fuente:** Cuestionario de Clima Organizacional elaborado por MINSA, aplicado a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

**Tabla N° 2**

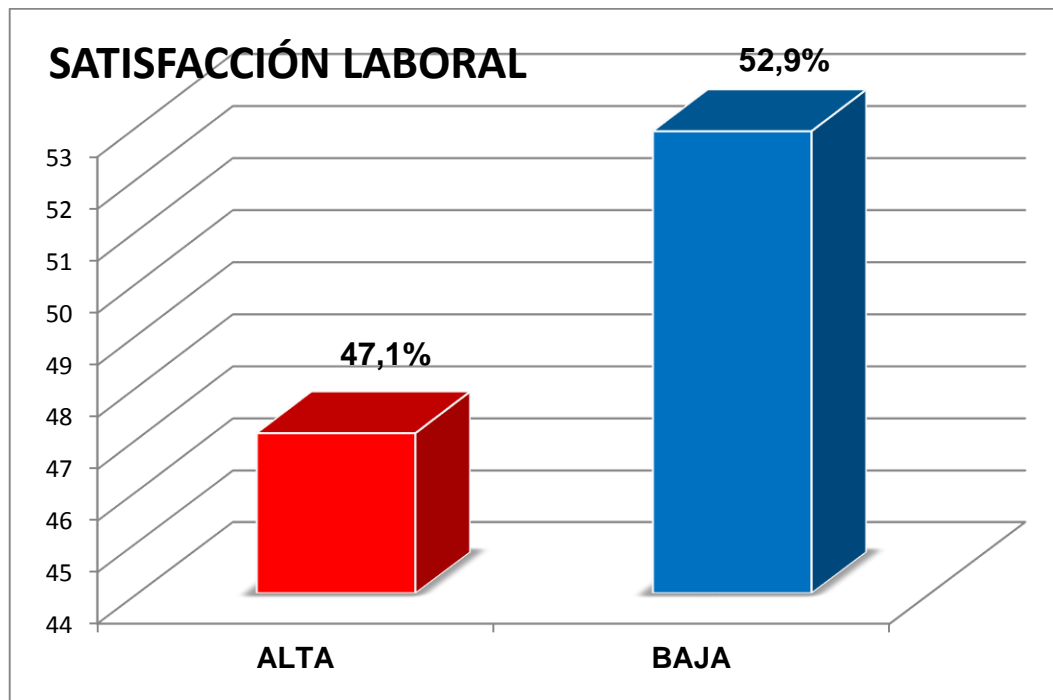
**SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS GUARDIA” – HUARAZ, 2018.**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
	<b>(N°)</b>	<b>(%)</b>
<b>ALTA</b>	16	47,1
<b>BAJA</b>	18	52,9
<b>TOTAL</b>	34	100

**Fuente:** Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC elaborada por Sonia Palma Carrillo, aplicada a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

Gráfico N° 2

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS GUARDIA” – HUARAZ, 2018.**



**Fuente:** Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC elaborada por Sonia Palma Carrillo, aplicada a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

**Tabla N° 3**

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS GUARDIA” – HUARAZ, 2018.**

		SATISFACCIÓN LABORAL				TOTAL	
		ALTA		BAJA		N°	%
		N°	%	N°	%		
<b>CLIMA ORGANIZ.</b>	<b>SALUDABLE</b>	6	17,6	13	38,2	19	55,9
	<b>NO SALUDABLE</b>	12	35,3	3	8,8	15	44,1
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>	<b>52,9</b>	<b>16</b>	<b>47,1</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario de Clima Organizacional elaborado por MINSA y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC elaborada por Sonia Palma Carrillo, aplicados a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

**X<sup>2</sup> = 7,889**

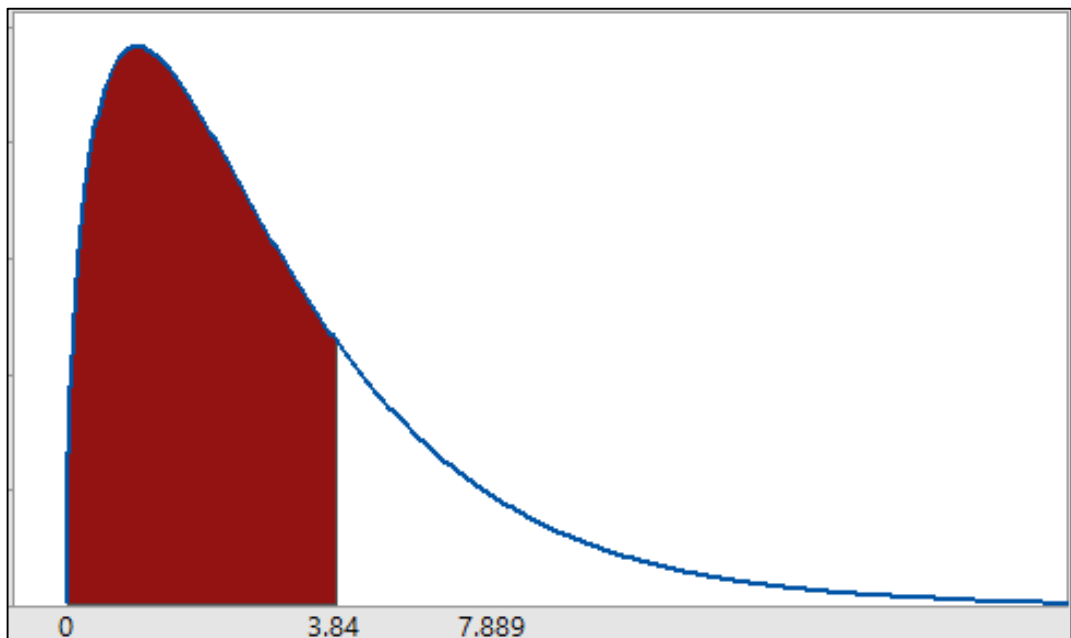
**P-Valor = 0,005**



### Interpretación:

De la prueba de chi-cuadrado obtenemos un valor de **P=0,005 MENOR P=0,05**. Por lo tanto, Aceptamos la hipótesis (H<sub>i</sub>), es decir la Satisfacción laboral está influenciada por el Clima organizacional en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz.

En el caso se considera 1 grado de libertad y con un nivel de significancia de 0,05 entonces se tiene que el valor  $\chi^2_{0,95} = 3.84 < 7.889$  por lo que el valor encontrado se encuentra en la zona de rechazo.



## IV. DISCUSIÓN

En cumplimiento del primer objetivo específico: Identificar el Clima organizacional en las Enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018; es que **en la Tabla N° 1**, se muestra la distribución porcentual del Clima Organizacional de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz, donde se evidencia que más de la mitad de las enfermeras (55,9%) reportan un clima organizacional saludable, mientras que un 44,1% (15) tienen una percepción no saludable.

Estos resultados son similares a los encontrados por Montero (58), Peralta (59), Velásquez y García (63) y Moreno (64), quienes reportaron que la mayoría de su población muestral mostró un clima organizacional positivo, favorable o saludables.

Pero, también hay estudios que difieren con el resultado encontrado, como el de Peña-Viveros et al. (57), Arboleda (60) y Vara (61), reportando climas organizacionales desfavorables o dañinos para la salud de su población estudiada.

Sin embargo, no podemos ser mezquinos ni esquivos a este resultado, ya que este 55,9% representa a 19 enfermeras y el 44,1% a 15 enfermeras, lo que nos demuestra que este resultado no es muy alentador, ni tampoco sirve para ser triunfalistas, porque la diferencia es mínima.

Aun así, hay que tener claro que, en toda organización, el clima laboral juega un papel decisivo para el desempeño de funciones o tareas de sus trabajadores. Como lo sostiene el MINSA (20), el clima organizacional agrupa todas las percepciones que comparten los miembros de una organización referente al medio laboral, específicamente al ambiente físico donde se desarrolla el trabajo, a las relaciones interpersonales laborales y además a las

diferentes normativas que regulan dicho trabajo.

Por tanto, el clima organizacional lo conforma el ambiente de trabajo el cual es captado particularmente por cada una de las enfermeras del servicio de emergencia, quienes constituyen el elemento clave en el desarrollo del servicio y del hospital. Por ello es importante que las enfermeras se encuentren motivadas y contentas en su servicio para que puedan desenvolverse con libertad y de manera eficiente durante el desempeño de sus labores asistenciales.

Por los resultados obtenidos, podemos sostener que, las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz trabajan en un clima laboral no tan saludable que digamos, pero aun así, el grupo de enfermeras que laboran en este servicio ponen todo su esfuerzo para que la cultura hospitalaria, el diseño del hospital y el potencial humano contribuyan a brindar una atención de calidad a los pacientes críticos que llegan en la fase aguda de su enfermedad, para que de esta manera se logre el objetivo común, que es la mejora de la salud y del bienestar, tanto de los pacientes como el de las enfermeras mismas.

Este resultado comprueba la Teoría del Clima Organizacional o de los Sistemas de Organización de Likert porque predomina el tipo de Clima Autoritario – Explotador del Sistema I en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia”, donde no se toma en consideración la opinión de las enfermeras (subordinados o empleados), se basa en una relación vertical, porque las decisiones y objetivos se toman en la alta gerencia o los directivos. Este tipo de clima tampoco favorece la comunicación ya que no existe sino la que se da a través de directivas o instrucciones específicas. Además, el incentivo para trabajar se basa en amenazas o presiones, casi no hay recompensas.

Por ejemplo, en un hecho muy común, en la programación de los turnos o roles, la jefatura la realiza sin consultar, sólo sus amistades se ven favorecidas

con el rol, mientras que el resto no tienen el mismo trato. Al igual que los reclamos que no pueden presentar o realizar las enfermeras del régimen CAS porque las amenazan con no renovarles el contrato o no les aceptan los cambios de turnos (29).

Otro sería el clima organizacional si fuese participativo, ya que facilita la eficacia y eficiencia de la enfermera y del hospital, al resaltar la participación activa de las enfermeras del servicio de emergencia. Este tipo de clima resalta la dimensión del potencial humano para el desarrollo de una organización, porque lo que considera como el motor para la motivación laboral, como se dice es “el espíritu de la organización”, en este caso las enfermeras son el alma del hospital y, eso no hay que olvidarlo (29).

Como segundo objetivo específico se planteó: Identificar la satisfacción laboral en las Enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018; motivo por el cual **en la Tabla N° 2**, se presenta la distribución porcentual de la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz, donde se muestra que el 52,9% (18) presenta satisfacción laboral baja y sólo el 47,1% (16) de las enfermeras reporta satisfacción laboral alta.

Los resultados de esta tabla son similares al encontrado por Vara (61). Sin embargo, difieren con los de Montero (58), Peralta (59), Velásquez y García (63) y Henostroza (66).

Al analizar estos resultados, se puede apreciar que un preocupante 52,9% de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz se encuentran insatisfechas laboralmente. Esto podría ser un buen punto de partida para la realización de otros estudios donde se investigue acerca de los factores que intervienen en la satisfacción laboral de las enfermeras y, del personal de salud en general. Porque, la satisfacción en el trabajo guarda una relación estrecha con la vida cotidiana del trabajador, donde se pone en juego una serie de componentes como: emociones, conductas,

experiencias, relaciones interpersonales, ambiente, etc.

Como vemos, la satisfacción laboral es un sentimiento que aumenta la valoración e importancia de la persona misma; pues es “un 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 psicológicas y socioeconómicas acordes con sus expectativas” (33, p76). Es por ello que, “la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial” (35).

La importancia de estudiar la satisfacción laboral en el profesional de enfermería es de una necesidad vital, ya que, como es sabido, Enfermería es el mayor capital humano en cualquier institución de salud y es el grupo de profesionales que está en mayor contacto con los pacientes y familiares; y sin temor a equivocarnos se puede afirmar que la enfermera es quien refleja el compromiso institucional; de la enfermera se espera una atención de calidad y con calidez, bajo una serie de principios teóricos, prácticos, morales y éticos.

La satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” se encuentra enmarcada dentro de las dimensiones de: “condiciones físicas y/o materiales, beneficios sociales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad”.

A pesar de los alarmantes resultados, no se puede dejar de destacar que, hay un significativo porcentaje (47,1%) de enfermeros que se reportan un alto grado de satisfacción con su trabajo, destacando sólo en la dimensión de desarrollo personal (Anexo N° 1), porque la mayoría de enfermeras que laboran en emergencia por cuenta propia se capacitaron, en pro de su autorrealización, ya que son especialistas o tienen grado de maestrías.

Sin embargo, las fuentes de insatisfacción laboral son mayores en las enfermeras, como se aprecia en la Tabla N° 4 (Anexo N° 1), donde la Dimensión condiciones físicas y/o materiales presenta satisfacción baja en 55,9%; la dimensión beneficios sociales y/o remunerativos 61,8%; la dimensión política administrativa 73,5%; la dimensión relaciones sociales 55,9%; la dimensión desarrollo de tareas 73,5% y la dimensión relación con la autoridad 52,9%.

La baja satisfacción laboral en el personal de salud, en especial en las enfermeras, evidencia que en este trabajo aplicando la Teoría de Herzberg tienen más predominancia los factores higiénicos o de insatisfacción sobre los factores motivadores o de satisfacción. Esto es de mucho riesgo, puesto que brindar atención a las personas por parte de enfermeras descontentas y desmotivadas puede conllevar a consecuencias graves para la salud tanto de los pacientes como de la misma enfermera, lo que definitivamente afectaría en forma negativa la calidad de atención y, por tanto, la imagen institucional del servicio y del hospital.

Ahora, en cumplimiento del objetivo general: Determinar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018; **en la Tabla N° 3**, se presenta la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de las enfermeras, donde las enfermeras que reportan un clima organizacional no saludable y un grado de satisfacción laboral alto (35,3%), mientras que el 38,2% reporta un clima organizacional saludable pero un bajo grado de satisfacción en su trabajo.

Al aplicar la Prueba Estadística del Chi Cuadrado, se encuentra que  $p = 0,005$ , lo que significa que el clima organizacional sí tiene influencia sobre la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz; por lo que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Este resultado es similar al reportado por Peralta (59), Arboleda (60), Vara (61), Felipe et al. (62) y Velásquez y García (63), ya que también encontraron relación estadística entre estas dos variables. Pero, Moreno (64) no encontró relación estadística entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Lo que significa que, las enfermeras tienen que trabajar en un clima laboral que le brinde las condiciones necesarias para estar satisfechas con su trabajo. Al respecto Chiavenato (21) afirma que, “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los integrantes de la organización”, que se encuentra ligado al grado de motivación, y que influye, de manera directa, en la satisfacción personal del trabajador y, por tanto, en la producción de la empresa.

El Servicio de Emergencia, es de por sí un servicio estresante, y además con la demanda creciente y la gravedad de los pacientes, el hospital debe brindar un ambiente laboral con los elementos necesarios para conseguir la satisfacción del paciente como de la enfermera; porque es muy sabido que, si la enfermera se encuentra satisfecho con el trabajo realizado, también se sentirá satisfecha personalmente, se sentirá motivada para brindar una atención de calidad a toda persona que acude al servicio de emergencia en busca de restablecer su salud y salvar su vida. El resultado de trabajar en un clima organizacional saludable será la satisfacción de la enfermera al brindar una atención humanizada, integral, oportuna y continua, y siendo reconocida su labor sacrificada por las instancias directivas pertinentes.

## V. CONCLUSIONES

- El clima organizacional que perciben la mayoría de las enfermeras (55,9%) del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz es saludable, con un 55,9%.
- La satisfacción laboral reportada en su mayoría por las enfermeras (47.1%) del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz es baja (47,1%).
- El clima organizacional tiene influencia sobre la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz, al presentar  $p= 0,005$ .



## VI. RECOMENDACIONES

Dentro de un trabajo de investigación tan ambicioso como lo fue este, siempre se desea que haya una mejora continua del mismo por lo tanto se recomienda:

- En el servicio de emergencia, el personal administrativo debe fomentar una mejor comunicación y el trabajo en equipo en enfermería, basados en las relaciones interpersonales respetuosas y sinceras.
- La Jefatura de Enfermería, debe implantar ambientes laborales saludables a través de cursos talleres agradables y acogedores, en busca de la sensibilización de las enfermeras(os) acerca de los efectos positivos de las buenas relaciones interpersonales y multidisciplinarias para seguir mejorando y empoderando el servicio de emergencia.
- El Comité de Salud Ocupacional del hospital debe elaborar y ejecutar programas de mejora del clima organizacional en el servicio con la finalidad de proporcionar las herramientas necesarias y conseguir la primordial satisfacción laboral en enfermería.
- En el Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz, se debe fortalecer el desarrollo del personal de enfermería a través de programas integrales y sostenidos para lograr el cambio de actitud y de comportamiento mejorando el desempeño de funciones, en bien de nuestra población usuaria.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aburto PH, Bonales VJ. Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional. Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes 2011; 51: 41-49.
2. Organización Mundial de la Salud. Derecho a la salud. Nota descriptiva N° 323; 2013. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>
3. Werther WB, Davis K. Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. 6ª. ed. México: Editorial Mc. Graw-Hill Interamericana; 2008. 610 p.
4. Cavalcante JJ. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía – Brasil). [Tesis doctoral]. [Bahía]: Universidad Autónoma de Barcelona; 2004. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>
5. Gonzales M, Olivares S. Comportamiento organizacional: Un enfoque latinoamericano. México D.F.: Compañía Editorial Continental S.A. (CECSA); 2001. 344 p.
6. Marriner T. Administración y liderazgo en Enfermería. 5ª. ed. España: Editorial Mosby – Doyma Libros; 1996. 550 p.
7. Palma S. Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e Investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma 1999; IX (1): 27-34.
8. López J. Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el tercer milenio. Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias. Administrativas UNMSM 2005; 8(15): 25-36. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>
9. Wexley KN, Yukl GA. Conducta organizacional y psicología del personal. 1ª. ed. México: Compañía Editorial Continental S.A. (CECSA); 1990. 592 p.
10. Urbina O, Soler SF, Otero M. Identificación de competencias en el profesional de enfermería del servicio de Neonatología. La Habana – Cuba:

- Escuela Nacional de Salud Pública; 2005. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412005000200005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412005000200005)
11. Chiang V, Salazar CM, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoría* 2007; 16(2): 61-76. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>
  12. ACSENDO. Clima laboral en Latinoamérica 2013-2014. Bogotá – Colombia 2014. Disponible en: <https://rdstation-static.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+América+Latina+2013-2014.pdf>
  13. Ayala-Atrián SS, Gutiérrez-López M, Peña-Salazar NN, Lugo-Ramos V, Chazarreta-González M, Castro-Durán F. Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León. *Revista Enferm IMSS* 2004; 12(1): 17-21.
  14. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones. México: Editorial Trillas; 2011.
  15. Brunet L. El clima del trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias. 1ª. ed. México: Trillas Editorial; 2014. 120 p.
  16. Desler G. Organización y administración: Enfoque situacional. México: Editorial Prentice Hall; 1993. 410 p.
  17. Álvarez H. Modelo hacia un clima organizacional plenamente gratificante. Santiago de Cali – Colombia: Universidad del Valle; 1995.
  18. Méndez C. Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Bogotá – Colombia: Editorial Universidad del Rosario; 2006.
  19. Goncalves A. Dimensiones del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad; 2000. Disponible en: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
  20. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima: Ediciones MINSAs; 2011.
  21. Chiavenato I. Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2ª. ed. México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.; 2009. 546 p.

22. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. 4ª. ed. Brasil: Editorial Manole Ltda.; 2014. 585 p.
23. García MG, Ibarra LA. Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. [Internet] 2012 [acceso 12 ene de 2019]. Disponible en: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html)
24. Gestión. Qué es el clima organizacional. Clima laboral. [Internet] 2018 [acceso 13 ene de 2019]. Disponible en: <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/>
25. Segredo AM. Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. Revista Cubana de Salud Pública 2017; 43(1): 57-67.
26. Cota JA. Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de CD. Obregón, Sonora. Revista Ciencias Administrativas [Revista en internet] 2017 [acceso 13 ene de 2019]. 10. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511653854004/html/index.html>
27. Pinzón E. Clima organizacional. Las herramientas más efectivas para medir el clima organizacional. [Internet]. 2018 [acceso 13 ene de 2019]. Disponible en: <http://www.capitalhumano.com.co/gerencia/herramientas-para-evaluar-el-clima-laboral-y-la-importancia-de-hacerlo-4791>
28. Rodríguez E. El clima organizacional presente en una empresa de servicio. Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo 2016; 1(25): 3-18.
29. Del Río-Mendoza JR, Munares-Lovatón A, Montalvo-Valdez H. Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. Revista Méd Panacea 2013; 3(1): 11-14.
30. Schneider B. Organizational Climates: An Essay. University of Maryland. Personnel Psychology 1975; 28: 447-479. Disponible en: <https://online.library.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01386.x>
31. Weinert A. Manual de psicología de la organización: La conducta humana en las organizaciones. Barcelona – España: Herder; 1985. 467 p.
32. Robbins SP, Coulter M. Administración. 8ª. ed. México: Prentice-Hall INC.; 2005. 640 p.
33. Muñoz A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. [Tesis doctoral]. [Madrid]: Universidad Complutense; 1990.

34. Palma S. Escala clima laboral CL-SPC. Manual. 1ª. ed. Lima: Universidad de Lima; 2004. Disponible en: [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici3n)
35. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacci3n del Personal de Salud. Lima: MINSAs; 2002.
36. Zas B. La satisfacci3n como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Revista Psicolog3a Cient3fica 2003; 4(3). Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologiapdf-80-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-de-los-servicios-de-s.pdf>
37. Robbins SP. Comportamiento organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones. 10ª. ed. M3xico: Prentice Hall Hispanoamericana; 2003. 780 p.
38. Building T. Satisfacci3n laboral: Factores de influencia positivos y negativos. [Internet]. 2018 [acceso 15 ene de 2019]. Disponible en: <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
39. Robbins S. Comportamiento organizacional. 10ª. ed. M3xico: Prentice Hall; 2004. 615 p.
40. House R, Dessler G. The path goal theory of leadership: Some post hoc and priori tests. En Hunt J, Larson L. (Eds): Contingency approaches in leadership. (pp29-55). Carbondale: Southern Illinois University Press; 1974.
41. Moya S. Motivaci3n y satisfacci3n de los profesionales de enfermer3a: Investigaci3n aplicada en un 3rea quir3rgica. [Tesis de Licenciatura]. [Espa3a]: Universidad de Cantabria; 2011.
42. Thompson D, McNamara J. Job satisfaction in educational organizations; A synthesis of research findings. Journal Educational Administration Quarterly 1997; 33: 1-31.
43. Uscanga MT, Garc3a A. Desarrollo y comportamiento de la motivaci3n en el trabajo. Espa3a: Universidad de M3laga; 2008. 174 p. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/446/Teorias%20Jerarquia%20de%20las%20Necesidades%20de%20Maslow.htm>
44. D3ez de Castro J, Redondo C. Administraci3n de empresas. Madrid: Pir3mide; 1995. 624 p.

45. Maslow A. Motivación and Personality. New York. Citado por: Herrera G, Manrique F. Condiciones Laborales y Grado de Satisfacción de los Profesionales de Enfermería. Revista Aquichan 2008; 8(2): 243-257.
46. Caballero K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Revista de Currículum y Formación del Profesorado 2002; 6(1-2): 1-10. Disponible en: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
47. Urquiza R. Satisfacción laboral y calidad del servicio de salud. Educación médica continua. Revista Médica La Paz; 16(2). [Revista en internet] 2012 [acceso 17 ene de 2019]. 10. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-89582012000200012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012)
48. Chiavetano I. Administración de Recursos Humanos. 5ª. ed. Santa Fé de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana; 2000. 721 p.
49. Ramírez E. Teoría de las expectativas de Vroom. [Internet] 2013 [acceso 17 ene de 2019]. Disponible en: <https://erandiramirez.wordpress.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom/>
50. Vroom VH. Work and motivation. New York: John Wiley & Sons; 1964. 331 p. Disponible en: <http://garfield.library.upenn.edu/classics1985/A1985AKX9100001.pdf>
51. Stoner J, Freeman R, Gilbert Jr.D. Administración. 6ª. ed. México: Prentice Hall; 1996.
52. Adams JS. Teoría de la equidad. [Internet] 2015 [acceso 17 ene de 2019]. Disponible en: <http://motivacionyactitudes.blogspot.com/2015/04/teoria-de-la-equidad-de-stacey-adams.html>
53. Quarstein V, McAfee R, Glassman M. The situational occurrences theory of job satisfaction. Human Relations 1992; 45(8): 859-873.
54. Glisson C, Durick M. Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organizations. Journal Administrative Science Quarterly 1988, 33: 61-81.
55. Rogero P. Aplicación del Modelo de las Características del Puesto a través del SNJCI (Índice de Características del Trabajo de Enfermería) y JDS (Cuestionario de Análisis y Rediseño de Puestos) en Profesionales de Enfermería. [Tesis Doctoral]. [España]: Universidad de Málaga; 2005.
56. Peña-Viveros R, Hernández-Hernández DM, Vélez-Moreno AML, García-Sandoval MG, Reyes-Tellez MA, Ureña-Bogarín EL. Clima organizacional

- de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. [Tesis en internet]. Revista Salud Pública Mex 2015; 57: 528-536. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v57n6/v57n6a11.pdf>
57. Montero W. Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral – HEGI, Lérída – Tolima, 2015. [Tesis de Especialidad]. [Colombia]: Universidad Nacional a Distancia – UNAD; 2015.
  58. Peralta HG. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada. [Tesis de Licenciatura]. [La Paz – Bolivia]: Universidad Mayor de San Andrés; 2017.
  59. Arboleda LI. Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016. [Tesis de Maestría]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2017.
  60. Vara LY. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma, Arequipa 2017. [Tesis de Licenciatura]. [Arequipa]: Universidad Alas Peruanas; 2017.
  61. Felipe G, Aguilar P, Becerra A, Lara D, Jesús G, Zavaleta H. Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. [Tesis en internet]. [Trujillo]: Universidad César Vallejo; 2018. Revista Ciencia para el Desarrollo – SCIENDO 2018; 2183): 369-374.
  62. Velásquez GY, García L. Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de las enfermeras de la Microred “Yugoslavia” – Nuevo Chimbote, 2014. [Tesis de Licenciatura]. [Chimbote]: Universidad San Pedro; 2014.
  63. Moreno MM. Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional del Santa, 2016. [Tesis de Licenciatura]. [Nuevo Chimbote]: Universidad Nacional del Santa; 2016.
  64. Gutiérrez CA. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017. [Tesis de Maestría]. [Chimbote]: Universidad César Vallejo; 2017.
  65. Henostroza P. Competencias laborales y grado de satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos

Guardia” – Huaraz, 2016. [Tesis de Maestría]. [Huaraz]: Universidad César Vallejo; 2016.

66. Villachica NY. Relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2016. [Tesis de Maestría]. [Huaraz]: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2018.



## ANEXOS

### ANEXO N° 1

Tabla N° 4

**SATISFACCIÓN LABORAL POR DIMENSIONES DE LAS ENFERMERAS  
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS  
GUARDIA” – HUARAZ, 2018.**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA (N°)</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Condiciones físicas y/o materiales.</b>	Alta	15	44,1
	Baja	19	55,9
<b>Beneficios sociales y/o remunerativos.</b>	Alta	13	38,2
	Baja	21	61,8
<b>Políticas administrativas.</b>	Alta	9	26,5
	Baja	25	73,5
<b>Relaciones sociales.</b>	Alta	15	44,1
	Baja	19	55,9
<b>Desarrollo personal.</b>	Alta	18	52,9
	Baja	16	47,1
<b>Desarrollo de tareas.</b>	Alta	9	26,5
	Baja	25	73,5
<b>Relación con la autoridad.</b>	Alta	16	47,1
	Baja	18	52,9
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC elaborada por Sonia Palma Carrillo, aplicada a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

**ANEXO N° 2**  
**“CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL”**

**Datos Generales:**

- **Código del instrumento**
- **Edad:** .....años.
- **Sexo:** Femenino ( )      Masculino ( )
- **Condición laboral:** Nombrado ( )                      Contratado ( )
- **Tiempo en el servicio:** ..... años.

**Instrucciones:**

- Llenar el cuestionario con bolígrafo. No se debe usar lápiz.
- El llenado del cuestionario es personal, anónimo y confidencial.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas. De manera obligatoria se debe de responder todas las preguntas.
- Es importante responder de manera franca y honesta ya que de esta manera se permitirá ayudar a mejorar la gestión de la organización en el servicio de emergencia.
- Leer atentamente el contenido del mismo, no llevará más de 25 minutos aproximadamente, y atendiendo a cómo se siente respecto a los distintos aspectos encuestados, a partir de los últimos 3 meses, responder posicionándose en una de las 5 opciones que se presentan, colocando una equis “X” dentro de la casilla correspondiente que mejor describa su situación:

Totalmente de acuerdo	:	TDA.
De acuerdo	:	DA.
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	:	NDNED
En desacuerdo	:	ED
Totalmente en desacuerdo	:	TED

## Cuestionario:

N°	ENUNCIADO	TDA	DA	NDNED	ED	TED
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	5	4	3	2	1
2	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.	5	4	3	2	1
3	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.	5	4	3	2	1
4	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.	5	4	3	2	1
5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	5	4	3	2	1
6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	5	4	3	2	1
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	5	4	3	2	1
8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.	5	4	3	2	1
9	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.	5	4	3	2	1
10	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	5	4	3	2	1
11	Estoy comprometido con mi organización de salud.	5	4	3	2	1
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	5	4	3	2	1
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.	5	4	3	2	1
14	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.	5	4	3	2	1
15	Existe sana competencia entre mis compañeros.	5	4	3	2	1
16	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	5	4	3	2	1
17	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.	5	4	3	2	1
18	Recibo mi pago a tiempo.	5	4	3	2	1
19	La limpieza de los ambientes es adecuada.	5	4	3	2	1
20	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	5	4	3	2	1
21	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.	5	4	3	2	1
22	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	5	4	3	2	1
23	Me siento a gusto de formar parte de la organización.	5	4	3	2	1
24	Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.	5	4	3	2	1

25	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.	5	4	3	2	1
26	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.	5	4	3	2	1
27	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	5	4	3	2	1
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	5	4	3	2	1
29	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	5	4	3	2	1
30	En mi organización participo en la toma de decisiones.	5	4	3	2	1
31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	5	4	3	2	1
32	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.	5	4	3	2	1
33	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.	5	4	3	2	1
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	5	4	3	2	1
35	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.	5	4	3	2	1
36	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.	5	4	3	2	1
37	Existe equidad en las remuneraciones.	5	4	3	2	1
38	Existe un ambiente organizado en mi organización de salud.	5	4	3	2	1
39	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	5	4	3	2	1
40	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.	5	4	3	2	1
41	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	5	4	3	2	1
42	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	5	4	3	2	1
43	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	5	4	3	2	1
44	La innovación es característica de nuestra organización.	5	4	3	2	1
45	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	5	4	3	2	1
46	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.	5	4	3	2	1
47	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.	5	4	3	2	1
48	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	5	4	3	2	1
49	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.	5	4	3	2	1
50	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	5	4	3	2	1

51	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.	5	4	3	2	1
52	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	5	4	3	2	1
53	Mi salario y beneficios son razonables.	5	4	3	2	1
54	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
55	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.	5	4	3	2	1

### ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN PUNTAJE

ESCALA	PUNTAJE
Saludable	215 – 275
No saludable	55 – 214

<b>PUNTAJE FINAL</b>	
----------------------	--

### ANEXO N° 3

#### “ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC”

##### Questionario:

Marcar sólo una alternativa de respuesta, teniendo en cuenta las alternativas de respuestas:

Totalmente de acuerdo : TDA.  
De acuerdo : DA.  
Ni de acuerdo ni en desacuerdo: NDNED  
En desacuerdo : ED  
Totalmente en desacuerdo : TED

N°	ÍTEM	TDA	DA	NDNED	ED	TED
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	5	4	3	2	1
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.	5	4	3	2	1
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	5	4	3	2	1
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	5	4	3	2	1
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	5	4	3	2	1
6	Mi jefe es comprensivo.	5	4	3	2	1
7	Me siento mal con lo que percibo.	5	4	3	2	1
8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	5	4	3	2	1
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	5	4	3	2	1
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	5	4	3	2	1
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	5	4	3	2	1
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	5	4	3	2	1
13	El ambiente donde se trabaja es agradable.	5	4	3	2	1

14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	5	4	3	2	1
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	5	4	3	2	1
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	5	4	3	2	1
17	Me disgusta mi horario.	5	4	3	2	1
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	5	4	3	2	1
19	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	5	4	3	2	1
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	5	4	3	2	1
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	5	4	3	2	1
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	5	4	3	2	1
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	5	4	3	2	1
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	5	4	3	2	1
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	5	4	3	2	1
26	Mi trabajo me aburre.	5	4	3	2	1
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	5	4	3	2	1
28	El ambiente donde laboro es incómodo.	5	4	3	2	1
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	5	4	3	2	1
30	Me gusta el trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
31	No me siento a gusto con mi jefe.	5	4	3	2	1
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	5	4	3	2	1
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	5	4	3	2	1
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	5	4	3	2	1
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	5	4	3	2	1
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	5	4	3	2	1

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN PUNTAJE

ESCALA	PUNTAJE
Alta	129 - 180
Baja	36 – 128

<b>PUNTAJE FINAL</b>	
----------------------	--



## ANEXO N° 4

### FICHA TÉCNICA DE CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

1. **Nombre Original** : Cuestionario de Clima Organizacional.
2. **Autoras** : **Silva Albinagorta, Karen Ornella.**  
**Aldave Robles, Yuliana Pilar.**
3. **Procedencia** : Huaraz
4. **Administración** : Individual
5. **Duración** : 25 minutos
6. **Aplicación** : Profesionales de Enfermería
7. **Significación** : Clima organizacional.

**8. Administración y Calificación:**

Se administró utilizando los siguientes materiales:

- Hoja de Preguntas.
- Lapicero.

**9. Consigna**

El presente Cuestionario de Clima Organizacional que forma parte del trabajo de investigación, consta de 55 preguntas, por eso le solicitamos completar correctamente todos sus datos y conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando con un aspa en la alternativa de respuesta que considere como la correcta.

**10. Validez:**

El Cuestionario de Clima Organizacional se encuentra validado por el MINSA, lo que significa que está listo para ser aplicado a los profesionales de Enfermería que laboran en los Hospitales.

**11. Confiabilidad:**

La confiabilidad se obtuvo a través de un cuestionario, el cual sirvió para obtener el Baremos del cuestionario y el cálculo del coeficiente de alfa de Cron Bach.

**Tabla N° 01: Generación de Baremos**

<b>Escala de Valoración</b>	<b>NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL</b>
[55 – 214]	No Saludable
[215 – 275]	Saludable

- Valor máximo esperado : 275
- Valor mínimo esperado : 55
- Numero de categorías : 02

**Tabla 02: Análisis de Fiabilidad**  
**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	55	100,0
Excluido	0	,0
Total	55	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla N° 03: Coeficiente de Alfa de Cron Bach**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cron Bach	N de elementos
0,907	55

**ANEXO N° 5**  
**FICHA TÉCNICA DE ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL**

1. **Nombre Original** : Cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC.
2. **Autoras** : **Silva Albinagorta, Karen Ornella.**  
**Aldave Robles, Yuliana Pilar.**
3. **Procedencia** : Huaraz
4. **Administración** : Individual
5. **Duración** : 20 minutos
6. **Aplicación** : Profesionales de Enfermería
7. **Significación** : Satisfacción laboral.

**8. Administración y Calificación:**

Se administró utilizando los siguientes materiales:

- Hoja de Preguntas.
- Lapicero.

**9. Consigna**

El presente Cuestionario de Satisfacción Laboral que es parte integrante del presente estudio, consta de 36 preguntas, por lo que solicitamos a su persona completar correctamente todos sus datos solicitados y conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando con un aspa en la alternativa de respuesta que considere como la correcta.

**11. Validez:**

El Cuestionario de Satisfacción Laboral se encuentra validado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, lo que significa que está listo para ser aplicado a los profesionales de Enfermería que laboran en los Hospitales.

**11. Confiabilidad:**

La confiabilidad se obtuvo a través de un cuestionario, el cual sirvió para obtener el Baremos del cuestionario y el cálculo del coeficiente de alfa de Cron Bach.

**Tabla N° 01: Generación de Baremos**

<b>Escala de Valoración</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCION LABORAL</b>
[36 – 128]	Mala
[129 – 180]	Buena

- Valor máximo esperado : 180
- Valor mínimo esperado : 36
- Numero de categorías : 02

**Tabla 02: Análisis de Fiabilidad**  
**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	36	100,0
Excluido	0	,0
Total	36	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla N° 03: Coeficiente de Alfa de Cron Bach**  
**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cron Bach	N <sup>o</sup> de elementos
0,821	36

ANEXO N° 6



**UPAO**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Acepto participar en el estudio titulado: **“Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018”**.

Yo..... (Nombres y apellidos)

Identificada(o) con DNI N°....., domiciliado en.....

**Declaro que:**

He leído la hoja de información que se me ha entregado.

He podido hacer preguntas sobre el estudio.

He recibido suficiente información sobre el estudio.

He hablado con.....(Nombre de la investigadora).

**Comprendo que mi participación es voluntaria.**

**Comprendo que puedo retirarme del estudio:**

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones
3. Sin que esto repercuta en mis cuidados médicos

**Por lo tanto, DOY LIBREMENTE MI CONFORMIDAD PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO.**

\_\_\_\_\_  
**Enfermera(o) Participante**

\_\_\_\_\_  
**Yuliana Aldave R.      Karen Silva A.**

**Enfermeras Investigadoras**