

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA. HOSPITAL SAN JOSÉ DEL CALLAO”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
DOCTOR DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD**

**FELICITA MARTHA PADILLA MONTES**

**Callao, 2020  
PERÚ**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.  
HOSPITAL SAN JOSÉ DEL CALLAO”**

**AUTORA:**  
**FELICITA MARTHA PADILLA MONTES**

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBRO DE JURADO:

- Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO                      PRESIDENTA
- Dr. JUAN BAUTISTA NUNURA CHULLY                      SECRETARIO
- Dr. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIÉRREZ                      VOCAL
- Dra. NOEMÍ ZUTA ARRIOLA                                      VOCL

**ASESOR:** Dr. César Guevara Llacza

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 15-2020JE/11-CTT

Fecha de Aprobación de tesis:

Callao, 06 de Febrero de 2020

Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Posgrado Nº 27-2020-CDUPG-FCS del 21 de enero de 2020.

## **DEDICATORIA**

*A Dios, porque sé que está conmigo en cada momento, brindándome la fortaleza y sabiduría que necesito para seguir adelante.*

*A mis padres Espiridión e Hilda que son mis ángeles que guían mi camino para lograr mis objetivos.*

*A mis hijos: Hans, Owen, Laddy y esposo Juber mi motivación y fortaleza.*

## **AGRADECIMIENTO**

A la Dra. Ana López y Dra. Ana Siccha por las asesorías brindadas quienes con mucha paciencia y acierto brindaron sus aportes para el desarrollo de la presente investigación.

A mi Asesor el Dr. César Guevara Llacza por su apoyo y orientación.

Al Dr. Amado Padilla Montes por el constante aporte de ideas y sugerencias a lo largo de esta investigación.

A los enfermeros que participaron en la muestra de estudio, por su disponibilidad y participación.

A la Universidad Nacional del Callao mi alma mater, por la formación sustentada en valores y énfasis en la investigación.

A las Autoridades del Hospital San José; por permitir la utilización del campo clínico.

## INDICE

<b>TABLAS DE CONTENIDO</b>	<b>3</b>
<b>GRÁFICOS DE CONTENIDO</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>5</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>9</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	9
1.2 Formulación del problema	12
1.2.1 Problema general	12
1.2.2 Problemas específicos	12
1.3 Objetivos de la investigación	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4 Limitantes de la investigación	13
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>15</b>
2.1 Antecedentes internacional y nacional	15
2.2 Bases teóricas	25
2.3 Conceptual	26
2.4 Definición de términos básicos	38
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>41</b>
3.1 Hipótesis general e Hipótesis específicas	41
3.2 Definición conceptual de variables	41
3.3 Operacionalización de variables	42
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>43</b>
4.1 Tipo y diseño de investigación	43
4.2 Método de investigación	44

4.3	Población y muestra	44
4.4	Lugar de estudio	45
4.5	Técnicas e instrumentos para recolección de información	45
4.6	Análisis y procesamiento de datos	47
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>		<b>48</b>
5.1	Resultados descriptivos	48
5.2	Resultados inferenciales	52
<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>		<b>62</b>
6.1	Contrastación y demostración de hipótesis con resultados	62
6.2	Contrastación de los resultados con otros estudios similares	64
6.3	Responsabilidad ética	66
<b>CONCLUSIONES</b>		<b>68</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>		<b>69</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>		<b>70</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>77</b>
	• Anexo 01: Matriz de consistencia	78
	• Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	80
	• Anexo 03: Carta para solicitar autorización	84
	• Anexo 04: Consentimiento informado	86
	• Anexo 05: Base de datos	89



## TABLAS DE CONTENIDO

		<b>Págs.</b>
Tabla 5.1.1	Niveles de clima organizacional en el Hospital San Jose Callao 2018.	48
Tabla 5.1.2	Nivel porcentual de clima organizacional en el Hospital San Jose Callao 2018, por dimensiones.	49
Tabla 5.1.3	Niveles de satisfaccion laboral del personal profesional de Enfermería del Hospital San Jose Callao 2018.	50
Tabla 5.1.4	Nivel porcentual de satisfaccion laboral del personal profesional de Enfermería del Hospital San José Callao 2018, por dimensiones.	51
Tabla 5.2.1	Relación entre la satisfacción laboral y el diseño organizacional en el Hospital San José Callao 2018.	52
Tabla 5.2.2	Relación entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional en el Hospital San José Callao 2018.	54
Tabla 5.2.3	Relación entre la satisfacción laboral y el potencial humano en el Hospital San José Callao 2018.	55
Tabla 5.2.4	Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el Hospital San José Callao 2018.	57

## GRÁFICOS DE CONTENIDOS

		<b>Págs.</b>
Tabla 5.1.1	Niveles de clima organizacional en el Hospital San Jose Callao 2018.	48
Tabla 5.1.2	Nivel porcentual de clima organizacional en el Hospital San Jose Callao 2018, por dimensiones.	49
Tabla 5.1.3	Niveles de satisfaccion laboral del personal profesional de Enfermería del Hospital San Jose Callao 2018.	50
Tabla 5.1.4	Nivel porcentual de satisfaccion laboral del personal profesional de Enfermería del Hospital San José Callao 2018, por dimensiones.	51
Tabla 5.2.1	Relación entre la satisfacción laboral y el diseño organizacional en el Hospital San José Callao 2018.	52
Tabla 5.2.2	Relación entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional en el Hospital San José Callao 2018.	54
Tabla 5.2.3	Relación entre la satisfacción laboral y el potencial humano en el Hospital San José Callao 2018.	55
Tabla 5.2.4	Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el Hospital San José Callao 2018.	57

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo, establecer la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018. El estudio realizado correspondió al enfoque cuantitativo, no experimental, diseño correlacional, descriptivo. La muestra estuvo conformada por 80 profesionales de Enfermería del hospital San José Callao. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario Clima Organizacional Instrumento tomado de SILVA y ALDAVE.(2017) y cuestionario de Satisfacción Laboral Instrumento elaborado por Sonia Palma Carrillo (2005). Cuyos resultados muestran en el clima organizacional, se obtuvo 91% del personal profesional de enfermería considera que hay un clima organizacional favorable y el 9% considera que el clima organizacional es no favorable en su institución. En cuanto a la variable satisfacción laboral se obtuvo un 96.3% del personal profesional de enfermería esta satisfecho con su condición laboral. La prueba estadística de correlación bivariada de Spearman arroja un índice de correlación de 0.370 ( $p = 0,001$ ) entre ambas variables. Se concluye que, el clima organizacional y satisfacción laboral poseen una relación directamente positiva estadísticamente significativa, del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao en el año 2018.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción Laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to establish the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the professional nursing staff of the San José del Callao Hospital, 2018. The study carried out corresponded to the quantitative, non-experimental approach, correlational, descriptive design. The sample consisted of 80 Nursing professionals from the San José Callao hospital. The instruments used were the Organizational Climate Questionnaire Instrument taken from SILVA and ALDAVE. (2017) and Labor Satisfaction Questionnaire Instrument prepared by Sonia Palma Carrillo (2005). Whose results show in the organizational climate, 91% of the professional nursing staff were obtained, considers that there is a favorable organizational climate and 9% considers that the organizational climate is not favorable in their institution. Regarding the job satisfaction variable, 96.3% of the professional nurses were satisfied with their employment status. Spearman's bivariate statistical correlation test yields a correlation index of 0.370 ( $p = 0.001$ ) between both variables. It is concluded that, the organizational climate and job satisfaction have a directly positive statistically significant relationship, of the professional nursing staff of the San José del Callao Hospital in 2018

**Key words:** Organizational climate, Labor satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La valoración del clima organizacional en una institución evidencia las facilidades o dificultades que encuentra el empleado para aumentar o disminuir su producción, lo que se manifiesta a través de la apreciación de los empleados, quienes informan sobre las dificultades que encuentran en la organización. Para garantizar un desarrollo óptimo en el desempeño, el recurso humano juega un rol fundamental. Por ello, en la presente investigación aborda dicha temática, enfocándose en dos variables muy importantes como son: el clima organizacional y la satisfacción laboral.

El clima organizacional representa el ambiente generado por la expresión de emociones, sentimientos de los miembros del equipo de trabajo. Esta variable resulta de gran importancia, porque su conocimiento permite un mejoramiento continuo del entorno organizacional e incremento de la calidad del servicio.

La satisfacción laboral se ve expresada por el grado de conformidad de los trabajadores respecto al entorno y condiciones de trabajo donde se encuentran, por lo cual resulta de suma importancia para garantizar un buen funcionamiento en una institución.

Por lo expuesto, este estudio pretende analizar la relación entre las variables, a partir de las cuales generará propuestas de mejora para el hospital San José del Callao. Para el desarrollo de la investigación se estructuró de la siguiente manera: Capítulo I -El planteamiento del problema: descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación y Limitantes de la investigación. Capítulo II - Marco Teórico: Antecedentes de la investigación, base teórica, base epistemológica, base filosófico y definición de términos. Capítulo III formulación de hipótesis, Operacionalización de variables. Capítulo IV Metodología: tipo y nivel de

investigación, diseño de investigación, población y muestra, lugar de estudio y periodo desarrollado, técnicas e instrumentos de recolección de información, análisis y procesamiento de datos. Capítulo V – Discusión de resultados: Resultados descriptivos, resultados inferenciales. Capítulo VI: Discusión de resultados Conclusiones, recomendaciones y referencias bibliografía.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática.

A nivel mundial el clima organizacional toma determinada relevancia en un ámbito cada vez más globalizado y competitivo, en el que dichos aspectos pueden convertirse en factores diferenciados que posibiliten a una organización, ser más exitosa que sus competidores.

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS 2015) destaca la necesidad de formar más personal de enfermería, al ser este el responsable del 80% de la atención en salud y el 60% de la fuerza laboral entre los equipos de salud. Esta necesidad se profundiza si se habla de la dispersión del personal en áreas rurales o grupos poblacionales estratificados como niveles económicos bajos o de extrema pobreza. La satisfacción de los individuos en su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la calidad de vida. Actualmente se considera que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial. (1)

También, se constata según Ormeño las instituciones en los últimos años han implementado estrategias para forjar un apropiado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. (Ormeño, 2018). (2)

Según Shanker y Col. (2017) argumentan que actualmente la innovación se asocia perfectamente con el clima organizacional debido a que el conocimiento y comportamiento de los empleados y el apoyo de los gerentes es crucial para las organizaciones, por lo tanto, las organizaciones se están enfocando en conocer las formas de crear un clima organizacional

que promueva la innovación y los gerentes que puedan escuchar, comprender y fomentar ideas innovadoras, alcancen sus propósitos al 100%. De otra parte, Concluye confirmando la relación entre el clima y la innovación en una organización y su impacto en el rendimiento eficiente.(3)

Por otro lado, Chunga (2018) expresa en un estudio sobre clima organizacional y el desempeño laboral, que el nivel de clima organizacional es calificado como aceptable con un 63,9% de los trabajadores y el 86,1% tienen buen desempeño laboral.(4)

En la actualidad en el Perú, el ambiente laboral está teniendo mucha relevancia en las organizaciones públicas, se da gran relevancia a la estimación del clima organizacional porque constituye un factor fundamental en el desarrollo de su logística, posibilitando al jefe una visión futura aprovechando, así como factor diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, así tomar acciones que deben ser corregido pronto. (Tintaya & Mercado, 2018).(5)

Tomando en cuenta el estudio de Chiquita (2017) “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral” el 74.33% manifiestan clima favorable y el 81% satisfacción laboral aceptable. (6)

El clima organizacional y la satisfacción laboral son elementos de suma importancia en el sector salud, estas variables dan lugar a que el trabajador desempeñe una atención de calidad a los usuarios, el clima organizacional es una gran fortaleza para las instituciones públicas de salud; que muchas veces por factores trascendentales, como lo económico que afecta al personal de salud (Chávez, 2015) (7)

La Superintendencia Nacional de Salud (2016) reporta datos estadísticos sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud. La encuesta se realizó a 5,098 personal de salud entre médicos y enfermeras en 97 establecimientos del Ministerio de Salud. El resultado encontrado fue



que el nivel de satisfacción de 2,216 médicos sólo el 70,7% se encuentra satisfecho, mientras que 2,882 de las enfermeras entrevistadas, el 76 % se encuentran satisfechas en relación a su trabajo. Existen estudios que comprueban que hay personal de salud en nuestro país no satisfecho en su trabajo; y que hay deficiencia en las organizaciones de salud que se tiene que mejorar para que se brinda una atención de calidad: y sobre todo se debe valorar al potencial humano en cada institución. (SUSALUD, 2016)

El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal Profesional de Enfermería que labora en el hospitales San José Callao, se ve afectado por diversos factores que inciden en su eficacia, algunos de ellos son los diferentes estilos de liderazgo de los directores ejecutivos evidenciado por el cambio de los mismos, hay barreras en la comunicación, existe adecuada comunicación vertical, hay falta de apertura al diálogo, inadecuada relación interpersonal, no se cuenta con la participación activa de los profesionales de enfermería en los diferentes comités del hospital, todo ello conlleva a la desmotivación del personal profesional de enfermería, otro de los problemas es que no se cuenta con staff de supervisoras, lo que ocasiona sobrecarga laboral a la Jefa del Departamento, a todo ello se suma la inestabilidad laboral, renuncia a la institución por mejores ofertas de trabajo, que genera sobrecarga laboral por la falta de personal profesional y no profesional por: vacaciones, descansos médicos y disminución de las guardias por falta de presupuesto; generando un descontento que repercute en la desmotivación, la incomodidad con el salario y beneficios institucionales; por lo que se hace necesario evaluar el entorno laboral de los profesionales de enfermería, por que se observa la desmotivación, poca integración en las reuniones científicas y sociales, además de los conflictos que se evidencia y sobrecargas en su tareas que realizan generando un clima laboral recargado lo cual conlleva a la insatisfacción en su entorno laboral.

Por las consideraciones expuestas en líneas arriba, se planteó la siguiente interrogante:

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018?.

### **1.2.2 Problemas específicos**

#### **Problemas específico 1**

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018?

#### **Problemas específico 2**

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018?

#### **Problemas específico 3**

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018?

### **1.3. Objetivo de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

##### **Objetivo específico 2**

Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

##### **Objetivo específico 3**

Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el potencial humano en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

### **1.4 Limitantes de la investigación**

**Limitación teórica:** Por la poca experiencia en materias de investigación, dificultaron el diseño, elaboración y validación de los instrumentos de recolección de datos; las mismas que fueron superadas oportunamente mediante el constante asesoramiento.

**Limitación temporal:** Para obtener permiso en el Hospital para realizar las encuestas, tiene como requisito presentar resolución de aprobación de proyecto por parte de la universidad y luego realiza una solicitud a la dirección ejecutiva de la Institución y jefatura de enfermería. El cual demoró 4 meses, pero se solucionaron mediante la planificación oportuna y la coordinación con el personal directivo de la institución de Salud.

**Limitación espacial:** Una de las limitaciones la demora en conceder el permiso la institución de salud para la recolección de la información el cual por la premura del tiempo se asignó mayor número de profesionales para que puedan recolectar la información por el poco tiempo que ya quedaba.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes.**

Realizada la revisión de los archivos en las instituciones de formación profesional en Enfermería, se pudieron localizar los siguientes trabajos de Investigación en relación al tema:

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**CLAROS, CONTRERAS Y MUÑOZ (2018)** realizó un estudio de investigación en Colombia Titulado: “Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de Salud de la fundación Hospital San José de Buga, periodo noviembre 2018 a enero 2019”. Tuvo como objetivo de determinar la relación del clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud, siendo un estudio de tipo descriptivo - transversal con abordaje cuantitativo, se aplicaron los instrumentos de medición de la Organización Panamericana de la Salud para clima organizacional y modelo SERVQUAL para percepción de calidad en salud. La muestra estuvo conformada por 280 colaboradores y 380 usuarios de la institución. Resultados y conclusiones de la investigación, se encontró: El clima organizacional es satisfactorio en las cuatro áreas críticas, La percepción de la calidad en salud fue insatisfactoria en sus cinco dimensiones y la relación entre clima organizacional y percepción de la calidad no es condicionante. (8)

**ALEMÁN** realizó un estudio de investigación en Nicaragua titulada: “Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017”. Tuvo como objetivo determinar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la sala de Neonatología del hospital Dr. Alejandro Dávila Bolaños junio 2017. El estudio es

descriptivo de corte transversal. La muestra constituida por 27 personal de enfermería. El instrumento es encuestas utilizando la técnica del auto llenado. Resultados: se realizaron 23 encuestas. Resultados el 69.6%, del personal de Enfermería es menor de 30 años, predominando el sexo femenino con 74%. técnico superior y licenciatura en un 69.5%, 100% permanente, el tiempo de laborar en el servicio el rango de 1 a 5 años. Las variables que identificaron fueron: actitudes del personal, grado de satisfacción laboral del personal de Enfermería, estuvo relacionado con el desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía en el desempeño. Conclusiones: La mayoría del personal de Enfermería tenía una edad menor de 30 años, en relación a las actitudes en su mayoría son buenas, el grado de satisfacción es alto por las repuestas obtenidas.(9)

**ARBOLEDA Y LÓPEZ (2015)** realizó un estudio de investigación en Colombia titulada: “Cultura Organizacional en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del Valle de Aburrá”. Objetivo, identificar la percepción que tienen los empleados del sector salud acerca de la cultura organizacional en las instituciones públicas y privadas en el Valle de Aburrá. El estudio es cuantitativo, de corte transversal. Instrumento encuestas. Muestra 224 empleados de instituciones. Resultados el 79 % manifestaron que en la institución existen mecanismos para evaluar inquietudes, dudas e ideas, especialmente en las instituciones públicas y de alta complejidad. El 44 % declaró tener excelente comunicación con sus superiores y compañeros de trabajo. El 62 % asumió positivamente el cambio en los procesos institucionales, con mayor participación para el sexo femenino. Conclusión la mayoría de los empleados perciben que el clima organizacional es bueno.(10)

**PERALTA (2017)** realizó un estudio de investigación en la Paz- Bolivia titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada”. Cuyo objetivo fue relacionar las dimensiones intervinientes del clima organizacional y los factores que

componen la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada en la ciudad de La Paz. La muestra estuvo conformada por 74 enfermeros, se utilizó el instrumento cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. El estudio fue descriptivo, correlacional y diseño no experimental. Los resultados indican la estrecha relación entre las dimensiones intervinientes del Clima Organizacional y los factores que componen la satisfacción laboral en el personal de enfermería, lo que ha permitido cumplir con los objetivos planteados.(11)

**DÍAZ, RODRÍGUEZ Y BALCINDES (2016)** realizó un estudio de investigación en Cuba titulada: “Clima Organizacional: Percepción por enfermeras del Nivel Primario de Atención”. Tuvo como objetivo, identificar la percepción que tienen las enfermeras del nivel primario de atención sobre el clima organizacional. El estudio es descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo constituida 68 enfermeras. El instrumento fue Inventario del Clima organizacional. Se estudiaron las cuatro dimensiones básicas: motivación, liderazgo, reciprocidad y participación, a las cuales se dieron las puntuaciones correspondientes según parámetros establecidos. Resultados la dimensión motivación fue la más afectada, en la categoría responsabilidad en las cuatro áreas con cifras que oscilaron entre 1,3 y 2,8; otra de las categorías evaluadas de no aceptable dentro de esta dimensión fue el reconocimiento a la aportación, con valores entre 2,0 y 2,5, en las áreas Carlos J Finlay y Julián Grimau. La dimensión reciprocidad presentó dos categorías por debajo del límite inferior, la aplicación al trabajo (2,4) y la retribución (2,8). Conclusión: el clima organizacional que perciben las enfermeras del Carlos J. Finlay no es adecuado.(12)

**PLASCENCIA, POZOS, PRECIADO, Y VÁZQUEZ (2016)** Realizó un estudio de investigación en México titulado: “Satisfacción laboral del personal de enfermería de una Institución pública de Jalisco, México”. Tuvo como objetivo establecer los niveles de satisfacción laboral de los

trabajadores de enfermería de acuerdo a características socio laboral en un hospital público de Jalisco. El estudio fue de diseño descriptivo y transversal. El instrumento fue mediante la aplicación del Test de Motivación y Satisfacción Laboral. La muestra estuvo conformada 100 enfermeros. Resultados 93 fueron mujeres y 7 hombres. La edad promedio fue de 44 ( $\pm 10,1$ ) años. La antigüedad en la institución fue de 20 ( $\pm 10,4$ ) años. Los grados de satisfacción por el trabajo para las dimensiones motivación y satisfacción se comportaron de forma muy similar; se encontró en el grado alto 12 % y 13 %, respectivamente, en grado medio 86 % para ambas dimensiones, y para grado bajo 2 % y 1 %, respectivamente; para la dimensión jerarquía o estatus en grado alto 50 %, en medio 42 % y en bajo 8 %. Conclusiones la motivación y satisfacción en el personal de enfermería de la institución se encuentran en un grado medio en 90. (13)

**MONTERO (2015)** realizó una investigación en Colombia titulado: “Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérída-Tolima, 2015” tuvo como objetivo diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del HEGI, Lérída- Tolima, 2015. El tipo de estudio es cuantitativo, observacional, descriptivo, de corte transversal. La muestra conformada por 36 trabajadores. El instrumento se diseñó una encuesta con 90 preguntas en cuatro apartados. Resultados el 47% son jóvenes, sus edades oscilan entre 20 y 30 años, el 65% del personal de enfermería manifiesta que no está agotada, el 70% refiere que el grado de conocimiento sobre los objetivos del hospital es adecuado, el 88% de encuestados coincidieron que trabajan en equipo, el 100% se sienten orgullosos de la institución y 76% de los encuestados respondieron estar satisfechos con su trabajo.(14)

**CARBALLO, PRIEGO Y ÁVALOS (2015)** realizó un estudio de investigación en México titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la



Salud en Tabasco. México”. Tuvo como objetivo conocer la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. El tipo de estudio es observacional, prospectivo de corte transversal. La muestra estaba conformada por 97 trabajadores. El instrumento integrado en un solo cuestionario dividido 1) perfil sociodemográfico, 2) clima organizacional, y 3) satisfacción laboral. Resultados el 76% de los trabajadores manifestaron un clima organizacional favorable, en relación a la satisfacción laboral el 42% evidenció estar parcial satisfechos. Se concluyó la percepción del personal sobre el clima organizacional es favorable.(15)

**CIFUENTES Y MANRIQUE (2014)** realizó un estudio de investigación en Bogotá titulado: “Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia”. Tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, durante el año 2011. El estudio fue descriptivo, de corte transversal. La población de 105 profesionales de enfermería. Instrumento se utilizó el Cuestionario Font-Roja, instrumento de medida de la satisfacción laboral. Resultado el 80% de participación, la satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería es de 2.91 (de: 0.23). Las enfermeras presentaron mayor insatisfacción en relación con los hombres. Se presentaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral. Se concluye se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los enfermeros en relación con el género, la edad, la formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.(16)

**VERA Y SAMUDIO (2013)** realizó un estudio de investigación en Rio de Plata titulado: “Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social”. El objetivo fue evaluar la percepción del clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social (IPS), desde la perspectiva del enfermero/a asistencial. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y analítico.

La muestra es de 188 enfermeras/os asistenciales la población total de enfermeros/as del área interior de ocho hospitales. Instrumento, encuesta de clima organizacional. Los resultados reflejaron la satisfacción en los factores: 46% especialidad donde cumple funciones las enfermeras y la imagen gerencial de la jefe enfermera es un 73%, revelaron insatisfacción infraestructura en un 54%. Falta de cursos de capacitación como oportunidad para el desarrollo personal y profesional en un 64%. Inequidad salarial y falta de alcance de beneficios económicos adicionales al salario, 60%. Los encuestados reconocieron que no existía integración entre ellos en un 50%. Se concluyó la percepción del clima organizacional es satisfactoria en un 76% y se relaciona con el gerenciamiento de la enfermera jefe.(17)

### **2.1.2 Antecedentes nacionales.**

**Chávez (2018)** realizó un estudio .de investigación en Lima titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018”. El Objetivo fue determinar la relación del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018. La población está conformada por 90 enfermeras del Servicio de Emergencia. La muestra fue de 90 enfermeras del servicio. El tipo de estudio es de diseño no experimental de nivel correlacional. El instrumento encuesta EDCO, de Acero Yussef para clima organizacional y la encuesta de MINSA para satisfacción laboral, ambos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existe entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones.

El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.695 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral

$p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el personal de enfermería. (18)

**VEGA (2018)** realizó un estudio de investigación en Lima titulado: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II Lima 2018”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II 2018. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal de nivel correlacional. La población conformada por 120 trabajadores. El instrumento fue un cuestionario para medir la variable Clima Organizacional y la variable Satisfacción laboral, ambos con 28 y 27 reactivos respectivamente. Resultados, se obteniéndose que el 43,3% perciben un clima organizacional favorable y un 41,7% se sienten satisfechos. Se concluyó que existe relación significativa entre la variable Clima Organizacional y la variable Satisfacción Laboral de los trabajadores, siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.908, representando una relación alta entre las variables.(19)

**VALDIVIA (2017)**, en su tesis titulada: “Efecto del Clima Organizacional en la Satisfacción del usuario externo en el Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz. Arequipa. 2017”. Tuvo como objetivo determinar la percepción de clima organizacional en el que se desenvuelven los trabajadores y cuál es el efecto en la satisfacción del usuario externo que asiste al Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz, en el período de agosto del 2015 a noviembre del 2017. Se utilizó el instrumento encuesta “SERVQUAL” modificada. El tamaño de la muestra fue 60 usuarios internos. El estudio es explicativo, correlacional y exploratorio. Los resultados reflejan que: la mayoría de trabajadores tienen edades de 40 y 49 años. Referente a la antigüedad un buen porcentaje de trabajadores labora de 11 a 20 años, la mitad de

trabajadores tiene nombramiento y se observa que la percepción global del clima organizacional, fue inadecuada en un gran porcentaje, regular en mínimo porcentaje.(20).

**CHIQUINTA (2017)**, en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción laboral de las Enfermeras en el servicio de Emergencia del hospital regional Lambayeque- chiclayo, 2017”. Tuvo como objetivo determinar la correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque, 2017. Se utilizó el instrumento dos cuestionarios; uno referido al Clima Organizacional- MINSA con 34 ítems y la Satisfacción Laboral de Sonia Palma con 36 ítems. La muestra fue de 37 enfermeras. Resultado el valor del clima organizacional fue de 74.33 el cual corresponde “por mejorar”; la satisfacción laboral fue de un promedio 133.00 lo que corresponde “regular” así como las dimensiones cultura organizacional (23.1%), diseño organizacional (24.2%) y potencial humano (27%) el valor de la correlación de las variables es 0.73, el cual indica que existe una correlación positiva alta. (6)

**VALLEJOS (2017)** realizó un estudio de investigación en Lima titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017”. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017. La población conformado por 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos. El método fue el hipotético deductivo, diseño no experimental de nivel correlacional El instrumento, cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción. Se concluye que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 representó alta relación entre las variables.(21)

**CORILLA (2016)** realizó un estudio de investigación en Huancayo titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los Institutos de educación superior de la Provincia de Huancayo”. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de los institutos de educación superior tecnológicos del ámbito de la provincia de Huancayo. Se empleó el método cuantitativo descriptivo correlacional, con un diseño correlacional bivariado. La muestra conformada por 64 integrantes. Los instrumentos aplicados son: escala de clima organizacional y escala de satisfacción laboral. Se analizó todas las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral, encontrándose correlaciones altas y significativas entre participación con trabajo en equipo y sus directivos y las condiciones de bienestar; las relaciones interpersonales con trabajo en equipo y sus directivos y las condiciones de bienestar; la auto realización con naturaleza y contenidos del trabajo, trabajo en equipo y sus directivos, esfuerzo y sus resultados individuales. Se halló una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral, con un 95% de confianza, lo que revela que a mejor clima organizacional de los docentes se percibe mejor satisfacción laboral en los institutos de educación superior tecnológicos.(22)

**HUAMÁN Y RAMOS (2015)**, en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica- 2015” Tuvo como objetivo determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión - Huancavelica, 2015. La muestra conformada por 63 trabajadores. El instrumento escala de clima organizacional y satisfacción laboral. El estudio es de tipo observacional, diseño no experimental transversal correlacional. Los resultados, si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral ya que, en la prueba de hipótesis, el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,274 y el un P valor fue 0,030 y siendo este valor  $> 0,025$ ,

entonces se acepta la hipótesis de investigación. Al respecto el 50,80% de trabajadores indicaron tener un clima organizacional regular y una satisfacción laboral alta, seguido del 49,2% que presentaron un clima organizacional y una satisfacción laboral regular.(23)

**CHAMÁN (2014)** realizó un estudio de investigación en Piura titulado: “Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la división Médico Legal II Piura – 2014”. El objetivo fue determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura. El estudio fue cuantitativo, correlacional de corte transversal. La muestra conformada por todos lo trabajadores. El instrumento fue cuestionario de opinión clima organizacional y satisfacción laboral. Resultados: el clima organizacional es intermedio en un 68.8%. Los niveles de satisfacción laboral, son alto medio y bajo, en el 25.7%, 37.1% y 37.1% respectivamente. Conclusiones: Existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal. un 80.7%. (24)

**Torres (2014)**, en su tesis titulada “Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal del Servicio de Medicina y Cirugía del HNCASE”. Tuvo como objetivo Establecer la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal del servicio de Medicina y Cirugía. Población conformada por 66 trabajadores. El instrumento la Escala de Opiniones SL-SPC para evaluar satisfacción laboral, y el cuestionario de clima organizacional de Litwin G, Steers, R y Braunstein. Los resultados del 86.84% de casos (66 trabajadores), el 48.48% laboraba en cirugía y 51.52% en medicina. La edad de los trabajadores predominó entre los 40 y 49 años, el 60.61% fueron mujeres y 39.39% varones. Predominaron los casados (73.53% en Medicina 84.38% en Cirugía). El 50% de trabajadores de Medicina son nombrados y el 65.63% de trabajadores en cirugía. Todos los trabajadores, excepto uno, consideraron el clima organizacional como bueno, y uno solo como ineficaz

(1.52% del total), y todos los trabajadores consideraron una satisfacción regular.(25)

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Base Epistemológica.**

Para iniciar con el marco epistemológico de este estudio se trata básicamente de entender a la investigación científica como un proceso de ejercicio del pensamiento humano que implica la descripción de aquella porción de la realidad que es objeto de estudio, la explicación de las causas que determinan las particularidades de su desarrollo, la aproximación que implica el desenvolvimiento del fenómeno estudiado, en este caso el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras. La investigación es por tanto un acto creativo y constructor de una nueva realidad que emerge de las manos de su creador, es decir, el investigador. Por tal motivo para emprender la labor investigativa se presupone partir de determinadas premisas filosóficas y epistemológicas que faciliten la justa comprensión de la tarea que se ejecuta con todos sus riesgos, potencialidades, obstáculos, méritos, logros, etc.

### **2.2.2 Base Filosófica**

Para la presente investigación se ha tomado en cuenta el enfoque sociológico. Sociológicamente se fundamenta porque permitirá solucionar el grave problema que presenta el clima organizacional en el profesional de enfermería y por ende influye en el desempeño laboral, en la calidad y calidez de trabajo que se brinda al usuario, dado que la enfermera es el pilar de una institución. A demás se pretende implantar adecuada comunicación para generar una buena imagen de enfermería.

Desde la psicología de las organizaciones o teoría organizacional basada en las teorías de clima organizacional, considera el contexto de la

organización y las estrategias de afrontamiento empleadas para dar respuesta. Esto considerando que el clima organizacional, es el ambiente de trabajo que puede ser medido o percibido por el trabajador que influye en su comportamiento y motivación.

## **2.3 Conceptual.**

### **2.3.1. Origen del clima organizacional.**

El origen del clima organizacional alude a su formación dentro de la teoría de relaciones humanas. Sus nociones de proceso de inserción están asociadas a la sociología y a la etapa de la psicología industrial.

Méndez (2006), citado por Garcia (2013), menciona que el concepto de clima organizacional se origina en la teoría de las relaciones humanas, dado que el hombre tiene una función laboral en un entorno social de un ambiente, dinámico como instituciones integradas de personas que generan comportamientos diversos.(26)

El clima organizacional es un determinante de la forma en que toma una organización, las decisiones en su interior, o en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización, por ello se reconoce la importancia del estudio del clima organizacional, siendo estudiado por diversos autores, desde años anteriores. El clima organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio, en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional. En estos tiempos cambiantes es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo.(26)



### **2.3.1.1. Concepto clima organizacional.**

A raíz de la importancia del estudio del clima organizacional surgen innumerables definiciones que constituyen la base para la realización del estudio, a continuación, mencionaremos algunas de ellas:

El Ministerio de Salud, define el clima organizacional, como “todos aquellos aspectos organizativos que influyen en el rendimiento de su capital humano a corto, medio o largo plazo”. Esto permite concretar el clima, y las mejoras que puedan suceder a su medición y análisis, en aquellos elementos que tienen al mismo tiempo interés para el profesional donde mejoran su percepción sobre la organización y para la empresa mejorar el rendimiento de sus equipos.

Berna I, Pedraza N. y Sánchez M. (2015). El clima organizacional se presenta como un específico entorno laboral con características propias que tiene incidencia directa en el servidor dependiendo también el grado de complejidad que este realice, para el ámbito de la salud es vital porque se trabaja con la vida de las personas y todo lo que afecte al servidor también afecta al paciente.(27)

Según Goncalves, 2000, citado por Carballo A, Priego H y Ávalos M.( 2015) define el clima organizacional como un elemento fundamental en las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que se da en el ambiente laboral.(15)

Guízar R. 2013 refiere que el clima son las cualidades propias del espacio en el que laboran, y son percataadas por los empleados de una institución, esas percepciones pueden estar influenciadas por diferentes factores y una de ellas es el liderazgo, así mismo como la forma en la actuación de la dirección, otro de los factores se refiere a la estructura de la misma organización.(28)

Dorta (2013, cita a Tagiuri y Litwin, 1968): Calidad o propiedad del ambiente interno organizacional que es percibida o experimentada por los

miembros de una organización, influye en sus comportamientos y tiene una duración relativa.(29)

### **2.3.1.2 Tipo de clima organizacional.**

Rousseau (1988), citado por Navarrete, Paredes y Espinoza (2015), describe cuatro tipos de climas en el ambiente laboral que son los siguientes:

**Clima Psicológico.-** Es la percepción individual del ambiente no agregada, cada trabajador organiza su experiencia en el ambiente. Estas percepciones desempeñan un papel importante, no necesitan coincidir con las otras personas en el mismo ambiente para que sean significativas. Diversos factores influyen en el clima psicológico como la personalidad, los procesos cognoscitivos, los estilos de pensamientos individuales, la estructura, la cultura y las interacciones sociales.(30)

**Clima Agregado.-** Es un fenómeno de nivel unitario real los individuos deben tener menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad. Pero como la interacción de los miembros de una unidad justifica porque el consenso de percepciones implica un significado compartido.(30)

**Clima Colectivo.-** Toman en cuenta las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen resultados del clima. Los factores personales y situaciones se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos.(30)

**Clima Organizacional.-** Cualidad o propiedad del ambiente interno organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de una organización, influye en sus comportamientos y tiene una duración relativa.(28)

### **2.3.1.3 Características del Clima Organizacional**

Según Chiavenato (2014) el clima organizacional tiene características propias que son las siguientes:

- **Adaptabilidad.-** La organización tiene la capacidad para resolver problema frente a las exigencias cambiantes del medio en que se desarrolla.
- **Sentido de identidad.-** La organización conoce, comprende el presente y su pasado, todos sus miembros deben compartir su objetivo.
- **Una perspectiva exacta del ambiente.-** Es decir percepción realista, capacidad para investigar, diagnosticar y comprender el ambiente.
- **Integración de los miembros.-** Para que la organización se pueda comportar como un todo orgánico e integrado. (40)

### **2.3.1.4 Dimensiones del clima organizacional (factores)**

#### **Diseño Organizacional.**

Toda organización tiene un conjunto de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas por un grupo de personas. En la coordinación de cualquier organización se debe considerar cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones como son: tener un objetivo común, el acoplamiento de los esfuerzos, la designación, las faenas o labores diarias y la clasificación o nivel de la autoridad a la que comúnmente nombramos estructura de la organización. Toda evaluación de diseño organizacional debe tener en cuenta cuatro puntos importantes en su evaluación: La estructura organizacional, la comunicación organizacional, la toma de decisiones y las remuneraciones (31)

#### **Indicadores.**

- **Comunicación:** Proceso mediante el cual se intercambian mensajes, deseos, emociones y experiencias que permite al hombre

interrelacionarse, interactuar y cumplir su rol social, puesto que no vive aislado. (31)

- **Estructura:** La estructura de la organización debe facilitar el logro de sus metas por que es parte importante de sus estrategias, ambos tiene estrecha relación. (40)
- **Toma de decisiones:** Es la esencia de la administración, es legir la mejor alternativa,implementar, determinar utilizando las herramientas y técnicas que ayuden a tomar decisiones racionales.(40)
- **Remuneración:** Cantidad de dinero o cosa que se da a una persona como pago por un trabajo o servicio.(31)

### **Cultura Organizacional.**

Viene a ser los valores, principios, tradiciones de hacer las cosas que comparten los integrantes de una organización, que influye en la manera en que actúan y se diferencian de otras organizaciones. La cultura de la organización debe evaluar los siguientes componentes: la identidad, conflictos y cooperación y motivación. (40)

- **Indicadores**
- **Identidad:** Conjunto de rasgos o características de una persona o cosa que permiten distinguirla de otras.
- **Conflicto y cooperación:** Este indicador se refiere al grado de colaboración que hay entre los empleados y el empleador de una organización.
- **Motivación:** Es conjunto de reacciones y actitudes propias de las personas que se manifiestan por estímulos del medio externo lo cual anima a una persona a actuar o realizar algo.(31)

## **Potencial Humano**

Conforma el engranaje social intrínseco o interno del establecimiento o centro, el cual está conformado por personas y/o grupos de personas, pensantes y con sentimientos, que pertenecen a una determinada institución u organización con el propósito de lograr sus objetivos. Esta dimensión evalúa las siguientes características: Liderazgo, Innovación, Recompensa, Confort (31)

- **Indicadores**
- **Liderazgo:** Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida por medio del proceso de la comunicación, orientada a alcanzar diversos objetivos.(39)
- **Innovación:** Es un cambio que introduce novedades, y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos.
- **Recompensa:** Es dar algo a alguien por un servicio o como reconocimiento de un mérito este indicador puede generar un clima apropiado favorable en una organización.
- **Confort:** Condiciones materiales que proporcionan bienestar o comodidad.(31)

### **2.3.1.5 Importancia del Clima Organizacional en la Administración**

El clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, que les permite proyectar un incremento en la productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios en la organización para el mejoramiento continuo ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones.

Por lo tanto, para entender el clima de una organización es preciso comprender el comportamiento de las personas, la estructura de la organización y los procesos que se desarrollan en la misma.

La comprensión del fenómeno organizacional es una necesidad de todos los profesionales que tengan alguna responsabilidad en el manejo de personas y recursos de la sociedad, en el cual el avance acelerado de la ciencia y la técnica hace que la sociedad moderna esté obligada a competir dentro de un mercado cuya dinámica está pautada fundamentalmente por el desarrollo. La administración no es sólo un problema empresarial, sino que tiene que ver con todos los esfuerzos humanos que se unen en una organización, a personas de diversos conocimientos y habilidades; esto puede muy bien aplicarse a policlínicos, hospitales, universidades e instituciones prestadoras de servicio de todo tipo. (32)

A partir de las características propias de cada institución se hace necesario, con los métodos modernos de dirección, realizar una adecuada planificación, organización, evaluación y control; en el cual el líder debe ser capaz de comprometer a los trabajadores en la tarea y darles participación en la misma. La manera en que el personal desarrolla su actividad en la organización, influye en la calidad del entorno laboral. Para lograr avances en la productividad, son importantes dos aspectos: el mejoramiento de la calidad del entorno laboral y la participación de las personas en la contribución con el éxito de la organización de una manera significativa.

Muchos cambios están ocurriendo a nivel mundial, que exigen de una nueva postura que aporte a las organizaciones, no se pueden quedar observando y dejar que las cosas sucedan sin nada que hacer, pues esto puede acarrear inseguridad en cuanto al futuro de la propia organización.

### **2.3.2. Definición de Satisfacción laboral.**

Actualmente, la satisfacción laboral en el ámbito de las organizaciones es de interés; es un logro comprender la satisfacción de los usuarios internos en la organización. A continuación, damos a conocer algunos conceptos:

Para Robbins (2014; citado por Acosta A. De La Cruz N. y Huerta K 2018) define como el reconocimiento que tiene el profesional de enfermería sobre

su propio trabajo, basado en sus propios valores y creencias, que a su vez están determinados por las características de su puesto y por sus expectativas.(33)

Ubillus Y. y Llanos L. (2018) Define como una concepción propia de cada persona con la que hace frente al trabajo y que tiene influencia emocional principalmente, pero que también se ve influenciada por otros factores como los conductuales.(34)

Aliaga Y , Mercado I. y Neira O. (2017) definido la satisfacción laboral, como un estado emocional positivo resultado de una percepción sensorial y las experiencias laborales del trabajador.(35)

Sánchez (2010; citado por Blanco K, 2015) señaló que “la satisfacción laboral es la manera como siente un trabajador acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio trabajo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencia futuras”

Según Blanco K (2015) define satisfacción laboral como el conjunto de actitudes dirigido a los diversos aspectos en el contexto del trabajo. (36)

Salessi (2014) define la satisfacción laboral es producto de la congruencia entre el puesto y los valores personales del empleado. Desde la perspectiva cognitiva, en cambio, se entiende a la satisfacción en términos de una evaluación lógica y racional.(37)

Al revisar las definiciones de los diferentes autores; se concluye que la satisfacción laboral es la actitud y/o estado emocional frente a los factores motivacionales dentro de la organización. Es decir, es el estado de conformidad respecto a las necesidades que tiene la persona de autorrealización y desarrollo profesional. El estar satisfecho en un trabajo involucra diversos factores como el salario, condiciones del trabajo oportunidades, relaciones humanas, incentivos, etc; estos factores deben ser confortables en el trabajador. Por ello que la investigación involucra

conocer la satisfacción de las enfermeras del Hospital san José con la finalidad de que se obtengan datos fidedignos y llegar a plantear estrategias que involucren el bienestar laboral en este grupo profesional.

### **2.3.2.1 Tipos de satisfacción laboral**

Büssing (2002; citado por Chiquinta, 2017) menciona las formas de satisfacción, entre ellas expone:

- **Satisfacción Progresiva.** Donde la persona se siente satisfecha con el trabajo. Al incrementar el nivel de aspiración, una persona trata de alcanzar un nivel de satisfacción mayor. Por tanto, la “insatisfacción creativa”, en cuanto a ciertos aspectos de la satisfacción laboral, puede ser parte integral de esta forma. (6)
- **Satisfacción Estable.** La persona se siente satisfecha con el puesto, pero está motivada a mantener el nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción. Un incremento en el nivel de aspiración se concentra en otras áreas de la vida debido a que hay pocos incentivos laborales. (6)
- **Satisfacción Conformista.** Donde la persona siente satisfacción laboral indistinta y disminuye el nivel de aspiración con el fin de adaptar los aspectos negativos de la situación laboral a un nivel inferior.

Al disminuir el nivel de aspiración, la persona es capaz de alcanzar nuevamente un estado positivo de satisfacción (6)

Guerrero y Nieto (2015) nos hace referencia de dos formas de insatisfacción; éstas son (38)

- **La insatisfacción Constructiva:** donde la persona se siente insatisfecha con el trabajo, mientras mantiene el nivel de aspiración. La persona trata de dominar la situación con intentos de solución de problemas sobre una base de suficiente tolerancia a la frustración (38)



- **La insatisfacción Fija:** la persona se siente insatisfecha con el trabajo. Al mantener el nivel de aspiración, la persona no intenta dominar la situación con intentos de solución de problemas. La tolerancia a la frustración forma los mecanismos de defensa necesarios, los esfuerzos de solución de problemas se ven más allá de cualquier posibilidad.(38)

### 2.3.2.2 Dimensiones de satisfacción.

Existen factores que influyen en la satisfacción laboral.

Según Carranza D. (2019) sustenta en su trabajo, Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral los siguientes factores:

- **Las condiciones físicas y/o materiales:** Son medios que favorecen el desarrollo de las labores diarias.(31)
- **Beneficios laborales y/o remunerativos:** Es la compensación que los empleados perciben a cambio de su trabajo. (31)
- **Políticas administrativas:** Son lineamientos o reglas que se establecen a nivel organización y que todas las empresas que la forman deben de cumpli.(31)
- **Relaciones Sociales:** Es la interacción sociales que se encuentran reguladas por normas sociales entre dos o más personas. (31)
- **Desarrollo Personal:** Es una actividad de interrelación en equipo donde las personas mejoran las capacidades, cualidades, aptitudes y habilidades que poseen para obtener una superación personal con calidad de vida.(31)
- **Desempeño de Tareas:** Es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo.(31)
- **Relación con la autoridad:** Poder en los procesos de organización, es una relación de poder que se establece del superior hacia el trabajador.(31)

#### **2.3.2.4. Importancia de la satisfacción laboral**

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.

Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.

Existen muchas evidencias de que los empleados satisfechos no faltan a su centro laboral y se quedan por muchos años. (32)

Existen varios factores o dimensiones que influyen en la satisfacción de los trabajadores; es por eso que el contexto debe asegurar al profesional de enfermería las condiciones necesarias para satisfacer las necesidades laborales dentro del servicio de emergencia. Los gerentes deben generar políticas administrativas y darlas a conocer a los trabajadores. Así mismo deben incentivar al personal para el buen desempeño de sus labores y lograr su autorrealización y desarrollo profesional.

Existen varios factores o dimensiones que influyen en el clima organizacional y la satisfacción laboral, los cuales son notables en el comportamiento del personal que laboran en una institución. Este estudio pretende despertar la reflexión de los directivos hospitalarios sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, considerando que el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores determinantes en el éxito del trabajo de toda organización. El clima organizacional es una característica del medio ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los miembros de las instituciones. El clima organizacional, al igual que la satisfacción laboral, condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones. Se debe

iniciar programas y acciones que cambien los elementos culturales que impiden que el personal logre identificarse con la institución y desarrolle un clima de trabajo altamente motivador, además de lograr niveles de satisfacción personal.

### **2.3.3 Teoría relacionadas con el estudio de investigación**

Según Douglas **McGregor** la Teoría X y la Teoría Y son dos teorías contrapuestas. Esta teoría es usada en comportamiento organizacional, la comunicación organizacional y el desarrollo organizacional. En esta teoría se describen dos modelos contrastantes de motivación basada en la fuerza laboral. Representan dos visiones distintas del trabajo y las formas de dirección. (39)

#### **La teoría X:**

La teoría X presupone que el trabajador es pesimista, estático, rígido evita el trabajo si es posible. El directivo piensa que, los trabajadores son poco ambiciosos, prefieren evitar responsabilidades, y necesitan ser dirigidos. Y considera que para alcanzar los objetivos de la empresa debe ser presionados, castigados y recompensados económicamente. También se considera necesario contar con una estructura jerárquica en la que cada nivel cuente con un supervisor que este al pendiente de los subordinados. En la teoría X la persona al mando tiende a creer que todo siempre es culpa de alguien, que todos los empleados solo piensan en si mismos y no como en un todo dentro de la organización y normalmente la persona al mando siente que el único propósito del trabajador es la obtención de dinero sin comprometerse con la empresa.(39)

#### **La teoría Y:**

La teoría Y se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa. A los trabajadores se les considera personas optimistas, dinámicas y flexibles. Los trabajadores disfrutan su trabajo físico y mental, actuando como si fuera un juego. También poseen la habilidad

para resolver cualquier tipo de problema que se pueda dar de una manera creativa, pero este tipo de talento es desaprovechado en muchas de las organizaciones al dar estas las normas, reglas y restricciones de cómo trabajar dejando al trabajador sin libertad. (39)

La teoría Y está basada en que la persona que se encuentre al mando cree que dando las condiciones apropiadas para trabajar la mayoría de las personas trabajarán bien y tendrán un buen desempeño. También creen que la satisfacción que deja el realizar bien un trabajo ya sea mental o por el uso de fuerza, es un factor de motivación muy importante.

#### **La teoría Z:**

La teoría Z es participativa y se basa en las relaciones humanas, pretende entender al trabajador como un ser integral que no puede separar su vida laboral de su vida personal, por ello invoca ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales estrechas y la toma de decisiones colectiva, todas ellas aplicadas en orden de obtener un mayor rendimiento del recurso humano y así conseguir mayor productividad empresarial, se trata de crear una nueva filosofía empresarial humanista en la cual la compañía se encuentre comprometida con su gente, basado en un principio de confianza, relaciones Humanas y relaciones sociales.(39)

#### **2.4. Definición de términos.**

- **Clima laboral.** El conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.
- **Satisfacción.** Es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio

- **Asertividad.** Es la habilidad personal que nos permite expresar sentimientos opiniones y pensamientos en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás.
- **Desempeño laboral:** Es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo.
- **Comunicación.** Proceso mediante el cual se intercambian mensajes, deseos, emociones, ideas, experiencias, etc. Permite al hombre interrelacionarse, interactuar, es decir, cumplir su rol social, puesto que no vive aislado.
- **Empatía.** Ponerse en lugar de otro. Capacidad de reproducir en uno mismo los sentimientos de otra persona, para así comprenderlos y comprender a éstas.
- **Absentismo.** Costumbre o práctica habitual de no acudir al lugar donde se ejerce una obligación, en especial al trabajo o a la escuela.
- **Adaptación.** Es un proceso de acomodación o ajuste de una cosa, u organismo, o hecho; a otra cosa, ser o circunstancia. Son cambios que se operan en algo, con motivo de agentes internos o externos.
- **Satisfacción.** Es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental.
- **Organización.** Proceso de determinación de funciones, tareas, jerarquías, canales de comunicación, con la finalidad de lograr los objetivos previamente planificados.
- **Relación.** Es el proceso de comunicación armónica de una persona con otra; así como un trabajador o profesional con el usuario, dentro de una organización.

- **Salud.** Estado en el que el ser orgánico ejerce normalmente sus funciones, así como la libertad o bien público o particular de cada uno, estado de gracia espiritual.
- **Solidaridad.** Son actitudes que permiten compartir, ayudándose mutuamente entre dos o tres, superando dificultades y resolviendo problemas. Ayuda la convivencia en paz con los demás.
- **Políticas administrativas:** Son lineamientos o reglas que se establecen a nivel organización y que todas las empresas que la forman deben de cumplir.
- **Beneficios laborales:** Compensaciones provistas por los empleadores en adición a los salarios regulares.
- **Insatisfacción:** La insatisfacción es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas
- **Liderazgo:** Conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas.
- **Confort:** Condiciones materiales que proporcionan bienestar o comodidad.
- **Motivación:** Cosa que anima a una persona a actuar o realizar algo.
- **Identidad:** Conjunto de rasgos o características de una persona o cosa que permiten distinguirla de otras.
- **Remuneración:** Cantidad de dinero o cosa que se da a una persona como pago por un trabajo o servicio.

## CAPÍTULO III

### HIPOTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis general

- Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

##### 3.1.1 Hipótesis específicas.

- Existe una relación significativa entre satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.
- Existe una una relación significativa entre satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.
- Existe una relación significativa satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

#### 3.2 Definición conceptual de variable

- **Clima organizacional.**

Cualidad o propiedad del ambiente interno organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de una organización, influye en sus comportamientos y tiene una duración relativa.(28)

- **Satisfacción laboral**

Es reconocimiento que tiene el profesional de enfermería sobre su propio trabajo, basado en sus propios valores y creencias, que a su vez están determinados por las características de su puesto y por sus expectativas.(32)

### 3.3 Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>V1 Clima organizacional</b>	El clima organizacional se presenta como un específico entorno laboral con características propias en el Diseño Organizacional, Cultura Organizacional. Y Potencial Humano; que tiene incidencia directa en el servidor, para el ámbito de la salud es vital porque se trabaja con la vida de las personas y todo lo que afecte al servidor también afecta al paciente. (Bernal, 2015).	Diseño Organizacional.	Estructura. Toma de decisiones. Comunicación Organizacional Remuneración.	Ordinal
		Cultura Organizacional.	Identidad. Conflicto y cooperación. Motivación.	Ordinal
		Potencial Humano.	Liderazgo. Innovación. Recompensa. Confort.	Ordinal
<b>V2 Satisfacción laboral</b>	La satisfacción laboral, se definido como un estado emocional positivo resultado de una percepción sensorial y las experiencias laborales del trabajador. ( Aliaga, Mercado & Neira 2017)	Condiciones físicas y/o materiales	Infraestructura del ambiente laboral Recursos necesarios para el desempeño	Ordinal
		Beneficios laborales y/o remunerativos	Identifica y evalúa grado de complacencia en relación al incentivo económico.	Ordinal
		Políticas administrativas	Identifica y analiza el grado de acuerdo frente a las normas institucionales.	Ordinal
		Relaciones sociales	Identifica y evalúa el grado de complacencia frente a la interrelación con sus colegas.	Ordinal
		Desarrollo personal	Identifica la oportunidad del trabajador para su autorrealización.	Ordinal
		Desarrollo de tareas	Describe y evalúa sus tareas cotidianas en su trabajo.	Ordinal
		Relaciones con la autoridad	Establece una apreciación de su jefe con respecto a sus actividades	Ordinal



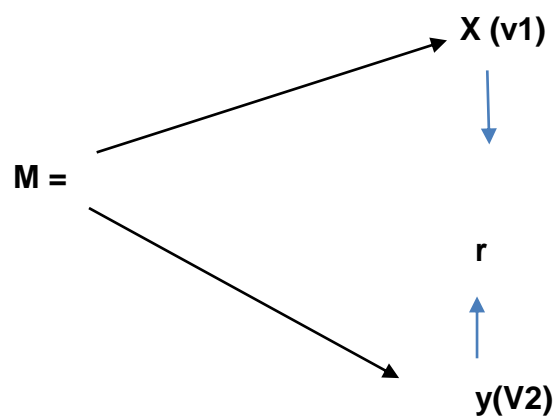
## CAPITULO IV

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 4.1. Tipo diseño de investigación.

El diseño del estudio será el correlacional de corte transversal, con el que se pretende estimar las relaciones entre clima organizacional, y satisfacción laboral en las enfermeras del Hospital san José Callao. Basado en un enfoque cuantitativo. Así mismo, es transaccional, dado que el propósito del estudio es describir y analizar la variable de estudio que desea relacionar en un tiempo único y momento determinado y luego las correlaciona estadísticamente.

Su diagrama, es el siguiente:



#### **Dónde**

**M:** Muestra sometida al estudio. Enfermeras que laboran en los hospitales San José Callao.

**Ox:** Observación de clima organizacional de las enfermeras que laboran en los hospitales San José Callao;

**Oy:** Observación de las satisfacciones laborales de las enfermeras que laboran en los hospitales San José Callao;

**r:** Relación que existe entre las variables en estudio.

#### 4.2 Metodo de investigación.

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, ya que permitió realizar la cuantificación de los datos a estudiar mediante los instrumentos de recolección utilizando para ello la estadística. No experimental, debido a que los investigadores no realizaron ninguna intervención, los datos obtenidos nos mostraron la evolución natural de los fenómenos, es decir, se recolectaron los datos tal y como se presentaron.

#### 4.3. Población y muestra.

La población de estudio estuvo constituida, por todos los profesionales de Enfermería del hospital San José Callao.

**Muestra** De acuerdo a la población se determinó que el tipo de muestra aplicado fue estratificado, en una segunda etapa dado que para la selección del tamaño de muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple, definiendo para tal efecto lo siguientes componentes:

$$n = \frac{Z^2 N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot N + Z^2 (p) (q)}$$

**Donde:**

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza (1,96)

p = tasa de prevalencia de objeto de estudio (0,5)

q = (1-p) = 0,5

N = tamaño de la población (100)

e = precisión o error (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 (100) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (100) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 80$$

Se establece como tamaño de muestra 80 enfermeras del Hospital San José.

Características de la muestra:

- Tener una antigüedad de un año
- Género Masculino.
- Género Femenino.

#### **4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollo**

El estudio de investigación se realizó en una institución de salud pública ubicada en el distrito de Carmen de Legua Reynoso en la Provincia constitucional del Callao, brinda atención las 24 horas continuo. La institución oferta sus servicios desde el año 1973, actualmente cuenta con los servicios de Emergencia, UCI, Centro Quirúrgico, hospitalización de Pediatría, Neonatología, Alojamiento Conjunto, Medicina, Cirugía, Ginecología, Consultorios Externos y Programas. El recurso humano está conformado por médicos, enfermeros, psicólogos, obstetrices y técnicos de enfermería. La institución brinda atención a los pacientes del SIS, SOAT y a todo el público en general.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de información.**

La técnica utilizada en el presente estudio de investigación fue la encuesta. Se decidió la utilización de dicha técnica, por su facilidad y sencillez en la utilización para obtener información del personal de salud. **La observación.** Consistió en la percepción del objeto de investigación (clima organizacional), con un objetivo consiente, determinar su influencia en la relación con los demás, la comunicación, autoconocimiento,

empatía, solidaridad, asertividad proactivo. Se utilizó una observación ordinaria con el objeto de determinado, sin formar parte de un diseño complejo y sistemático.

**El fichaje.** Posibilitó la recopilación, organización de las informaciones procedentes de diferentes fuentes y elaborar el marco de sustento científico del estudio, mediante el uso instrumentos que son las fichas, como son: bibliográficas, hemerográficas, textual, de transcripción, de resumen, etc.

### **Descripción de instrumentos**

- **Clima Organizacional:** Instrumento tomado de SILVA y ALDAVE.(2017) que consta de tres dimensiones, Diseño organizacional, Cultura organizacional y Potencial humano contiene 55 ítem.
- **Satisfacción Laboral:** Instrumento elaborado por Sonia Palma Carrillo (2005), que consta de siete dimensiones Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desarrollo de tareas y Relaciones con la autoridad contiene 36 ítem.

### **Recolección de información.**

**Codificación.** Los datos se codificaron de acuerdo al objeto de estudio;

**La tabulación.** Se empleó la escala numeral, cada uno de los ítems del instrumento.

**Elaboración de cuadros.** Nos proporcionó la información para el análisis.

**Representación de los datos** mediante cuadros y gráficos nos permitió visualizar la contratación de las hipótesis.

**La conclusión** se determinó de los resultados del análisis, las hipótesis de estudio y específicamente de los objetivos de la investigación.

## Valoración

Se debe sumar los resultados de cada pregunta, dando por resultado los siguientes:

Para clima organizacional

Escala	Puntaje
Favorable	166 - 275
Desfavorable	55 - 165

Para Satisfacción laboral.

Escala	Puntaje
Muy satisfecho	134– 180
Satisfecho	85- 133
Insatisfecho	36 – 84

## 4.6. Análisis y procesamiento de datos

Al tener los instrumentos llenados de forma correcta se verificó que ninguna datosfalte responder, luego se pasó la información a la base de excell para luego pasar al programa SPSS versión 25, en la cual se llenaron los números de ítems y se clasificaron las variables, para que el análisis de la información sea más completo y conciso. La prueba estadística que se utilizó en el presente estudio, fue el coeficiente de correlación de Spearman que buscó determinar la relación entre las dos variables del estudio y sus componentes.

## V. RESULTADOS

### Contrastación de hipótesis con estadísticas descriptivas, inferencial u otra utilidad

#### 5.1 Resultados descriptivos.

Tabla N° 5.1.1.

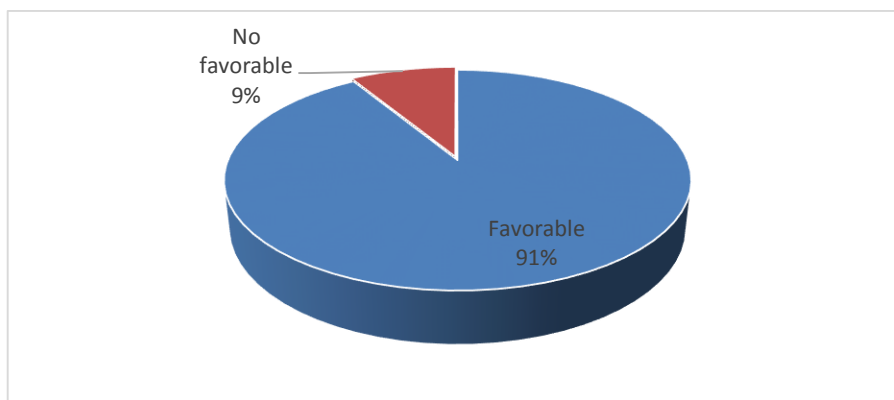
#### Niveles de clima organizacional en el Hospital San Jose Callao 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	73	91.3%
No favorable	7	8.8%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación.

Gráfico N° 5.1.1.

#### Niveles de clima organizacional en el Hospital San Jose Callao 2018



En la tabla N° 5.1.1 y el gráfico N° 5.1.1, se observa que el 91% del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao considera que hay un clima organizacional favorable en su institución, y solo el 9% considera que el clima organizacional es no favorable en su institución.

**Tabla N° 5.1.2.**

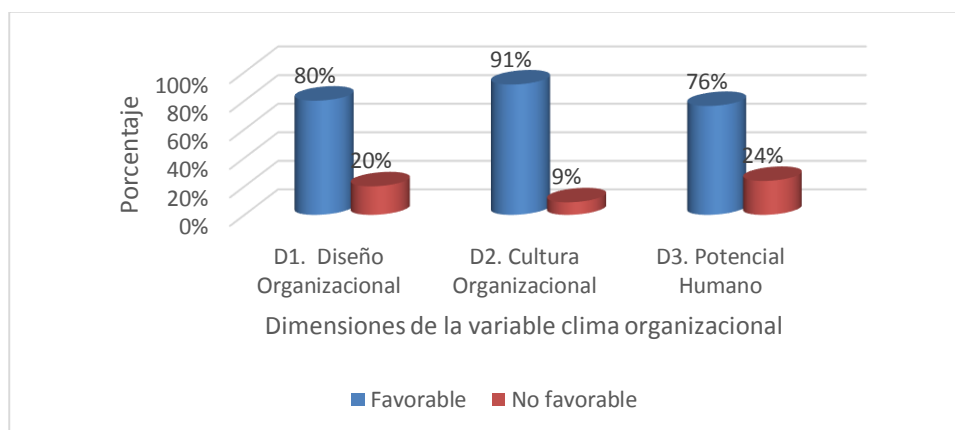
**Nivel porcentual de clima organizacional en el Hospital San Jose Callao 2018, por dimensiones.**

<b>Nivel</b>	<b>D1. Diseño Organizacional</b>	<b>D2. Cultura Organizacional</b>	<b>D3. Potencial Humano</b>
Favorable	80%	91.3%	76.3%
No favorable	20%	8.8%	23.8%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Base de datos del trabajo de investigación.

**Gráfico N° 5.1.2.**

**Nivel porcentual de clima organizacional en el Hospital San Jose Callao 2018, por dimensiones.**



En la tabla N° 5.1.2 y el gráfico N° 5.1.2, en la dimensión 1: se observa que el 80% del personal de enfermería considera un nivel favorable de diseño organizacional en el Hospital San José del Callao. En la dimensión 2: se observa que el 91% del personal de enfermería considera un nivel favorable de cultura organizacional en su institución. En la dimensión 3: se observa que el 76% del personal profesional de enfermería considera que hay un nivel favorable de potencial humano en el Hospital San José del Callao.

**Tabla 5.1.3.**

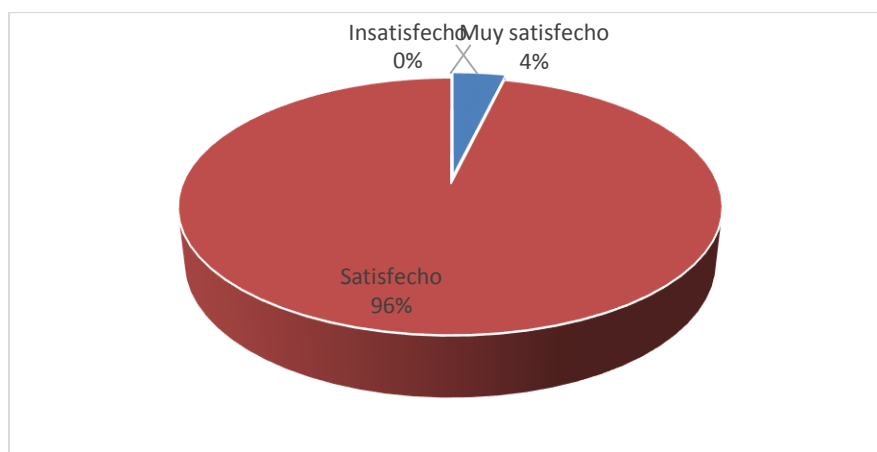
**Niveles de satisfaccion laboral del personal profesional de Enfermería del Hospital San Jose Callao 2018.**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy satisfecho	3	3.8
Satisfecho	77	96.3
Insatisfecho	0	0.0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Base de datos del trabajo de investigación.

**Gráfico 5.1.3.**

**Niveles de satisfaccion laboral del personal profesional de Enfermería del Hospital San Jose Callao 2018.**



En la tabla N° 5.1.3 y Gráfico N° 5.1.3, se observa que el 96. 3% del personal profesional de enfermería esta satisfecho con su condición laboral en el hospital San José del Callao, y solo el 4% se encuentra muy satisfecho con su condición laboral.



**Tabla N° 5.1.4.**

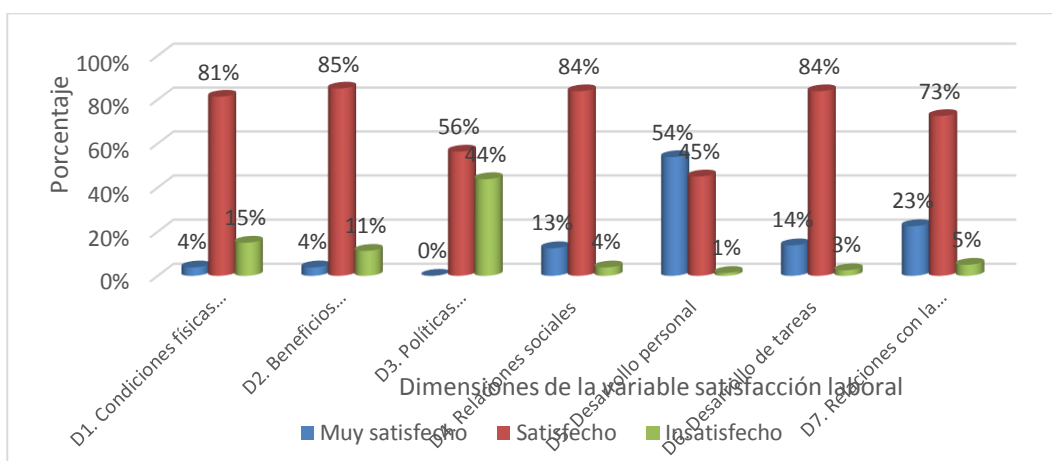
**Nivel porcentual de satisfaccion laboral del personal profesional de Enfermería del Hospital San José Callao 2018, por dimensiones.**

Nivel	D1. Condiciones físicas y/o materiales	D2. Beneficios laborales y/o remunerativos	D3. Políticas administrativas	D4. Relaciones sociales	D5. Desarrollo personal	D6. Desarrollo de tareas	D7. Relaciones con la autoridad
Muy satisfecho	3.8%	3.8%	0.0%	12.5%	53.8%	13.8%	22.5%
Satisfecho	81.3%	85.0%	56.3%	83.8%	45.0%	83.8%	72.5%
Insatisfecho	15.0%	11.3%	43.8%	3.8%	1.3%	2.5%	5.0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación.

**Gráfico N° 5.1.4.**

**Nivel porcentual de satisfaccion laboral del personal profesional de Enfermería del Hospital San José Callao 2018, por dimensiones**



En la tabla N° 5.1.4 y figura N° 5.1.4 se observa que en la dimensión 1: el 81% del personal de enfermería está satisfecho con las condiciones físicas y/o materiales en su centro de trabajo. En la dimensión 2: el 85% del personal de enfermería está satisfecho con los beneficios laborales y/o remunerativos de su institución. En la dimensión 3: el 56% del personal de

enfermería está satisfecho con las políticas administrativas de su institución y un importante 44% se encuentra insatisfecho con las políticas administrativas. En la dimensión 4: el 84% del personal de enfermería está satisfecho con las relaciones sociales que se dan en su centro de labores. En la dimensión 5: el 54% del personal de enfermería está muy satisfecho con su desarrollo personal en la institución y un 45% está satisfecho con su desarrollo personal. En la dimensión 6: el 84% del personal de enfermería está satisfecho con el desarrollo de tareas en su institución y en la dimensión 7: el 73% del personal de enfermería está satisfecho por las relaciones con la autoridad en su centro de trabajo.

## 5.2 Resultados inferenciales.

### Objetivos específicos.

- a) Objetivo específico 1. Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

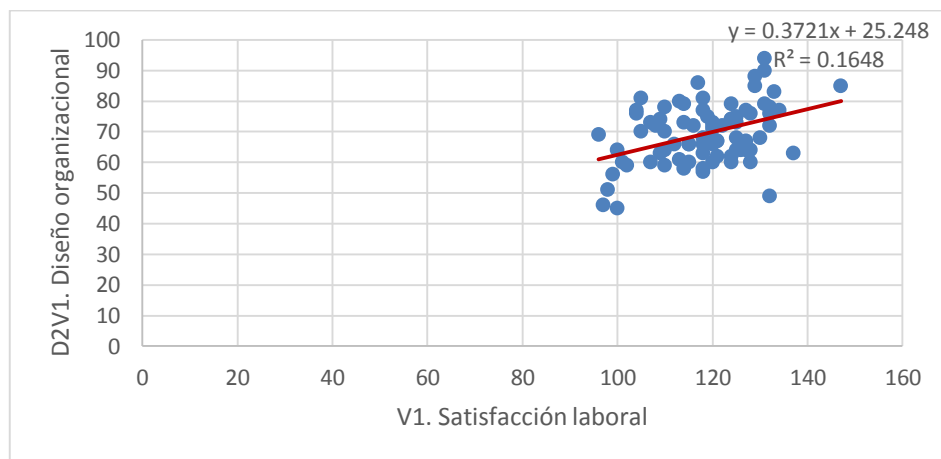
**Tabla N° 5.2.1.**  
**Relación entre la satisfacción laboral y el diseño organizacional en el Hospital San José Callao 2018**

		D1V2. DISEÑO ORGANIZACIONAL			
		Favorable	No favorable	Total	
V1.SATISFACCIÓN LABORAL	Muy satisfecho	Recuento	3	0	3
		% del total	3.8%	0.0%	3.8%
	Satisfecho	Recuento	61	16	77
		% del total	76.3%	20.0%	96.3%
Total		Recuento	64	16	80
		% del total	80.0%	20.0%	100.0%

**Fuente:** Base de datos del trabajo de investigación.

**Gráfico N° 5.2.1.**

**Relación entre la satisfacción laboral y el diseño organizacional en el Hospital San José Callao 2018**



$r = 0.406$

En la tabla N° 5.2.1 se observa que el 76.3% del personal de enfermería que trabaja en el Hospital San José se encuentra satisfecho con las condiciones laborales y consideran que hay un nivel favorable de diseño organizacional en la institución. En el gráfico N° 5.2.1 se observa una correlación directa positiva moderada ( $r = 0.406$ ) entre las puntuaciones de la variable satisfacción laboral y las puntuaciones de la dimensión diseño organizacional. El coeficiente de determinación  $r^2 = 0.1648$ , indica que el 16% de la variabilidad en la percepción del diseño organizacional del personal de enfermería se explica por la asociación con la satisfacción laboral (el 84% de la variabilidad en la percepción del diseño organizacional del personal de enfermería no se explica por la regresión).

b) Objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

**Tabla N° 5.2.2..**

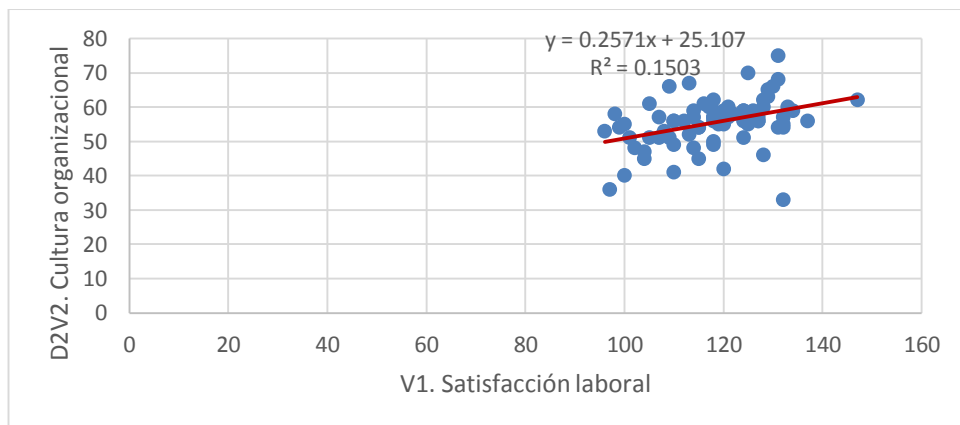
**Relación entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional en el Hospital San José Callao 2018.**

		D2V2. CULTURA ORGANIZACIONAL			
			Favorable	No favorable	Total
V1. SATISFACCIÓN LABORAL	Muy satisfecho	Recuento	3	0	3
		% del total	3.8%	0.0%	3.8%
	Satisfecho	Recuento	70	7	77
		% del total	87.5%	8.8%	96.3%
Total	I	Recuento	73	7	80
		% del total	91.3%	8.8%	100.0%

**Fuente:** Base de datos del trabajo de investigación.

**Gráfico N° 5.2.2.**

**Relación entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional en el Hospital San José Callao 2018.**



$$r = 0.388$$

En la tabla N° 5.2.2 se observa que el 87.5% del personal de enfermería que trabaja en el Hospital San José se encuentra satisfecho con las condiciones laborales y consideran que hay un nivel favorable de cultura organizacional en la institución. En el gráfico N° 5.2.2 se observa una

correlación directa positiva baja ( $r = 0.388$ ) entre las puntuaciones de la variable satisfacción laboral y las puntuaciones de la dimensión cultura organizacional. El coeficiente de determinación  $r^2 = 0.1503$ , indica que el 15% de la variabilidad en la percepción de la cultura organizacional del personal de enfermería se explica por la asociación con la satisfacción laboral (el 85 % de la variabilidad en la percepción de la cultura organizacional del personal de enfermería no se explica por la regresión).

c) Objetivo específico 3: Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y el potencial humano en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

**Tabla N° 5.2.3.**

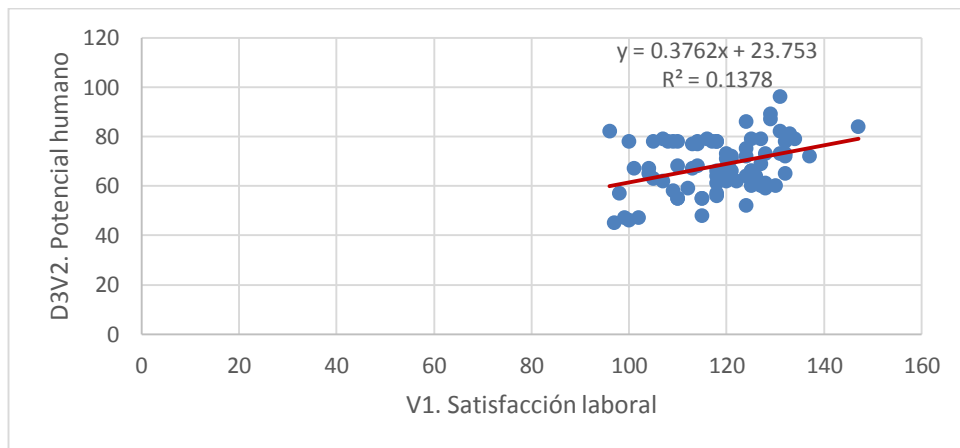
**Relación entre la satisfacción laboral y el potencial humano en el Hospital San José Callao 2018.**

		D3V2. POTENCIAL HUMANO			
		Favorable	No favorable	Total	
V1. SATISFACCIÓN LABORAL.	Muy satisfecho	Recuento	3	0	3
		% del total	3.8%	0.0%	3.8%
	Satisfecho	Recuento	58	19	77
		% del total	72.5%	23.8%	96.3%
<b>Total</b>		Recuento	61	19	80
		% del total	76.3%	23.8%	100.0%

**Fuente:** Base de datos del trabajo de investigación.

**Tabla N° 5.2.3**

**Relación entre la satisfacción laboral y el potencial humano en el Hospital San José Callao 2018.**



$$r = 0.371$$

En la tabla N° 5.2.3 se observa que el 72.5% del personal de enfermería que trabaja en el Hospital San José se encuentra satisfecho con las condiciones laborales y consideran que hay un nivel favorable de potencial humano en la institución. En el Gráfico N° 5.2.3 se observa una correlación directa positiva baja ( $r = 0.371$ ) entre las puntuaciones de la variable satisfacción laboral y las puntuaciones de la dimensión potencial humano. El coeficiente de determinación  $r^2 = 0.1378$ , indica que el 14% de la variabilidad en la percepción del potencial humano del personal de enfermería se explica por la asociación con la satisfacción laboral (el 86% de la variabilidad en la percepción del potencial humano del personal de enfermería no se explica por la regresión).

**Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

**Tabla N° 5.2.4**

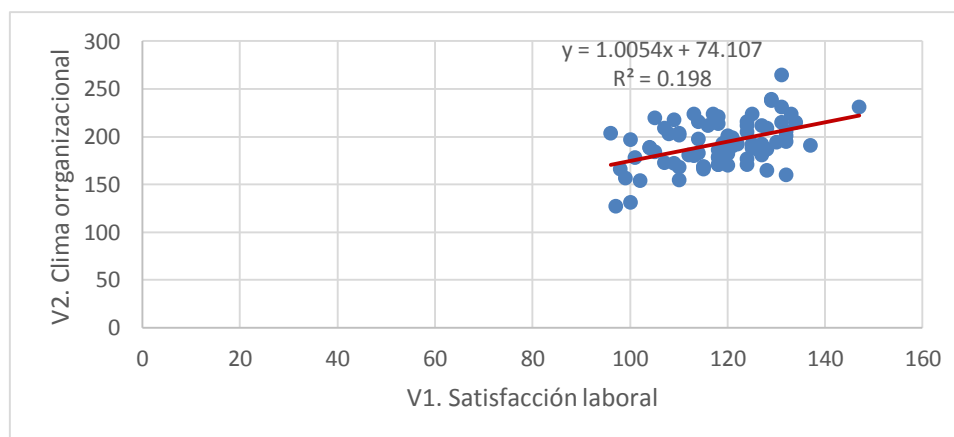
**Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el Hospital San José Callao 2018.**

		V2. CLIMA ORGANIZACIONAL			
		Favorable	No favorable	Total	
V1. SATISFACCIÓN LABORAL	Muy satisfecho	Recuento	3	0	3
		% del total	3.8%	0.0%	3.8%
	Satisfecho	Recuento	70	7	77
		% del total	87.5%	8.8%	96.3%
Total		Recuento	73	7	80
		% del total	91.3%	8.8%	100.0%

**Fuente:** Base de datos del trabajo de investigación.

**Gráfico N° 5.2.4**

**Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el Hospital San José Callao 2018.**



**r = 0.445**

En la tabla N° 5.2.4 se observa que el 87.5% del personal de enfermería que trabaja en el Hospital San José se encuentra satisfecho con las condiciones laborales y consideran que hay un clima organizacional favorable en la institución. En el Gráfico N° 5.2.4 se observa una correlación directa positiva moderada ( $r = 0.446$ ) entre las puntuaciones de la variable

clima organizacional y las puntuaciones de la variable satisfacción laboral. El coeficiente de determinación  $r^2 = 0.198$ , indica que el 20% de la variabilidad en la percepción del clima organizacional del personal de enfermería se explica por la asociación con la satisfacción laboral (el 80% de la variabilidad en la percepción del clima organizacional del personal de enfermería no se explica por la regresión).

### 5.3 Prueba de hipótesis

#### De las Hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1:

a) Hipótesis

- Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

b) Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

c) Valor de probabilidad

			V1P	D1V2P
Rho de Spearman	1P	Coeficiente de correlación	1,000	,337**
		Sig. (bilateral)	.	,002
			80	80
	1V2P	Coeficiente de correlación	,337**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
			80	80

. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

d) Decisión y conclusión

De los resultados obtenidos concluimos que la correlación de Spearman ( $\rho = 0.337$ ), entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional es positiva baja. Además, la probabilidad asociada a dicha



correlación es significativa, ya que es menor al nivel de significación; es decir  $0.002 < 0.05$ . Por lo tanto, existe una relación positiva baja y significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

### Hipótesis específica 2:

a) Hipótesis

- Existe una una relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

b) Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

c) Valor de probabilidad

Correlaciones			V1P	D2V2P
Rho de Spearman	V1P	Coefficiente de correlación	1,000	,420**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	D2V2P	Coefficiente de correlación	,420**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

d) Decisión y conclusión

De los resultados obtenidos concluimos que la correlación de Spearman ( $\rho = 0.420$ ), entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional es positiva moderada. Además, la probabilidad asociada a dicha correlación es muy significativa, ya que es mucho menor al nivel de significación; es decir  $0.000 < 0.05$ . Por lo tanto, existe una relación positiva moderada y significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal de enfermería del Hospital San José del Callao en el año 2018.

### Hipótesis específica 3

a) Hipótesis

- Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

b) Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

c) Valor de probabilidad

Correlaciones			V1P	D3V2P
Rho de Spearman	V1P	Coeficiente de correlación	1,000	,314**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	80	80
	D3V2P	Coeficiente de correlación	,314**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

d) Decisión y conclusión

De los resultados obtenidos concluimos que la correlación de Spearman ( $\rho = 0.314$ ), entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano es positiva baja. Además, la probabilidad asociada a dicha correlación es significativa, ya que es menor al nivel de significación; es decir  $0.005 < 0.05$ . Por lo tanto, existe una relación positiva baja y significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en el personal de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

### De la hipótesis general

a) Hipótesis

- Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

b) Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

c) Valor de probabilidad

Correlaciones			V1P	V2P
Rho de Spearman	V1P	Coefficiente de correlación	1,000	,370**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	V2P	Coefficiente de correlación	,370**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

d) Decisión y conclusión

De los resultados obtenidos concluimos que la correlación de Spearman ( $\rho = 0.370$ ), entre la variable satisfacción laboral y la variable clima organizacional es positiva baja. Además, la probabilidad asociada a dicha correlación es significativa, ya que es menor al nivel de significación; es decir  $0.001 < 0.05$ . Por lo tanto, existe una relación positiva baja y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

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

##### De las hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

Cuyos resultados muestran en la tabla N° 5.5 se observa que el 76.3% del personal de enfermería que trabaja en el Hospital San José se encuentra satisfecho con las condiciones laborales y consideran que hay un nivel favorable de diseño organizacional en la institución. En la figura N° 05 se observa una relación directa positiva moderada ( $r = 0.406$ ) entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional. El coeficiente de determinación  $r^2 = 0.1648$ , indica que el 16% de la variabilidad en la percepción del diseño organizacional del personal de enfermería se explica por la asociación con la satisfacción laboral (el 84% de la variabilidad en la percepción del diseño organizacional del personal de enfermería no se explica por la regresión).

- Existe una una relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

Cuyos resultados muestran en la tabla N° 5.6 se observa que el 87.5% del personal de enfermería que trabaja en el Hospital San José se encuentra satisfecho con las condiciones laborales y consideran que hay un nivel favorable de cultura organizacional en la institución. En la figura N° 06 se observa una relación directa positiva baja ( $r = 0.388$ ) entre la la variable satisfacción laboral y dimensión cultura

organizacional. El coeficiente de determinación  $r^2 = 0.1503$ , indica que el 15% de la variabilidad en la percepción de la cultura organizacional del personal de enfermería se explica por la asociación con la satisfacción laboral (el 85 % de la variabilidad en la percepción de la cultura organizacional del personal de enfermería no se explica por la regresión).

- Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

Cuyos resultados muestran en la tabla N° 5.7 se observa que el 72.5% del personal de enfermería que trabaja en el Hospital San José se encuentra satisfecho con las condiciones laborales y consideran que hay un nivel favorable de potencial humano en la institución. En la figura N° 5.7 se observa una relación directa positiva baja ( $r = 0.371$ ) entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano. El coeficiente de determinación  $r^2 = 0.1378$ , indica que el 14% de la variabilidad en la percepción del potencial humano del personal de enfermería se explica por la asociación con la satisfacción laboral (el 86% de la variabilidad en la percepción del potencial humano del personal de enfermería no se explica por la regresión).

#### **De la hipótesis general**

- Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

Cuyos resultados muestran que, en la tabla N° 5.8 se observa que el 87.5% del personal de enfermería que trabaja en el Hospital San José se encuentra satisfecho con las condiciones laborales y consideran que hay un clima organizacional favorable en la institución. En la figura N° 5.8 se observa una relación directa positiva moderada ( $r = 0.446$ ) entre

la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral. El coeficiente de determinación  $r^2 = 0.198$ , indica que el 20% de la variabilidad en la percepción del clima organizacional del personal de enfermería se explica por la asociación con la satisfacción laboral (el 80% de la variabilidad en la percepción del clima organizacional del personal de enfermería no se explica por la regresión).

## **6.2 Contratación de los resultados con otros estudios similares.**

En el presente estudio de investigación, como parte de los resultados se observa que el 76.3% del personal de enfermería que trabaja en el Hospital San José se encuentra satisfecho con las condiciones laborales y consideran que hay un nivel favorable de diseño organizacional en la institución y solo el 3.8% considera muy satisfecho y con un nivel favorable de diseño organización, los mismos que son corroborados con los estudios de Chiquinta (2017), en su tesis titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción laboral de las Enfermeras en el servicio de Emergencia del hospital regional Lambayeque- Chiclayo, 2017". Resultado se obtuvo que el valor del clima organizacional fue de 74.33 el cual corresponde a la calificación "por mejorar"; la satisfacción laboral está determinado por un valor promedio 133.00 el cual corresponde a la calificación de "regular" así como las dimensiones diseño organizacional (24.2%) que adquirieron un valor por mejorar.

En el presente estudio de investigación, como parte de los resultados se observa que el 87.5% del personal de enfermería que trabaja en el Hospital San José se encuentra satisfecho con las condiciones laborales y consideran que hay un nivel favorable de cultura organizacional en la institución y el 3.8% se siente muy satisfecho con una cultura organizacional favorable. Los mismos que son corroborados con los estudios realizados por, Chiquinta (2017),

en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción laboral de las Enfermeras en el servicio de Emergencia del hospital regional Lambayeque- chiclayo, 2017”. Resultado se obtuvo que el valor del clima organizacional fue de 74.33 el cual corresponde a la calificación “por mejorar”; la satisfacción laboral está determinado por un valor promedio 133.00 el cual corresponde a la calificación de “regular” así como las dimensiones cultura organizacional (23.1%) que adquirieron un valor por mejorar.

En el presente estudio de investigación, como parte de los resultados se observa que el 72.5% del personal de enfermería que trabaja en el Hospital San José se encuentra satisfecho con las condiciones laborales y consideran que hay un nivel favorable de potencial humano en la institución y el 3.8% se siente muy satisfecho con el potencial humano. Los mismos que son corroborados con los estudios realizados por Chiquinta (2017), en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción laboral de las Enfermeras en el servicio de Emergencia del hospital regional Lambayeque- chiclayo, 2017”. Se obtuvo como resultado valor del clima organizacional fue de 74.33 el cual corresponde a la calificación “por mejorar”; la satisfacción laboral está determinado por un valor promedio 133.00 el cual corresponde a la calificación de “regular” así como las dimensiones potencial humano (27) que adquirieron un valor por mejorar.

En el presente estudio de investigación, como parte de los resultados se observa que el 87.5% del personal de enfermería que trabaja en el Hospital San José se encuentra satisfecho con las condiciones laborales y consideran que hay un clima organizacional favorable en la institución y el 3.8% se siente muy satisfecho con un clima organizacional favorable. Los mismos que son corroborados con los estudio de Carballo, Priego y Ávalos (2015) realizó un estudio de

investigación en México titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco. México: se obtuvo resultados el 76% de los trabajadores manifestaron la existencia de un clima organizacional favorable, en relación a la satisfacción laboral el 42% evidenció estar parcial a regularmente satisfechos. Se concluyó la percepción del personal sobre el clima organizacional es favorable. También tenemos los estudios de **Vega** (2018) titulado: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II Lima 2018. Donde el 43,3% perciben un clima organizacional favorable y un 41,7% se sienten satisfechos. Se concluyó que existe relación significativa entre la variable Clima Organizacional y la variable Satisfacción Laboral de los trabajadores, dichos resultados son similares a la investigación, sin embargo en el análisis por cada variable difieren puesto que el clima organizacional percibido fue favorable.

### **6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes**

Para desarrollar el trabajo de investigación se gestionó el respectivo permiso.

En todo momento se tuvo respeto al profesional de enfermería no hubo discriminado por razones de raza, social, de sexo, moral, económicas, ideológicas, políticas. Antes de iniciar se dio una breve información sobre los instrumentos que se desea aplicar, explicando detalladamente en que consiste. Se pidió el consentimiento voluntario del encuestado para proceder a realizar la encuesta. Se encuestaron a los profesionales de enfermería que tiene laborando mayor de un año. Aplico el principio de beneficencia y no maleficencia, las preguntas de los instrumentos usados no dañaron la integridad moral ni física de la población en estudio; las preguntas están diseñadas de manera tal, que salvaguarde su dignidad. También se procuro conseguir resultados



fidedignos que nos permitan determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería que labora en el hospital San Jose Callao.

También se aplicó el principio de autonomía de los participantes se trabajó con ellos luego de comunicar sobre la finalidad del estudio, aceptaron colaborar, con el llenado del instrumentos voluntariamente. La información recolectada fue codificada para la confidencialidad.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES**

1. Existe relación positiva baja y significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018. ( $p= 0.001$ )
2. Existe una relación positiva baja y significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018. ( $p= 0.002$ )
3. Existe una relación muy significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018. ( $p= 0.000$ )
4. Existe una relación positiva baja y significativa entre la satisfacción laboral y el potencial humano en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018. ( $p= 0.005$ )

## **CAPÍTULO VIII**

### **RECOMENDACIONES.**

Se plantea las siguientes recomendaciones:

1. A las autoridades del Hospital San Jose del Callao solicitar que implementen estrategias para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral con el objetivo de motivar para que se sientan muy satisfechos, por ende brindar una atención de calidad y calidez a los usuarios.
2. Sugerir a las autoridades del Hospital San Jose del Callao que se establezca una política de reconocimientos laborales a fin de distinguir el desempeño. Y así lograr la satisfacción del profesional de enfermería.
3. A las jefaturas de los servicios de enfermería recomendar elaborar un plan de mejora orientados a talleres grupales para lograr un clima organizacional favorable y una satisfacción laboral de muy satisfecho para el profesional de enfermería.
4. Continuar las investigaciones relacionadas al tema porque es fundamental los recursos humanos en una organización y es necesario conocer los factores que influyen en forma positiva o negativa, para corregir oportunamente así mejorar para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

## CAPITULO IX

### REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA

1. Herrera, G y Manrique,F. Satisfacción laboral de enfermería. Diferencias de ámbitos en atención primaria en salud y cuidado intensivo Duazary / Vol. 16, No. 2 –número especial [Revista en Internet]. 2019 [Acceso el 10 de mayo del 2019]; Disponible en: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/2943>.
2. Ormeño P. Clima organizacional relacionado a la satisfacción laboral en el Centro de Salud Parcona, 2018. . [Tesis de Maestría]. Perú, Universidad Cesar Vallejo. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29952>
3. Shanker R., Bhanugopan R. Van, H. and Farrel M. Organizational climate for innovation and organizational performance; The mediating effect of innovative work behavior. *Journal of vocational behavior* 100: 2017. [Acceso el 03 de abril del 2019]; Disponible en: <https://daneshyari.com/article/preview/5035117.pdf>.
4. Chunga M. Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union-Sechura-2018. [Tesis de Maestría]. Perú, Universidad Cesar Vallejo. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28821>
5. Tintaya L. y Mercado S. Importancia del estudio y analisis del clima organizacional, satisfacción laboral y satisfacción del usuario externo en la gestión de los establecimientos Sanitarios *Públicos del Perú*. *Rev. Evid. Odontol. Clinic– Vol. 4 – Num.1*[Revista en Internet]. 2018 [Acceso el 03 de abril del 2019]; Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/335489452>
6. Chiquinta G. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional

- Lambayeque - Chiclayo, 2017 [Tesis de Maestría]. Perú, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Postgrado; 2017. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8473>
7. Chávez V. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional cuna más de Tacna-2015 [Tesis de Maestría]. Perú, Universidad Jose Carlos Mariategui. Escuela de Postgrado; 2015. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/498>
  8. Claros G, Contreras L. y Muñoz L. Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de Salud de la fundación Hospital San José de Buga, periodo noviembre 2018 a enero 2019. Universidad Católica de Manizales. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2450.pdf>
  9. Alemán J. Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar escuela Dr. Alejandro Dávila bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Autonoma Managua; 2017. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <http://cies.edu.ni/cedoc/digitaliza/t960/t960.pdf>.
  10. Arboleda G. y López J. Cultura Organizacional en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del Valle de Aburrá. 2015. Artículos de investigación clínica o experimental Universidad de Antioquia; 2015. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es › descarga › articulo>.
  11. Peralta H. Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada. [tesis titulación]. Bolivia: Universidad mayor de San Andrés; 2017. [Internet]. [Acceso el 05 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/11211>.

12. Díaz M, Rodríguez A. y Balcindes S. Clima Organizacional: Percepción por enfermeras del Nivel Primario de Atención 2016. Rev. Cubana Enfermer vol.32 no.3 Ciudad de la Habana jul.-set. 2016. [Revista en Internet]. [Acceso el 03 de abril del 2019]; Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n3/enf100316.pdf>
13. Plascencia A, Pozos B, Preciado M, y Vázquez J. Satisfacción laboral del personal de enfermería de una Institución pública de Jalisco, México. 2016. [Tesis de Maestría]. Universidad de Guadalajara; 2016. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcu/bsaltra/cst-2016/cst162g.pdf>.
14. Montero W. Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral-HEGI, Lérída-Tolima, 2015[Tesis]. Universidad Nacional a Distancia-UNAD Colombia 2015. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/6229/1/93239309.pdf>
15. Carballo A, Priego H y Ávalos M. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal operativo Federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. 2015 [Tesis de Maestría]. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011/1138>.
16. Cifuentes J. y Manrique F. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. Artículo de investigación. 2014 [Revista en Internet]. [Acceso el 03 de abril del 2019]; Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>.

17. Vera M, Samudio M. Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. Revista Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud [Revista en Internet]. 2013 [Acceso el 03 de abril del 2019]; Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v11n2/v11n2a06.pdf> .
18. Chávez L. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018. [Tesis de Maestría]. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2018. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10535/Chavez\\_bl.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10535/Chavez_bl.pdf)
19. Vega T. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II Lima 2018. [Tesis de Maestría]. Perú, Universidad Cesar Vallejo. 2018. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33981> .
20. Valdivia R. Efecto del Clima Organizacional en la Satisfacción del usuario externo en el Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz. Arequipa. 2017. [Tesis de Maestría]. Perú, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4413>.
21. Vallejos M. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017. [Tesis de Maestría]. Perú, Universidad Cesar Vallejo. 2018. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8731>:
22. Corilla R. Clima organizacional y satisfacción laboral en los Institutos de educación superior de la Provincia de Huancayo. 2016. [Tesis de Doctor]. Perú. Universidad Nacional del Centro del Perú. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4153>.

23. Huamán G y Ramos J. Clima Organizacional y Satisfacción laboral del personal abscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica-2015[Tesis]. Perú. universidad nacional de Huancavelica. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en:  
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/442>.
- 24.-Chamán Q. (2017) Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la división Médico Legal II Piura – 2014. [Tesis de Maestría]. Perú, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7592>
25. Torres E. Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal del Servicio de Medicina y Cirugía del HNCASE [Tesis]. Perú 2014. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4307>.
26. Garcia M. Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual Revista Nacional de Administración. 2013. [Revista en Internet]. [Acceso el 03 de abril del 2019]; Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>.
27. Berna I, Pedraza N. y Sánchez M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Rev Estudios Gerenciales [revista en Internet] 2015 [acceso 03 de abril de 2019]; Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>.
28. Guízar, R. Desarrollo organizacional Principios y aplicaciones. México: 2013 Mc Graw Hill. Cuarta edición. [acceso 03 de abril de 2019]; Disponible en: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original>.



29. Dorta, Q. (2013). *Definiciones y Dimensiones del Clima Organizacional*. [acceso 05 de abril de 2019]; Disponible en: <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.pe/2013/01/definiciones-ydimensiones-del-clima.html>
30. Navarrete, Paredez y Espinoza 2015, describe cuatro tipos de climas laboral en el ambiente laboral Clima Psicológico, Clima Agregado. Clima Colectivo y Clima Organizacional
31. Carranza D. Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Eventual Servis s.a. Región Lambayeque – 2019[Tesis]. Universidad Señor de SIPAN. [Acceso el 12 de setiembre del 2019 Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6212/Carranza>.
32. Gutierrez, G. Payano, C. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la clínica San Juan de Dios.[Tesis].Peru.2018. Universidad Privada Norbert Wiener [Acceso el 05 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2361>
33. Acosta A. De La Cruz N. y Huerta K. Clima organizacional y Satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos perioperatoria en un Hospital ESSALUD, Lima. Agosto - Octubre. [Tesis].Peru.2018. Universidad Peruana Cayetano Heredia [Acceso el 05 de abril del 2019]. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3852/Clima\\_Acosta](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3852/Clima_Acosta).
34. Ubillus Y. y Llanos L. Satisfacción laboral en España y América en los últimos 15 años: una revisión de la literatura científica. [Tesis].Peru.2018. Universidad Privada del Norte [Acceso el 05 de abril del 2019]. Disponible en: [http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/Llan\\_Ubillus\\_Trab\\_invest.pdf](http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/Llan_Ubillus_Trab_invest.pdf)

35. Aliaga Y , Mercado I. y Neira O. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” la Merced - Chanchamayo-. [Tesis].Peru.2017. Universidad Nacional del Callao [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2948>.
36. Blanco K. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima. [Tesis de Maestro]. ,Perú 2015. Universidad Cesar Vallejo [Acceso el 05 de abril del 2019]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25315/Blanco\\_IKA.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25315/Blanco_IKA.pdf)
37. Salessi, S. Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte 2014 [Internet], [Acceso el 05 de abril del 2019]Revista de Psicología, Disponible en: <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/6077>.
38. Guerrero y Nieto. Clima Organizacional desde el enfoque de Litwin y Stringer en relación con la Satisfacción Laboral del personal de enfermería que labora en el Hospital Cayetano Heredia. [Tesis de Maestro]. ,Perú 2015 [Acceso el 05 de abril del 2019]. Disponible en:
39. Chiavenato, I. Introduccion a la Teoria General de la Administracion. 8ª edición 2014. Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA Mexico. Por lo expuesto, este estudio pretende analizar la relación entre las variables, a partir de las cuales generará propuestas de mejora para el hospital San Jose del Callao. Por lo expuesto, este estudio pretende analizar la relación entre las variables, a partir de las cuales generará propuestas de mejora para el hospital San Jose del Callao.
40. Robbins, S. Administracion. 13ª edición 2018. Editorial -Pearson Mexico.

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL**  
**SAN JOSE CALLAO 2019**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DEFINICION OPERACIONAL			METODOLOGIA
			Variable	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organización y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.		Diseño organizacional.	Estructura. Toma de decisiones. Comunicación Organizacional Remuneración.	<b>Tipo de Investigación</b> Es descriptivo correlacional de corte transversal. <b>Población</b> 100 enfermeros que laboran en el hospital San José Callao.  <b>Muestra</b>  $n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 \cdot N + Z^2 (p) (q)}$  La muestra estuvo conformada 80 Enfermeras. <b>Instrumentos</b> ▪ Cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral <b>Procesamiento de datos</b> El procesamiento estadístico de los datos se realizó utilizando estadística
<b>Problemas específico</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018?	<b>Objetivos Específicos</b> Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.	<b>Hipótesis específicas.</b> Existe una relación significativa entre satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.	V. 1 Clima organizacional.	Cultura organizacional	Identidad. Conflicto y cooperación. Motivación.	
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital	Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del	Existe una una relación significativa entre satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital	V. 2	Potencial Humano	Liderazgo. Innovación. Recompensa. Confort  Infraestructura del ambiente laboral	

<p>San José del Callao, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018?</p>	<p>Hospital San José del Callao, 2018.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el potencial humano en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.</p>	<p>San José del Callao, 2018.</p> <p>Existe una relación significativa satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.</p>	<p>Satisfacción laboral.</p>	<p>Condiciones físicas y/o materiales.</p> <p>Beneficios laborales y/o remunerativos.</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Desarrollo de tareas</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Relaciones con la autoridad</p>	<p>Recursos necesarios para el desempeño.</p> <p>Identifica y evalúa grado de complacencia en relación al incentivo económico.</p> <p>Identifica y analiza el grado de acuerdo frente a las normas institucionales</p> <p>Identifica y evalúa el grado de complacencia frente a la interrelación con sus colegas.</p> <p>Describe y evalúa sus tareas cotidianas en su trabajo.</p> <p>Identifica la oportunidad del trabajador para su autorrealización.</p> <p>Establece una apreciación de su jefe con respecto a sus actividades</p>	<p>descriptiva y estadística inferencial.</p>
---	---	--	------------------------------	---	--	---



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
ESCUELA DE POST GRADO  
LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
INSTRUMENTO PARA MEDIR LA APRECIACION SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.** Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José, Callao - 2019

**INSTRUCCIONES.**

Estimado colega, a continuación leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre el clima organizacional de la Institución. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

En sus respuestas, sírvase marcar con una (X) la respuesta que considere correcta:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Muy de acuerdo

**Agradezco anticipadamente su colaboración.**

**Datos Generales:**

**Edad:** .....años.

**Sexo:** Femenino ( ) Masculino ( )

**Condición laboral:** Nombrado ( ) Contratado ( )

**Datos académicos:** Licenciado ( ) Especialista ( ) Maestro ( ) Doctor ( )

**Tiempo de servicio:** ..... años.

Item		Puntuaciones				
		1	2	3	4	5
<b>DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>						
1	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención					
2	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse					
3	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo					
4	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
5	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo					
6	Existe un ambiente organizado en mi organización de salud.					
7	Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.					
8	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
9	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización					
10	En mi organización participo en la toma de decisiones.					
11	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
12	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes					
13	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona					
14	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
15	Recibo mi pago a tiempo.					
16	Existe equidad en las remuneraciones					
17	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
18	Mi salario y beneficios son razonables.					
19	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
20	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>						

21	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
22	Estoy comprometido con mi organización de salud.					
23	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
24	Existe sana competencia entre mis compañeros					
25	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
26	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
27	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
28	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
29	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
30	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita					
31	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
32	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
33	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
34	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
35	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
	<b>POTENCIAL HUMANO</b>					
36	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					
37	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
38	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
39	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas					
40	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
41	La innovación es característica de nuestra organización.					
42	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
43	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente					
44	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo					
45	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales					
46	Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
47	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
48	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud					
49	Mi jefe está disponible cuando se le necesita					
50	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno					
51	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
52	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
53	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización					
54	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
55	La limpieza de los ambientes es adecuada					

Fuente: Adaptación del Instrumento de Medida de SILVA y ALDAVE.(2017)

### Valoración total

<b>ESCALA</b>	<b>PUNTAJE</b>
Favorable	166 - 275
Desfavorable	55 - 165



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
ESCUELA DE POST GRADO  
LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**INSTRUMENTO PARA MEDIR SATISFACCION LABORAL  
DE LAS ENFERMERAS**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.** Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José, Callao - 2019

**INSTRUCCIONES.**

Estimado colega, tenga usted un buen día, a continuación leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre la satisfacción laboral del profesional de enfermería. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

En sus respuestas, sírvase marcar con una (X) la respuesta que considere correcta:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

**Agradezco anticipadamente su colaboración.**

**Datos Generales:**

**Edad:** .....años.

**Sexo:** Femenino ( ) Masculino ( )

**Condición laboral:** Nombrado ( ) Contratado ( )

**Datos académicos:** Licenciado ( ) Especialista ( ) Maestro ( ) Doctor ( )

**Tiempo de servicio:** ..... años.

ITEMS		Puntuaciones				
		1	2	3	4	5
<b>Condiciones físicas y/o materiales</b>						
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales					
2	El ambiente donde se trabaja es agradable					
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable					
4	El ambiente donde laboro es incomodo					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias					
<b>Beneficios laborales y/o remunerativos</b>						
6	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó					
7	Me siento mal con lo que percibo					



8	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable				
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas				
<b>Políticas administrativas</b>					
10	Siento que recibo de parte de la institución maltrato				
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando				
12	Me disgusta mi horario				
13	El horario de trabajo me resulta incomodo				
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias				
<b>Relaciones sociales</b>					
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar más funciones				
16	Me agrada trabajar con mis compañeros				
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo				
18	La solidaridad es una característica en nuestro grupo de trabajo				
<b>Desarrollo personal</b>					
19	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser				
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente				
21	Disfruto en cada labor que realizo en mi trabajo				
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo				
23	Mi trabajo me hace sentir realizado				
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo				
<b>Desarrollo de tareas</b>					
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra				
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo				
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia				
28	Mi trabajo me aburre				
29	Me gusta el trabajo que realizo				
30	Me siento complacido con la actividad que realizo				
<b>Relaciones con la autoridad</b>					
31	Mi jefe inmediato (a) es comprensivo (a)				
32	Es grata la disposición de mi jefe (a) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo				
33	Llevarse bien con el jefe inmediato beneficia la calidad del trabajo				
34	La relación que tengo con mis Superiores es cordial				
35	No me siento a gusto con mi jefe inmediato				
36	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo				

Fuente: Instrumento por Sonia Palma Carrillo del 2005

<b>ESCALA</b>	<b>PUNTAJE</b>
Muy satisfecho	134– 180
Satisfecho	85- 133
Insatisfecho	36 – 84

## Anexo N°03 Carta para solicitar autorización



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO  
HOSPITAL SAN JOSE



"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

Callao, 29 de noviembre de 2019

OFICIO N° 3757-2019-GRC / DE- UADI-HSJ

Señora  
MG. FELICITA MARTHA PADILLA MONTES  
Presente.-

**Asunto: Autorización para Trabajo de Investigación**

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y comunicarle que se ha visto por conveniente autorizar el desarrollo del Trabajo de Investigación titulado "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José Callao 2018". Para ello, deberá realizar las coordinaciones con la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, a fin de que se le brinden las facilidades para los procedimientos de su investigación.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO  
HOSPITAL SAN JOSE

EVER F. MITTA CURAY  
DIRECTOR EJECUTIVO  
C.M.P. 17968 R.NE. 8023

ERMC/MAR/jcldr

www.hsj.gob.pe  
hospjose@hsj.gob.pe  
docencia.hsj@gmail.com

Jr. Las Magnolias N° 475 – (Alt. Cdra.. 4 Av. Faucett)  
Teléfonos: 3197830 Fax: 3199390  
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL SAN JOSE



UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Comité Institucional de Ética en Investigación

INFORME DE EVALUACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN N° 023-2019

Carmen de La Legua-Reynoso, 29 de noviembre de 2019

**MIEMBROS  
DEL COMITÉ**

*Presidente*  
DR. RENÉ EDWIN CABRERA  
ROBLES  
Médico

DR. MICHAEL ALEXANDER  
AYUDANT RAMOS  
Médico

DR. ALAN GUEVARA SILVA  
Médico

Q.F. JUANA YOLANDA  
RUMICHE PINGO  
Químico-Farmacéutica

LIC. EDILICIA MARIA CURI  
GAVILÁN  
Enfermera

LIC. ALICIA MÓNICA ASCONA  
TAPIAZA  
Enfermera

LIC. FRIDA ERMELINDA  
BASURCO BURGOS  
Enfermera

OBST. NILDA SOLEDAD  
PINTADO PASAPERA  
Obstetra

*Asistente Administrativo*  
SR. JEAN CARLOS RIEGA DEL  
RÍO

Código del protocolo: 030-2019

Versión/fecha del protocolo: 001 - 29/10/2019

Hoja de información al paciente/sujeto (versión/fecha): No requerido

Título

**“Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José Callao 2018”**

Investigadora:

Mg. Felicita Martha Padilla Montes

Candidata al Grado Académico de Doctora en Administración en Salud.

Institución vinculada a la Investigadora:

Universidad Nacional del Callao - Sección de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud.

El Comité de Ética en Investigación del Hospital San José, en su reunión de fecha 29/11/2019, y teniendo en consideración los siguientes aspectos:

1. Respeto de los principios de ética en investigación,
2. Interés científico y relevancia del estudio,
3. Grado de eventual perturbación a los pacientes y al funcionamiento del centro asistencial,
4. Beneficios para el paciente, la Institución y el país,
5. Consideraciones metodológicas del estudio.

El CIEI del Hospital emite un dictamen de **APROBACIÓN SIN MODIFICACIONES**; en virtud de lo señalado, el Comité de Ética en Investigación elevará la solicitud a la Dirección Ejecutiva para la autorización correspondiente; asimismo, la UADI-HSJ será responsable del monitoreo del adecuado cumplimiento de los procedimientos de la investigación.

Hospital San José  
Comité de Ética en Investigación

Dr. René Edwin Cabrera Robles  
Presidente del Comité de Ética en Investigación  
CMP 15034

## Anexo N°04 Consentimiento informado

Yo,....., he sido informado del proyecto de investigación:

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACION LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO, 2018”**; en el que sido invitado a participar de él.

Se me ha informado de los riesgos y beneficios que ello implica y los he aceptado. Reconozco que tengo el derecho de retirarme del proyecto en el momento en que lo considere pertinente, sin que esto represente agravio para los responsables del proyecto de investigación o exista represaría alguna a mi persona.

Se me ha informado de que tengo derecho a ser informado de los resultados de las pruebas que se lleguen a realizar.

He sido notificado que toda información obtenía se utilizará para fines académicos, manteniendo siempre la confidencialidad de la fuente.

... de ..... del 20.....

Participante

---

Nombre y firma del participante

Investigador

Testigo

---

MARTHA PADILLA MONTES

---

Nombre y firma

### Edad del personal de salud encuestado del Hospital San José del Callao

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
[28 - 34>	13	16%
[34 - 40>	24	30%
[40 - 46>	27	34%
[46 - 52>	11	14%
[52 - 58]	5	6%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
28	58	40.17	6.847

### Sexo del personal de salud encuestado del Hospital San José del Callao

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	76	95%
Masculino	4	5%
Total	80	100%

### Condición laboral del personal de salud encuestado del Hospital San José del Callao

Condición laboral	Frecuencia	Porcentaje
Contratada	20	25%
Nombrado	60	75%
Total	80	100%

**Datos académicos del personal de salud encuestado del Hospital San José del Callao**

<b>Datos académicos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Especialista	28	35%
Licenciada	43	54%
Maestro	9	11%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tiempo de servicio del personal de salud encuestado del Hospital San José del Callao**

<b>Tiempo de servicio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
[1 – 6>	20	25%
[6 – 11>	30	38%
[11 -16>	10	13%
[16 -21>	13	16%
[21 -26>	3	4%
[26 – 31>	3	4%
[31 – 35]	1	1%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1	35	10.74	7.198

## BASE DE DATOS DE LA ENCUESTA SATISFACCION LABORAL

	Condiciones físicas y/o materiales					P	N
	P1 La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales	P2 El ambiente donde se trabaja es agradable	P3 El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable	P4 El ambiente donde laboro es incomodo	P5 Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias		
1	4	4	1	1	4	14	Medio
2	2	2	2	2	3	11	Bajo
3	2	2	2	2	2	10	Bajo
4	2	2	2	2	5	13	Medio
5	2	2	2	2	3	11	Bajo
6	2	3	4	2	2	13	Medio
7	2	3	2	2	2	11	Bajo
8	2	4	4	2	3	15	Medio
9	1	4	2	4	2	13	Medio
10	4	4	3	2	4	17	Medio
11	4	4	4	4	4	20	Medio
12	1	3	1	1	1	7	Bajo
13	5	5	5	1	4	20	Medio
14	3	4	3	1	3	14	Medio
15	2	2	2	2	2	10	Bajo
16	4	4	4	1	4	17	Medio
17	4	5	4	2	4	19	Medio
18	1	4	2	2	2	11	Bajo
19	2	4	3	5	4	18	Medio
20	1	2	2	2	2	9	Bajo
21	3	3	4	3	3	16	Medio
22	3	4	3	3	4	17	Medio
23	2	4	3	2	2	13	Medio
24	2	4	4	2	4	16	Medio
25	2	2	4	4	2	14	Medio
26	4	5	4	4	4	21	Alto
27	2	3	3	4	2	14	Medio
28	4	4	4	4	4	20	Medio
29	4	4	4	2	4	18	Medio
30	4	4	4	1	3	16	Medio
31	4	4	4	2	2	16	Medio
32	3	3	3	3	3	15	Medio
33	4	4	2	2	4	16	Medio
34	4	4	4	1	4	17	Medio
35	3	3	3	4	4	17	Medio
36	4	4	4	4	4	20	Medio
37	3	4	4	3	4	18	Medio
38	3	4	4	3	4	18	Medio
39	4	4	4	5	4	21	Alto
40	3	4	3	4	3	17	Medio
41	4	5	5	1	5	20	Medio
42	1	4	2	2	5	14	Medio

43	2	3	2	4	3	14	Medio
44	2	3	3	3	3	14	Medio
45	4	4	4	2	4	18	Medio
46	2	2	2	2	2	10	Bajo
47	3	4	3	2	3	15	Medio
48	3	4	3	2	3	15	Medio
49	3	4	2	3	4	16	Medio
50	4	4	4	1	4	17	Medio
51	4	4	4	4	4	20	Medio
52	3	3	3	3	3	15	Medio
53	3	3	3	3	3	15	Medio
54	3	4	2	3	4	16	Medio
55	5	4	4	4	4	21	Alto
56	3	3	3	3	3	15	Medio
57	3	2	2	2	2	11	Bajo
58	4	4	4	4	4	20	Medio
59	2	2	3	3	3	13	Medio
60	2	3	2	3	3	13	Medio
61	3	4	3	4	3	17	Medio
62	2	5	5	1	2	15	Medio
63	3	3	4	5	1	16	Medio
64	2	3	2	3	3	13	Medio
65	3	4	2	4	2	15	Medio
66	4	4	3	4	3	18	Medio
67	2	2	4	2	3	13	Medio
68	3	3	2	2	4	14	Medio
69	2	3	3	3	3	14	Medio
70	4	3	4	2	4	17	Medio
71	3	2	4	4	4	17	Medio
72	2	1	4	2	3	12	Bajo
73	3	3	3	3	2	14	Medio
74	4	4	4	4	4	20	Medio
75	3	4	4	3	4	18	Medio
76	4	3	3	3	4	17	Medio
77	2	2	2	2	2	10	Bajo
78	4	4	3	3	3	17	Medio
79	4	3	3	4	4	18	Medio
80	4	4	4	4	4	20	Medio



	Beneficios laborales y/o remunerativos						Políticas administrativas						
	P6	P7	P8	P9	P	N	P10	P11	P12	P13	P14	P	N
	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó	Me siento mal con lo que percibo	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas			Siento que recibo de parte de la institución maltrato	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	Me disgusta mi horario	El horario de trabajo me resulta incomodo	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias		
1	2	3	4	4	13	Medio	3	4	3	4	4	18	Medio
2	5	1	2	4	12	Medio	1	1	1	1	4	8	Bajo
3	2	2	2	2	8	Bajo	3	2	2	2	2	11	Bajo
4	5	5	2	2	14	Medio	4	3	3	2	3	15	Medio
5	3	3	2	2	10	Medio	2	2	2	3	3	12	Bajo
6	5	4	1	2	12	Medio	3	2	2	2	5	14	Medio
7	3	3	2	2	10	Medio	3	2	2	2	4	13	Medio
8	2	4	2	2	10	Medio	2	2	1	1	4	10	Bajo
9	4	4	2	4	14	Medio	4	4	4	2	4	18	Medio
10	4	2	4	4	14	Medio	2	2	2	2	2	10	Bajo
11	4	4	4	4	16	Alto	4	4	3	4	4	19	Medio
12	1	4	1	1	7	Bajo	2	5	3	5	3	18	Medio
13	2	2	3	3	10	Medio	2	1	1	1	1	6	Bajo
14	4	4	2	1	11	Medio	2	2	2	2	4	12	Bajo
15	4	2	2	2	10	Medio	1	1	1	3	4	10	Bajo
16	3	1	4	4	12	Medio	1	1	1	1	5	9	Bajo
17	5	2	2	3	12	Medio	4	2	1	1	4	12	Bajo
18	2	4	2	2	10	Medio	4	2	5	2	5	18	Medio
19	5	2	3	3	13	Medio	1	1	1	1	3	7	Bajo
20	4	3	3	3	13	Medio	5	2	4	2	5	18	Medio
21	3	4	3	3	13	Medio	4	4	3	4	3	18	Medio
22	4	3	2	2	11	Medio	2	2	2	3	4	13	Medio
23	3	2	4	4	13	Medio	2	2	2	2	2	10	Bajo
24	4	4	1	2	11	Medio	3	2	2	2	1	10	Bajo
25	4	4	2	3	13	Medio	4	4	2	2	4	16	Medio
26	4	2	4	4	14	Medio	2	2	2	2	2	10	Bajo
27	5	3	2	2	12	Medio	2	2	2	2	3	11	Bajo
28	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	20	Medio
29	3	3	4	4	14	Medio	2	2	2	2	2	10	Bajo
30	3	3	2	2	10	Medio	2	2	3	2	3	12	Bajo
31	3	2	4	4	13	Medio	2	2	2	2	2	10	Bajo
32	3	3	3	3	12	Medio	2	3	3	3	3	14	Medio
33	3	2	2	2	9	Bajo	3	2	2	2	3	12	Bajo
34	3	3	3	3	12	Medio	1	2	2	2	3	10	Bajo
35	4	3	3	3	13	Medio	4	3	2	2	3	14	Medio
36	3	4	4	4	15	Medio	4	3	3	3	3	16	Medio
37	4	2	2	3	11	Medio	2	3	2	2	4	13	Medio
38	4	3	4	4	15	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio
39	2	2	3	4	11	Medio	1	1	1	1	1	5	Bajo
40	5	4	1	1	11	Medio	3	3	1	4	4	15	Medio
41	1	1	5	5	12	Medio	5	1	1	1	1	9	Bajo
42	5	1	2	3	11	Medio	3	2	2	4	4	15	Medio
43	4	4	3	2	13	Medio	2	2	2	2	4	12	Bajo
44	4	3	3	3	13	Medio	2	2	3	3	4	14	Medio
45	2	4	2	2	10	Medio	2	2	2	2	4	12	Bajo

46	4	4	2	2	12	Medio	4	3	2	2	4	15	Medio
47	4	4	4	3	15	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio
48	4	4	4	3	15	Medio	3	4	3	3	3	16	Medio
49	4	2	2	2	10	Medio	2	2	2	3	3	12	Bajo
50	3	2	4	3	12	Medio	1	1	3	2	3	10	Bajo
51	3	3	3	3	12	Medio	1	1	1	1	1	5	Bajo
52	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	2	2	2	10	Bajo
53	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	2	2	3	11	Bajo
54	4	2	2	2	10	Medio	2	2	2	3	3	12	Bajo
55	4	4	3	3	14	Medio	3	4	4	4	4	19	Medio
56	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio
57	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	2	2	2	10	Bajo
58	3	4	2	2	11	Medio	2	3	3	3	3	14	Medio
59	3	2	2	2	9	Bajo	3	3	3	3	3	15	Medio
60	4	3	2	3	12	Medio	2	3	2	2	5	14	Medio
61	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	4	16	Medio
62	1	4	2	2	9	Bajo	2	4	2	2	2	12	Bajo
63	4	2	4	2	12	Medio	1	4	4	2	4	15	Medio
64	4	3	3	2	12	Medio	2	2	2	2	3	11	Bajo
65	4	4	3	3	14	Medio	3	2	4	2	4	15	Medio
66	3	2	2	2	9	Bajo	2	3	3	4	4	16	Medio
67	4	4	2	4	14	Medio	2	2	4	4	3	15	Medio
68	2	2	3	4	11	Medio	3	2	3	2	3	13	Medio
69	4	3	3	2	12	Medio	2	3	3	3	4	15	Medio
70	3	4	3	4	14	Medio	2	2	3	4	3	14	Medio
71	4	4	2	2	12	Medio	3	4	4	4	4	19	Medio
72	2	2	4	4	12	Medio	2	3	3	3	3	14	Medio
73	3	3	2	2	10	Medio	2	2	2	2	2	10	Bajo
74	3	4	4	4	15	Medio	4	3	3	3	3	16	Medio
75	4	2	2	3	11	Medio	2	3	2	2	4	13	Medio
76	5	5	4	4	18	Alto	2	2	2	2	3	11	Bajo
77	3	3	3	2	11	Medio	3	3	3	3	2	14	Medio
78	4	3	4	4	15	Medio	3	3	2	2	4	14	Medio
79	4	4	4	3	15	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio
80	3	3	3	4	13	Medio	4	4	4	3	3	18	Medio

	Relaciones sociales						Desarrollo personal						P	N
	P15	P16	P17	P18	P	N	P19	P20	P21	P22	P23	P24		
	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar más funciones	Me agrada trabajar con mis compañeros	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo	La solidaridad es una característica en nuestro grupo de trabajo			Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	Disfruto en cada labor que realizo en mi trabajo	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	Mi trabajo me hace sentir realizado	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo		
1	4	4	4	3	15	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
2	4	1	4	4	13	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
3	3	3	3	3	12	Medio	2	4	4	4	4	4	22	Medio
4	2	3	2	3	10	Medio	5	5	5	5	5	5	30	Alto
5	2	3	3	3	11	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio
6	4	4	1	4	13	Medio	3	3	4	5	3	4	22	Medio
7	2	3	4	3	12	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
8	4	4	2	3	13	Medio	4	5	4	4	5	5	27	Alto
9	4	4	2	4	14	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
10	4	3	2	2	11	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
11	4	4	3	4	15	Medio	3	3	4	4	3	3	20	Medio
12	4	3	3	3	13	Medio	4	4	4	3	3	4	22	Medio
13	5	5	1	5	16	Alto	4	5	5	5	5	5	29	Alto
14	4	4	1	4	13	Medio	4	4	5	5	5	5	28	Alto
15	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	5	5	26	Alto
16	4	4	2	5	15	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
17	4	4	1	4	13	Medio	4	4	4	4	3	4	23	Medio
18	2	5	2	5	14	Medio	2	4	5	5	5	5	26	Alto
19	4	4	1	4	13	Medio	5	5	5	5	5	5	30	Alto
20	1	3	2	2	8	Bajo	2	5	5	5	5	5	27	Alto
21	3	4	3	4	14	Medio	3	3	3	4	3	2	18	Medio
22	4	2	4	4	14	Medio	4	4	5	5	4	5	27	Alto
23	4	4	2	4	14	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
24	4	4	2	5	15	Medio	4	4	4	5	4	5	26	Alto
25	4	4	4	5	17	Alto	4	4	1	5	4	4	22	Medio
26	2	4	4	2	12	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
27	4	4	2	4	14	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
28	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	5	4	25	Alto
29	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	2	2	2	2	12	Bajo
30	4	4	2	4	14	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
31	4	4	2	4	14	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
32	3	3	3	3	12	Medio	2	3	3	2	3	3	16	Medio
33	4	4	2	4	14	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
34	4	4	2	4	14	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
35	3	4	3	3	13	Medio	3	4	3	3	3	3	19	Medio
36	4	3	3	4	14	Medio	3	4	3	3	4	4	21	Medio
37	4	4	2	4	14	Medio	4	4	4	4	4	5	25	Alto
38	4	4	3	4	15	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
39	2	4	2	4	12	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
40	4	4	1	4	13	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto

41	1	5	5	1	12	Medio	5	5	5	5	5	5	30	Alto
42	4	3	4	2	13	Medio	3	4	4	4	4	4	23	Medio
43	4	4	5	2	15	Medio	3	3	4	4	5	5	24	Alto
44	3	4	2	3	12	Medio	4	4	4	4	4	5	25	Alto
45	4	4	2	4	14	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
46	2	4	2	2	10	Medio	3	3	3	3	3	4	19	Medio
47	4	3	3	3	13	Medio	3	3	3	5	3	3	20	Medio
48	3	4	3	3	13	Medio	3	3	3	3	4	3	19	Medio
49	3	3	3	4	13	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
50	5	5	1	5	16	Alto	4	5	5	5	5	5	29	Alto
51	4	4	4	4	16	Alto	4	4	5	5	5	5	28	Alto
52	3	3	3	3	12	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
53	3	3	3	4	13	Medio	3	4	4	4	4	4	23	Medio
54	3	4	4	4	15	Medio	4	4	4	4	4	3	23	Medio
55	4	4	4	4	16	Alto	4	3	4	4	4	4	23	Medio
56	4	4	4	4	16	Alto	3	3	4	4	4	4	22	Medio
57	4	4	3	4	15	Medio	3	3	3	3	3	4	19	Medio
58	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto
59	3	3	3	3	12	Medio	3	3	2	3	3	2	16	Medio
60	3	4	1	5	13	Medio	5	5	5	5	5	5	30	Alto
61	4	4	4	4	3	15	Medio	4	4	4	4	4	24	Alto
62	4	5	1	4	14	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
63	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	5	25	Alto
64	3	4	5	2	14	Medio	3	3	4	3	3	3	19	Medio
65	3	3	4	4	14	Medio	2	3	2	4	3	3	17	Medio
66	4	4	3	3	14	Medio	3	4	4	2	2	4	19	Medio
67	3	4	2	3	12	Medio	3	3	3	4	3	4	20	Medio
68	2	4	3	3	12	Medio	3	2	2	2	3	3	15	Medio
69	4	3	3	3	13	Medio	5	5	3	3	4	3	23	Medio
70	3	4	3	3	13	Medio	4	4	4	3	4	4	23	Medio
71	3	3	3	4	13	Medio	4	3	5	3	3	3	21	Medio
72	4	4	2	4	14	Medio	3	3	4	4	4	3	21	Medio
73	2	2	3	4	11	Medio	3	3	4	4	4	3	21	Medio
74	4	3	3	4	14	Medio	3	4	3	3	4	4	21	Medio
75	4	4	2	4	14	Medio	4	4	4	4	4	5	25	Alto
76	3	3	3	2	11	Medio	2	2	3	3	3	3	16	Medio
77	3	3	3	3	12	Medio	3	2	4	4	2	2	17	Medio
78	4	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	4	4	21	Medio
79	2	2	2	2	8	Bajo	4	4	4	4	4	4	24	Alto
80	3	4	4	4	15	Medio	4	4	3	3	3	3	20	Medio

Desarrollo de tareas									Relaciones con la autoridad							
P25	P26	P27	P28	P29	P30	P	N		P31	P32	P33	P34	P35	P36	P	N
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	Me siento realmente útil con la labor que realizo	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	Mi trabajo me aburre	Me gusta el trabajo que realizo	Me siento complacido con la actividad que realizo				Mi jefe inmediato es comprensivo	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	Llevarse bien con el jefe inmediato beneficia la calidad del trabajo	La relación que tengo con mis Superiores es cordial	No me siento a gusto con mi jefe inmediato	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo		
1	3	3	3	4	4	4	21	Medio	3	4	4	4	3	4	22	Medio
2	5	1	1	4	4	4	19	Medio	4	4	5	5	1	1	20	Medio
3	4	4	4	4	4	4	24	Alto	2	2	2	3	3	3	15	Medio
4	5	5	5	2	5	5	27	Alto	2	2	2	2	5	2	15	Medio
5	4	4	4	2	4	4	22	Medio	2	3	3	3	2	2	15	Medio
6	4	4	2	2	4	4	20	Medio	4	4	3	4	2	4	21	Medio
7	5	4	2	2	4	4	21	Medio	2	3	4	4	3	3	19	Medio
8	4	4	1	1	5	5	20	Medio	5	5	5	5	1	5	26	Alto
9	4	4	2	2	4	4	20	Medio	4	4	4	4	2	4	22	Medio
10	5	5	1	1	4	4	20	Medio	3	4	2	4	2	3	18	Medio
11	4	4	4	4	3	3	22	Medio	4	3	4	3	4	4	22	Medio
12	4	3	2	4	4	2	19	Medio	2	1	3	4	3	1	14	Bajo
13	5	5	1	1	5	5	22	Medio	5	5	5	5	1	5	26	Alto
14	5	5	1	1	5	4	21	Medio	4	4	5	5	5	4	27	Alto
15	2	4	2	1	4	4	17	Medio	4	4	4	4	1	4	21	Medio
16	4	4	1	1	4	4	18	Medio	5	4	1	4	1	4	19	Medio
17	4	4	1	1	4	4	18	Medio	4	4	4	4	1	4	21	Medio
18	5	5	2	2	5	5	24	Alto	5	5	5	5	2	5	27	Alto
19	5	5	1	1	5	5	22	Medio	3	3	5	5	1	5	22	Medio
20	5	5	5	1	5	5	26	Alto	5	5	5	5	1	5	26	Alto
21	3	3	3	4	5	4	22	Medio	5	4	4	5	4	5	27	Alto
22	2	1	5	5	4	4	21	Medio	5	4	4	4	2	3	22	Medio
23	4	4	4	2	4	4	22	Medio	4	4	4	4	2	4	22	Medio
24	4	5	2	2	5	4	22	Medio	4	4	4	4	2	4	22	Medio
25	4	4	4	1	5	5	23	Medio	5	5	5	5	1	5	26	Alto
26	4	4	5	5	2	5	25	Alto	5	4	4	4	2	4	23	Medio
27	4	4	3	2	4	4	21	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
28	4	4	4	4	4	4	24	Alto	5	4	4	5	4	4	26	Alto
29	2	2	2	1	5	5	17	Medio	5	5	4	4	4	4	26	Alto
30	4	4	2	1	4	4	19	Medio	4	4	4	4	2	4	22	Medio
31	5	5	5	2	5	5	27	Alto	5	5	5	5	2	5	27	Alto
32	3	3	3	2	3	2	16	Medio	3	3	2	2	2	4	16	Medio
33	4	4	2	2	5	4	21	Medio	4	4	3	4	4	4	23	Medio
34	4	4	2	1	4	4	19	Medio	4	4	4	4	2	4	22	Medio
35	3	3	3	3	4	4	20	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
36	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	3	3	4	22	Medio
37	5	5	2	1	5	5	23	Medio	4	4	2	4	2	4	20	Medio
38	4	4	3	3	4	4	22	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
39	4	4	4	1	4	4	21	Medio	4	4	4	4	2	4	22	Medio
40	4	4	1	1	4	4	18	Medio	4	4	4	4	1	3	20	Medio
41	5	5	5	1	1	5	22	Medio	5	5	5	5	1	5	26	Alto
42	4	3	2	4	4	4	21	Medio	4	5	4	2	2	1	18	Medio
43	5	5	5	2	2	4	23	Medio	4	5	4	4	5	2	24	Alto
44	5	4	2	2	4	4	21	Medio	4	4	4	4	2	4	22	Medio
45	4	4	4	2	4	4	22	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
46	3	4	4	2	4	4	21	Medio	4	4	4	4	4	3	23	Medio
47	4	4	3	3	3	4	21	Medio	3	3	3	3	3	4	19	Medio
48	3	3	3	4	3	3	19	Medio	4	4	3	3	3	4	21	Medio
49	5	2	2	4	4	5	22	Medio	5	3	5	2	5	3	23	Medio
50	5	5	5	1	5	5	26	Alto	4	4	4	5	2	3	22	Medio
51	4	5	3	1	5	5	23	Medio	3	3	3	3	1	4	17	Medio
52	4	4	2	2	4	4	20	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio

53	4	2	2	4	5	3	20	Medio	3	3	3	3	3	4	19	Medio
54	3	4	4	4	4	4	23	Medio	3	4	4	3	4	3	21	Medio
55	3	3	4	4	4	4	22	Medio	4	3	4	4	3	4	22	Medio
56	4	4	4	2	4	4	22	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio
57	4	4	2	2	2	4	18	Medio	3	3	3	3	2	3	17	Medio
58	4	4	4	4	4	4	24	Alto	3	3	3	3	3	3	18	Medio
59	3	2	3	3	3	2	16	Medio	2	2	3	3	3	3	16	Medio
60	5	5	1	1	5	5	22	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto
61	4	4	3	4	4	3	22	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio
62	4	1	1	5	4	4	19	Medio	4	4	4	1	4	3	20	Medio
63	5	3	2	4	4	4	22	Medio	5	5	5	5	1	5	26	Alto
64	3	5	3	2	2	4	19	Medio	3	3	1	4	3	2	16	Medio
65	3	3	4	4	4	4	22	Medio	3	3	3	3	3	2	17	Medio
66	4	3	4	4	4	3	22	Medio	3	3	3	3	3	2	17	Medio
67	4	4	2	2	3	4	19	Medio	3	4	3	2	3	4	19	Medio
68	4	3	3	4	3	3	20	Medio	4	3	2	2	2	2	15	Medio
69	3	4	3	2	2	2	16	Medio	3	3	4	3	4	3	20	Medio
70	3	3	3	2	3	3	17	Medio	3	4	3	3	4	3	20	Medio
71	3	3	3	4	4	2	19	Medio	3	4	3	4	3	2	19	Medio
72	3	3	2	2	3	3	16	Medio	3	3	4	4	3	2	19	Medio
73	3	3	2	2	3	4	17	Medio	4	3	3	4	4	4	22	Medio
74	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	3	3	4	22	Medio
75	5	5	2	1	5	5	23	Medio	4	4	2	4	2	4	20	Medio
76	2	3	2	3	4	3	17	Medio	3	3	2	2	2	2	14	Bajo
77	1	1	1	2	3	4	12	Bajo	3	3	4	4	3	3	20	Medio
78	4	4	2	2	1	1	14	Bajo	1	2	2	2	4	3	14	Bajo
79	3	3	3	3	3	2	17	Medio	2	2	2	2	2	3	13	Bajo
80	3	4	4	4	4	4	23	Medio	3	3	3	3	3	4	19	Medio

## SE DE DATOS DE ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

D1: Diseño organizacional																						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P	N
	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo	Existe un ambiente organizado o en mi organización de salud.	Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	En mi organización participo o en la toma de decisiones	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	Recibo mi pago a tiempo.	Existe equidad en las remuneraciones	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	Mi salario y beneficios son razonables.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas		
1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	2	3	77	Alto
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	2	73	Medio
3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	2	3	4	4	3	2	5	4	2	2	2	59	Medio
4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	2	5	2	5	2	2	2	4	4	60	Medio
5	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	5	3	5	2	2	56	Medio
6	3	2	2	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	1	2	60	Medio
7	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	2	2	2	64	Medio
8	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	2	3	2	2	2	62	Medio
9	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	64	Medio
10	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	73	Medio
11	3	3	3	4	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	77	Alto
12	1	2	1	1	2	3	3	1	4	2	2	4	3	3	4	3	3	1	1	1	45	Bajo
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	85	Alto
14	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	5	4	3	2	4	2	4	2	3	2	64	Medio
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	2	2	78	Alto
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto
17	2	2	1	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	1	3	58	Medio
18	4	2	2	5	5	4	2	2	4	1	4	4	4	4	5	5	5	1	1	4	68	Medio
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	2	75	Medio
20	1	2	2	5	4	3	3	3	5	4	2	5	4	4	5	2	4	2	5	2	67	Medio
21	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	1	3	60	Medio
22	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	2	4	3	4	2	2	2	3	68	Medio
23	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	2	4	3	4	4	81	Alto
24	3	1	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	72	Medio
25	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	79	Alto
26	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	88	Alto
27	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	2	3	71	Medio
28	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	85	Alto
29	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	Alto
30	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	86	Alto
31	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	90	Alto
32	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	60	Medio
33	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	75	Medio
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	77	Alto
35	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	2	4	67	Medio
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	72	Medio
37	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	74	Medio
38	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	83	Alto
39	3	1	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	72	Medio
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	1	1	1	66	Medio

41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	94	Alto	
42	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	5	1	3	4	3	3	2	5	66	Medio
43	2	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	3	5	4	5	3	5	2	2	3	4	73	Medio
44	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	67	Medio
45	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	79	Alto
46	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	2	2	3	3	59	Medio
47	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	63	Medio
48	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	57	Medio
49	4	4	5	5	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	2	2	2	3	73	Medio
50	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	76	Alto
51	2	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	1	67	Medio
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio
54	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	72	Medio
55	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	63	Medio
56	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	60	Medio
57	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	51	Medio
58	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	64	Bajo
59	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	46	Bajo
60	3	2	2	5	5	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	64	Medio
61	3	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	62	Medio
62	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	2	2	4	4	4	80	Alto
63	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	2	2	2	4	78	Alto
64	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	77	Alto
65	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	58	Medio
66	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	66	Medio
67	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	66	Medio
68	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	4	3	3	64	Medio
69	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	61	Medio
70	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	68	Medio
71	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	66	Medio
72	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	72	Medio
73	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	70	Medio
74	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	49	Medio
75	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	74	Medio
76	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	76	Alto
77	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	69	Medio
78	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	74	Medio
79	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	70	Medio
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	76	Alto



D2: Cultura organizacional																	
	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P	N
	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	Estoy comprometido con mi organización de salud.	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.	Existe sana competencia entre mis compañeros	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.		
1	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	56	Medio
2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	Alto
3	4	4	4	4	4	5	2	3	2	2	3	2	3	3	3	48	Medio
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	Alto
5	5	5	5	4	2	2	5	2	4	2	4	5	3	3	3	54	Medio
6	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	54	Medio
7	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	49	Medio
8	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	58	Alto
9	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	58	Alto
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	57	Alto
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	59	Alto
12	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	2	1	2	40	Medio
13	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	4	5	65	Alto
14	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	59	Alto
15	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5	2	3	3	56	Medio
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	59	Alto
17	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56	Medio
18	5	5	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	66	Alto
19	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	70	Alto
20	4	4	3	3	5	4	5	3	3	2	5	3	4	4	4	56	Medio
21	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	46	Medio
22	4	4	5	3	5	4	4	1	4	4	4	5	4	3	4	58	Alto
23	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	62	Alto
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	58	Alto
25	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	54	Medio
26	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	63	Alto
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	57	Alto
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	62	Alto
29	4	4	4	5	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	61	Alto
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Alto
31	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	68	Alto
32	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	51	Medio
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	55	Medio
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59	Alto
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	57	Alto
36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	57	Alto
37	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	59	Alto
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Alto
39	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	61	Alto

40	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	57	Alto
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	Alto
42	5	4	3	4	3	4	2	5	2	3	4	4	4	4	3	54	Medio	
43	5	4	4	3	5	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	55	Medio	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	57	Alto	
45	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	Alto	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	41	Medio	
47	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	57	Alto	
48	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	50	Medio	
49	3	3	2	3	3	5	3	4	2	4	4	5	5	5	4	55	Medio	
50	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	2	3	3	4	4	54	Medio	
51	1	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	60	Alto	
52	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	51	Medio	
53	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	51	Medio	
54	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	56	Medio	
55	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	56	Medio	
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59	Alto	
57	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	Alto	
58	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	57	Alto	
59	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	36	Medio	
60	5	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	62	Alto	
61	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	51	Medio	
62	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	67	Alto	
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	55	Medio	
64	4	4	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	4	45	Medio	
65	3	4	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	48	Medio	
66	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	45	Medio	
67	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	56	Medio	
68	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	55	Medio	
69	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	52	Medio	
70	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	49	Medio	
71	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	42	Medio	
72	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	53	Medio	
73	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	51	Medio	
74	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	33	Bajo	
75	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	56	Medio	
76	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	47	Medio	
77	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	53	Medio	
78	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	Alto	
79	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	Medio	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Alto	

D3: Talento Humano

	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P	N
	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	La innovación es característica de nuestra organización.	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	Me siento a gusto de formar parte de la organización.	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.	La limpieza de los ambientes es adecuada.		
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto
2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	79	Alto
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	47	Bajo
4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	52	Medio
5	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	47	Bajo
6	4	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	55	Medio
7	2	3	2	4	3	4	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	4	55	Medio
8	5	4	4	4	4	4	4	1	1	3	4	5	4	5	4	4	5	2	1	3	71	Medio
9	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	66	Medio
10	4	4	3	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	68	Medio
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto
12	3	2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	4	46	Bajo
13	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	89	Alto
14	4	3	4	4	2	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	2	4	1	4	64	Medio
15	4	4	4	4	1	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	68	Medio
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	78	Alto
17	4	4	4	4	2	2	2	3	2	4	4	2	3	4	4	2	2	1	2	2	57	Medio
18	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	5	4	5	2	2	2	2	60	Medio
19	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	79	Alto
20	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	2	1	1	5	69	Medio
21	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	59	Medio
22	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	66	Medio
23	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	78	Alto
24	3	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	5	4	4	2	3	4	2	2	62	Medio
25	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	82	Alto
26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	87	Alto
27	4	4	3	4	2	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	67	Medio
28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	84	Alto
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	Alto
30	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	Alto
31	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	5	5	5	4	3	1	3	73	Medio
32	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio
33	4	2	4	4	2	2	3	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	63	Medio
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	78	Alto
35	4	4	1	1	1	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	63	Medio
36	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	72	Medio
37	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	72	Medio
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	81	Alto
39	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	79	Alto
40	4	3	4	4	2	4	3	4	1	4	3	1	3	3	4	4	2	1	1	1	56	Medio
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	96	Alto
42	4	3	2	1	3	2	1	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	1	3	3	48	Medio
43	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	2	3	2	2	3	60	Medio
44	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	66	Medio

45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	75	Medio	
46	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	55	Medio
47	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	66	Medio	
48	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	64	Medio	
49	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	5	5	4	3	3	2	4	4	4	71	Medio	
50	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	65	Medio	
51	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	Medio	
52	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	62	Medio	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	Medio	
54	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	73	Medio	
55	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	72	Medio	
56	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Medio	
58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	60	Medio	
59	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	45	Bajo	
60	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	61	Medio	
61	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	64	Medio	
62	5	5	4	4	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	77	Alto	
63	4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	73	Medio	
64	4	3	4	4	1	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	67	Medio		
65	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	77	Alto	
66	3	3	4	4	2	2	2	3	2	4	4	2	3	4	4	2	2	2	1	2	2	55	Medio	
67	4	3	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	5	4	5	2	2	2	2	2	59	Medio	
68	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	78	Alto	
69	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	2	1	1	5	67	Medio	
70	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	Medio	
71	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	62	Medio	
72	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	78	Alto	
73	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	5	4	4	2	3	4	2	2	2	63	Medio	
74	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	78	Alto	
75	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	86	Alto	
76	4	2	3	4	2	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	65	Medio	
77	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	82	Alto	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	Alto	
79	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	Alto	
80	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	5	5	5	4	3	1	3	3	73	Medio	