



**UNAP**



## **ESCUELA DE POST GRADO**

**ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA EN CUIDADOS CRITICOS**

### **TESIS:**

**NIVEL DE CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA DE MUJERES –  
ICTUS HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2014.**

### **PRESENTADO POR**

**Lic. ROSS MERY MÉNDEZ CRUZ**

### **ASESORA:**

**Dra. ROSA MERCEDES FREITAS CAYCHO**

**PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN  
CUIDADOS CRITICOS**

**IQUITOS - PERU**

**2015**

## PRESENTACION

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento a lo prescrito por el reglamento de grados y títulos de la facultad de Enfermería de la Universidad de la Amazonia Peruana, me es honroso presentar a vuestra consideración el presente trabajo titulado: **“Nivel de clima laboral y Satisfacción laboral en Enfermeras del Servicio de Medicina de Mujeres–ICTUS Hospital Belén de Trujillo, 2014”**.

Para optar el título de Especialista en Enfermería en Cuidados Críticos. Teniendo en consideración de que el presente trabajo posiblemente pueda aún mejorarse, acepto muy honestamente todas sus apreciaciones y sugerencias que tengan a bien formular, lo cual me servirá para mejorarlo en el futuro.

Iquitos, Abril del 2015.

El Autor.

**NIVEL DE CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS  
DEL SERVICIO DE MEDICINA DE MUJERES – ICTUS HOSPITAL BELEN DE  
TRUJILLO, 2014.**

POR:

**ROSS MERY MÉNDEZ CRUZ**

Presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia  
Peruana, para optar el grado académico de:

**ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS CRITICOS**

APROBADO POR:

-----  
Dra. Maritza Evangelina Villanueva Benites  
Presidenta del Jurado

-----  
Dra. Elena Lázaro Rubio  
Miembro

-----  
Dra. Rosa Mercedes Freytas Caycho  
Miembro

## DEDICATORIA Y RECONOCIMIENTO

A **Dios**, quien es el dador de la vida, inteligencia y sabiduría que el hombre posee.

A mis hijos **KARLA** y **WALTER**; por ser el sustento, razón de mi vida, motor y motivo en mi camino a la superación.

A mis padres **JOSE** y **VIRGINIA** por el ejemplo y valores inculcados en el transcurso de mi vida.

A las Enfermeras del servicio de Medicina A-ICTUS del Hospital Belén de Trujillo, por su colaboración y participación.

A todas las profesoras de la Facultad de Enfermería de la UNAP y UNT que en su aporte intelectual me guiaron por el camino del estudio y superación.

# INDICE

	Pág.
• PRESENTACION	i
• DEDICATORIA Y RECONOCIMIENTO	ii
• RESUMEN	iii
• ABSTRACT	iv
I.- INTRODUCCIÓN	01
II.-MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL	04
II.- MATERIAL Y METODOS	14
III.- RESULTADOS	23
IV.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	30
V.- CONCLUSIONES	35
VI.- RECOMENDACIONES	36
VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
VIII.- ANEXOS	41

# NIVEL DE CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA DE MUJERES – ICTUS HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2014.

---

Lic. Enf. Méndez Cruz, Ross Mery <sup>(1)</sup>  
Dra. Freytas Caycho, Rosa Mercedes <sup>(2)</sup>

## RESUMEN

Investigación de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal. Se realizó en el servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS del Hospital Belén de Trujillo, en los meses de Junio - Julio del 2014; con la finalidad de determinar la relación entre el nivel de clima laboral y el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en ese servicio. El universo muestral estuvo constituida por 14 enfermeras. La recolección de datos se obtuvo mediante los instrumentos: Encuesta elaborada por comité técnico de clima organizacional de MINSA y encuesta elaborada por gestión de la calidad y formulación de estándares de calidad de MINSA. Los datos obtenidos fueron tabulados, procesados en SPSS versión 18 y presentados en tablas de simple y doble entrada con frecuencias numéricas y porcentuales. El análisis de la relación entre nivel de clima laboral y el nivel de satisfacción se realizó mediante la prueba de Chi cuadrado ( $X^2$ ). Se llegó a las siguientes conclusiones: El 78.6% de las enfermeras percibe un clima laboral regular y el 21.4% un clima laboral bajo, no existiendo nadie que refiera un clima laboral bueno. El 64.3% de enfermeras se siente medianamente satisfecha y el 35.7% insatisfecha, no existiendo nadie que se encuentre satisfecha. La relación entre el nivel de clima laboral y el nivel de satisfacción Laboral no es significativa ( $p = 0.207$ ).

**PALABRAS CLAVES:** Clima laboral, Satisfacción laboral, Medicina Mujeres, ICTUS.

---

<sup>(1)</sup> Licenciada en Enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Trujillo.

<sup>(2)</sup> Profesora del Departamento de Clínicas. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

# LEVEL OF LABOR CLIMATE AND JOB SATISFACTION IN NURSING OF THE MEDICINE SERVICE OF WOMEN- ICTUS BELÉN DE TRUJILLO HOSPITAL, 2014.

---

Lic. Enf. Méndez Cruz, Ross Mery <sup>(1)</sup>  
Dra. Freytas Caycho, Rosa Mercedes <sup>(2)</sup>

## SUMMARY

Research descriptive, cross-sectional correlational, it was made in the service of medicine of Women - ICTUS of Belén de Trujillo Hospital, in the months of June-July 2014; with the purpose of determine the relationship between the level of labor climate and job satisfaction level on nurses who work in that service. The sample universe consisted of 14 nurses. The collection of data was obtained by instruments: Survey elaborated by the technical committee of organizational climate- MINSA and Survey elaborated by management of quality and formulation of quality standards- MINSA. The data obtained were tabulated, processed in SPSS version 18 and presented in tables of single and double entrance with numerical frequencies and percentage. The analysis of the relationship between the level of labor climate and job satisfaction level was made using the chi square test. It came to the following conclusions: 78.6% of nurses perceived a regular labor climate and 21.4% low labor climate, not existing no one to refer a good labor climate. 64.3% of nurses feel moderately satisfied and 35.7% unsatisfied, not existing no one who is satisfied. The relationship between the level of labor climate and job satisfaction level is not significant ( $P= 0.207$ )

**KEYWORDS:** Clima laboral, Satisfacción laboral, Medicina Mujeres, ICTUS.

---

<sup>(1)</sup> Bachelor of nursing. Faculty of nursing. National University of Trujillo.

<sup>(2)</sup> Master in Nursing. Teacher of the academic Department of Clinic. School of Nursing. National University of Amazon Peruvian.

## I.- INTRODUCCION

Las instituciones hospitalarias representan un gran escenario de relaciones humanas, y realizar sus funciones profesionales en un ambiente agradable es muy importante para cualquier ser humano, ya que se extiende una parte de la vida personal hacia dentro del local de trabajo. Esa percepción del ambiente de convivencia e interacción laboral se llama clima organizacional, y sus componentes, tanto internos como externos tienen influencia directa en el mejor o peor desempeño o satisfacción de un individuo y consecuentemente, de la institución.

Las instituciones de salud en el país, enfrentan hoy grandes retos, donde se realiza gran esfuerzo para lograr la excelencia de los mismos y brindar servicios de calidad. Es importante el papel de estos centros rectores para la consecución de una mejora continua de la calidad del trabajo, en la obtención de indicadores de salud cada vez mejores, en la superación de su personal, en la toma de decisiones, en la comunicación con el entorno, en la creación y sostenimiento de los valores, la motivación así como de mantener un ambiente de trabajo estable para alcanzar el logro de la misión.<sup>(1)(26)</sup> El personal que labora en los centros de salud juega un papel importante en la consecución de una mejora continua del trabajo y en ocasiones se ve afectado por diversos factores, al respecto destacamos al personal de enfermería que garantizan los cuidados que precisan los pacientes, los 365 días del año y las 24 horas del día, incidiendo en ellos, los diferentes estilos de liderazgo de los administrativos, el modo de comunicación, las relaciones interpersonales, choque entre los valores de la institución y los valores individuales de los trabajadores, cumplimiento de la disciplina laboral y actitud por parte de los trabajadores, lo cual influye sobre la satisfacción del personal de enfermería.<sup>(2)(27)</sup>

Según consta en un estudio realizado en España, 2012. El 82% del personal de Enfermería hospitalaria pública del Estado, no dispone de tiempo en su jornada laboral para atender a los pacientes en condiciones óptimas. Más del 50% prolongan su jornada laboral sin remuneración extra para poder terminar sus actividades; cerca del 90% reconocen que se han sentido “superadas por la situación” de manera frecuente o muy frecuente. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal y laboral de la enfermera; y todo esto repercute en los pacientes y la sociedad en general.<sup>(3)</sup>

En el Perú, el trabajo de las enfermeras y el ambiente laboral donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral; produciéndose en este entorno laboral vivencias cuyas manifestaciones resultan difíciles de medir. Una forma de medir las mismas es conociendo cómo valoran las enfermeras las diferentes dimensiones relacionadas con el “clima laboral”, ya que estas repercuten directa o indirectamente en la satisfacción de su trabajo. El ambiente hospitalario donde se desempeña el enfermero del presente estudio es el servicio de Medicina de Mujeres–ICTUS



del Hospital Belén de Trujillo, área funcional que posee un conjunto de recursos físicos, humanos y tecnológicos, deficientes pero organizados para la prestación de los pacientes de las diferentes patologías y especialidades de Medicina; y dentro de este servicio se encuentra la unidad de ICTUS. En esta unidad se hospitalizan pacientes Adultos de ambos sexos con diagnóstico de ACV (Accidente cerebro vascular) y grado de dependencia III - IV. El servicio de Medicina de mujeres, tiene una capacidad de 36 camas para pacientes de Medicina General, más 3 camas en la unidad de ICTUS, y es considerado Especial porque nunca tiene camas desocupadas. La mayoría de pacientes hospitalizados son de la tercera edad y grado de dependencia II y III. Las enfermeras que ahí laboran son 15, de las cuales solo 6 son nombradas y el resto contratadas (modalidad CAS), rotando 3 enfermeras en los tres turnos: 2 para el servicio de Medicina (lado A y B), cada enfermera con 16-18 pacientes; y 1 enfermera en la unidad de ICTUS con 3 pacientes de grado de dependencia III - IV. Existiendo la necesidad de dotación de más enfermeras.

Para el logro de las metas establecidas por la institución, la enfermera que labora en dicho servicio hace esfuerzos para controlar las situaciones fatigantes existentes debido a: la complejidad de los procedimientos que allí se realizan, especialmente en el turno de la mañana; escaso trabajo en equipo, labores limitadas al horario de trabajo, conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo (recetas hechas fuera de tiempo, historias clínicas fuera de lugar, insumos para canalización de vías no solicitados, etc.); y que entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo dificultoso y poco gratificante.

A ello se suma el ambiente físico inadecuado por: congestionamiento del personal Médico asistente-docente y alumnos en los ambientes, iluminación artificial inadecuada, instalaciones defectuosas y antiguas, servicios higiénicos en mal estado de conservación e insuficiente, equipos biomédicos con fallas de funcionamiento, lo que contribuye a elevar el riesgo de accidentes y de infecciones intrahospitalarias. A esto se agrega la inestabilidad laboral del personal profesional ya que la mayoría de enfermeras son contratadas y con bajo nivel de remuneración. Todas estas condiciones crean insatisfacción en las enfermeras lo cual contribuye a deteriorar paulatinamente el clima laboral de las mismas y del equipo de salud.

El problema quedo definido como:

¿Existe relación entre el nivel de clima laboral y el nivel de satisfacción laboral en enfermeras del servicio de Medicina de Mujeres- ICTUS del Hospital Belén de Trujillo, 2014?; constituyendo su objetivo general en determinar la relación entre el nivel de clima laboral y el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS del Hospital Belén de Trujillo, 2014. Y como objetivos específicos los siguientes:

1. Identificar el nivel de clima laboral en las dimensiones: Comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma

de decisiones; del servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS donde laboran las enfermeras del HBT.

2. Medir el nivel de satisfacción laboral con las determinantes: Trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo; en las enfermeras del servicio de Medicina de Mujeres – ICTUS del HBT.

Este importante estudio permitirá introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional. Además desarrollar estrategias donde la enfermera se sienta satisfecha y puede brindar un desempeño eficiente y mejorar la calidad de atención a los pacientes. Asimismo los resultados permitirán la concientización en la formación de nuevas generaciones de enfermeras(os) con mayor dedicación al ambiente de trabajo y la satisfacción laboral, así como orientará a futuros estudios.

## II.- MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

### ANTECEDENTES

Se han encontrado investigaciones relacionadas al tema tanto a nivel internacional como nacional, siendo los más significativos:

Parra S, y Paravick T. (4). “**Satisfacción Laboral en Enfermeras que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU) de Chile Metropolitana**”. La presente investigación estudia la satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU), en la Región Metropolitana y Octava Región, Chile. Esta investigación es descriptiva, prospectiva y correlacional, realizada con el universo de las enfermeras que trabajan en esos servicios. La información fue recopilada mediante el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) y un instrumento creado por la autora de este estudio para la recolección de datos sociodemográficos. El análisis de los datos muestra que existe tendencia a la satisfacción laboral y que la variable **actividades del trabajo** es aquella con la que se encuentran más satisfechas las enfermeras. Las variables **promociones y remuneraciones** son predictores de una gran insatisfacción en las enfermeras. Existió una correlación positiva entre la satisfacción laboral general de las enfermeras y la satisfacción con su vida personal.

Arias M.(5). “**Factores del Clima Organizacional Influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, concerniente a los Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños, San José. Puerto Rico**”. La investigación es cuantitativa, deductiva, prospectiva, descriptiva. Se analizó si los factores del clima organizacional, (la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad) influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la UNCIN del Hospital Nacional de Niños. **Resultados: La comunicación** se definió satisfactoria; pero se recomienda que sea breve, concisa y retroalimentada. **El liderazgo**, se calificó como satisfactorio; aunque a las jefaturas se les solicita mejorar el estímulo a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución de conflictos. **La motivación** por el trabajo se describe como fuente de satisfacción y de realización; pero tanto las jefaturas del área, como las del Hospital, deben analizar lo concerniente a: incentivos, reconocimientos, motivación del desempeño, evaluación objetiva del desempeño y condiciones físicas del trabajo. **La reciprocidad**, se determinó como satisfactoria y se recomienda equidad en la asignación a cursos y ascensos. **Conclusión:** El clima organizacional en la UNCIN es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora.

Silva H.(6). “**Medición del Clima Laboral y Satisfacción del personal de Trabajadores Docentes y no Docentes de la Facultad de Medicina UNAP-2009**”. El presente estudio midió el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, en una muestra de 50 trabajadores seleccionados aleatoriamente (30 docentes y 20 administrativos). Se obtuvo como resultados que dos tercios del personal docente mostraban insatisfacción en su centro

laboral y sensación de frustración; dos tercios del personal administrativo mostraron satisfacción laboral. En cuanto al clima laboral cerca del 70% del personal tanto administrativo como docente lo calificaron como positivo.

Monteza N.<sup>(7)</sup>. **“Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital nacional Almanzar Aguinaga Asenjo de Chiclayo”**. La investigación baso su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis descriptivo y transversal, conto con una población de 46 enfermeras. Como resultado, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis Chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico.

Gamez M., Tomey M., Benayas S., Roca S., Santano A. <sup>(8)</sup>. **“Estudio del clima laboral en cuatro unidades de críticos de un hospital”**. Hospital universitario Gregorio Marañón, Madrid. El objetivo de este trabajo es determinar el clima laboral, entendiendo éste como un conjunto de factores, que influye en los profesionales de enfermería de cuidados críticos.

El estudio de tipo descriptivo, se ha llevado a cabo en las cuatro unidades de cuidados críticos de adultos: UCI, unidad coronaria, unidad de reanimación y unidad de cuidados posoperatorios cardiacos. La encuesta integro siete factores: satisfacción laboral, tensión laboral, presión laboral, relaciones profesionales, competencia profesional, carrera profesional y datos sociodemográficos. En los 132 cuestionarios recogidos se observa que más del 80% están de acuerdo con las funciones que desempeñan, aunque solo el 15% continuaría en la unidad de cuidados críticos; el 60% manifiesta que su trabajo les genera tensión y que a medida que avanza la edad se tiene más sensación de esfuerzo físico; el 60% piensa que a veces el trabajo repercute negativamente en su vida familiar y el 35% que le afecta su salud. Las relaciones con el equipo sanitario son buenas para el 90%. El 75% se muestran independientes y capacitados para resolver situaciones de forma individual. El 95% de los encuestados piensan que existen muy pocas posibilidades de promoción y el 88% está muy interesado en el desarrollo de la especialización.

Del análisis de los resultados llama la atención que se quiera ir del hospital un tercio de la muestra. La ergonomía de las unidades ejerce una influencia negativa para el desarrollo de la actividad laboral. Está presente una carencia de información, a pesar de mantener buenas relaciones con los superiores y con el resto del equipo. Demandan mayor reconocimiento social y profesional, además de mejoras económicas; y de alguna manera, esperan que la especialidad sirva para paliar parte de estas carencias.

Hernandez M., Hernandez A., Nava G.,Perez M., Hernandez g., Matus R., Balseiro C.<sup>(9)</sup>. **“Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”** Mexico. El objetivo de este estudio fue establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta con el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel

de atención. Estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra fue de 594 profesionales de enfermería.

Los factores identificados con insatisfacción fueron, promoción y competencia profesional, los mejor calificados, relación interpersonal con jefes y compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas.

Se concluyó que el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral, además las enfermeras que trabajan en áreas críticas se encuentran más satisfechas.

Altuna M.<sup>(10)</sup>. **“Satisfacción Laboral de las Enfermeras y Clima Organizacional percibido en el Área de Hospitalización del Hospital Regional Docente de Trujillo”**. Investigación de tipo descriptiva correlacional, Conto con una muestra de 65 enfermeras hospitalarias. Los resultados muestran que el 81.5% de las enfermeras presentan un nivel media de satisfacción laboral, del mismo modo el 81.5% perciben el clima organizacional en la categoría media y favorable. Haciendo uso del análisis de regresión lineal, se concluyó que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras guarda una correlación positiva media (0.599) con el clima organizacional percibido, con alta significancia estadística ( $p=0.000<0.05$ ).

### **MARCO TEÓRICO:**

Las teorías tomadas en cuenta en el presente estudio son:

- La teoría de la motivación humana de Maslow.
- La teoría motivacional o de los dos factores de Herzberg.

#### **Teoría de la Motivación Humana de Maslow:**

Abraham Maslow, psiquiatra y psicólogo estadounidense, fue el impulsor de la psicología humanista, en el área de la motivación, la personalidad y el desarrollo humano.

En 1943, Maslow propone su *“Teoría de la motivación humana”*, la cual tiene raíces en las ciencias sociales y fue ampliamente utilizada en el campo de la psicología clínica; a su vez, se ha convertido en una de las principales teorías en el campo de la motivación, la gestión empresarial y el desarrollo y comportamiento organizacional.

La teoría de la motivación humana, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está razonablemente satisfecha, se disparará una nueva necesidad.

Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de autorrealización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de “desarrollo del ser” (autorrealización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo.

Jerarquía de Necesidades propuestas por Maslow:

- Necesidades fisiológicas: son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.
- Necesidades de seguridad: cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.
- Necesidad de amor, afecto y pertenencia: cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social.
- Necesidad de estima: cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surgen las llamadas necesidades de estima orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosa dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor. En este particular, Maslow señaló dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.
- Necesidades de autorrealización: son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la autorrealización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona “nació para hacer”, es decir es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica.

## **Teoría Motivacional o de los dos factores de Herzberg:**

Frederick Herzberg; psicólogo y consultor norteamericano. Profesor de la universidad de UTAH; formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las persona en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

\*Factores higiénicos o factores extrínsecos: es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Estos están fuera del control de las personas.

Principales factores higiénicos; salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc.

Herzberg destaca que solo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente, ósea se incentiva a la persona a cambio de trabajo.

Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evitan la insatisfacción de los empleados, y cuando son pésimos provocan insatisfacción. Herzberg los llama factores de insatisfacción.

\*Factores motivacionales o factores intrínsecos: Estos factores están bajo el control del individuo (persona) ya que él hace y desempeña. Estos factores involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son diseñados para atender a los principios de eficiencia y de economía, suspendiendo oportunidades de creatividad de las personas. Esto hace perder el significado psicológico del individuo, el desinterés provoca la “desmotivación” ya que la empresa solo ofrece un lugar decente para trabajar.

Según Herzberg, los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable cuando son óptimos.

También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para él “el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción”

### Factores de satisfacción y factores de insatisfacción

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que;

\*La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción.

\*La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto

general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de satisfacción.

Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para que así el empleado continúe con su crecimiento personal.

Según Herzberg, el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de motivación y de productividad, reduce la ausencia en el trabajo, y la rotación de personal. Claro que no todos estuvieron de acuerdo con este sistema, según críticos, notan una serie de efectos indeseables, como el aumento de ansiedad, aumento del conflicto entre las expectativas personales y los resultados de su trabajo en las nuevas tareas enriquecidas; sentimiento de explotación cuando la empresa no acompaña lo bueno de las tareas con el aumento de la remuneración; reducción de las relaciones interpersonales, dado a las tareas dadas. Herzberg concede poca importancia al estilo de administración y los clasifica como factor higiénico, lo cual también ha sido blanco de severas críticas. Es una teoría interesante para los casos de reorganización que tengan como objetivo el aumento de productividad y en la que no haya necesidad de valorar la situación global.

Los factores de Herzberg se refieren a las necesidades primarias de Maslow: necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, aunque incluye algún tipo social. Mientras que los factores motivacionales se refieren a necesidades secundarias: de estima y realización.<sup>(11) (12)</sup>

### **MARCO CONCEPTUAL:**

El clima laboral juega un papel preponderante en la vida del hombre, la mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo, en las diferentes etapas del tiempo se han producido cambios que denotan una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que se encuentren lo más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan y de adaptarse con mayor éxito a las exigencias laborales que varían en relación con el desarrollo de la humanidad. El clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas.<sup>(1)</sup>

Actualmente, existe un interés creciente entre los administradores, los empleados y el gobierno, por mejorar el ambiente de trabajo. De ahí derivó la necesidad de investigar lo que ocurre a diario dentro de la organización, siendo el ambiente y la satisfacción laboral los que afectan la labor cotidiana del trabajador, la organización en sí y la sociedad. Los estudios demuestran que el clima y la satisfacción constituyen una mejora en la vida no solo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la



salud y en especial de las Enfermeras, pues ellas cuidan la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregan una atención de buena calidad y para ello deben estar satisfechas en su trabajo.<sup>(12)</sup>

### **CLIMA LABORAL:**

Se define al conjunto de condiciones que caracterizan a una situación o circunstancia que rodean a la persona en su trabajo; estas condiciones están relacionadas con el ambiente físico, ambiente social, estructurales, personales y propias del comportamiento organizacional.<sup>(11)</sup> También se entiende por el conjunto de cualidades, características, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial, esto tiene que ver con las relaciones interpersonales de los trabajadores y las relaciones entre los trabajadores y la empresa, lo cual influye sobre su conducta ya sea positiva o negativamente en el trabajo. Un buen clima Laboral trae una mejor disposición de los trabajadores a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. El clima laboral negativo por otra parte hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.<sup>(13) (14)</sup>

El clima laboral no es otra cosa que el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionada con el manejo social de los directivos, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas y equipos que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.<sup>(15) (16)</sup>

Asimismo es complejo, sensible y dinámico a la vez. Complejo por que abarca un sin número de componentes o aspectos como: condiciones físicas, estructura, liderazgo, responsabilidad independencia, relaciones, identidad, conflictos, estándares, desafíos, remuneraciones, reconocimiento, etc.; sensible porque cualquiera de ellos puede afectarlo y dinámico porque estudiando la situación de sus componentes podemos mejorarlos aplicando las medidas correctivas que resulten necesarias. Esta situación contribuye a que los estudios sobre el clima laboral se tomen cada vez más relevantes y necesarios.<sup>(17)</sup>

#### **Variables que influyen en el Clima Laboral:**

- Ambiente físico: Como espacio físico, condiciones de ruido, calor, etc.
- Estructurales: Como la estructura formal. Estilo de dirección, tamaño de la institución, etc.
- Ambiente social: Tales como el compañerismo, conflictos, comunicaciones, etc.
- Personales: Como las actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- Propias del comportamiento organizacional: Como son la productividad, ausentismo, rotación, tensiones, satisfacción laboral, etc.

### **Dimensiones del clima Laboral:**

Las dimensiones del clima organizacional o laboral son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.

1. *Comunicación:* Se basa en las redes de comunicación que existe dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
2. *Conflicto y Cooperación:* Es el espíritu de ayuda de parte de los miembros de una organización; y en los apoyos materiales y humanos que estos reciben de su organización.
3. *Confort:* Contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, los utensilios, etc.
4. *Estructura:* Es la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
5. *Identidad:* Es el sentirse identificado con la organización, compartir los mismos objetivos ya sean personales o de la misma empresa
6. *Innovación:* Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
7. *Liderazgo:* Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.
8. *Motivación:* Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional.
9. *Recompensa:* Los empleados son reconocidos y compensados por el buen desempeño de su trabajo, priorizando los premios y no los castigos.
10. *Remuneraciones:* Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles. Esto genera un ambiente hacia el logro y fomenta el esfuerzo.
11. *Toma de decisiones:* Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se tomen en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.  
Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.<sup>(11) (16) (18)</sup>

En el presente estudio se tomara el clima laboral con todas las dimensiones: Comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad,

innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones.

### **SATISFACCIÓN LABORAL:**

Es el conjunto de actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la institución, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general.<sup>(19)</sup> Asimismo Locke (1976) lo definió como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetivas de las experiencias laborales del sujeto.<sup>(20)</sup>

La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.<sup>(21) (22)</sup>

Según la definición de Blum y Naylor (1988), podemos deducir que la satisfacción laboral, surgirá o dependerá de las diferencias y discrepancias entre las aspiraciones que el trabajador tiene y las oportunidades que presenta la organización, así como las diferencias existentes entre las expectativas y los logros, afectando la motivación del trabajador, hasta el extremo de que éste se sienta en libertad de actuar conforme a diversas alternativas para seguir trabajando.<sup>(22) (19)</sup>

#### **Determinantes de la Satisfacción Laboral:**

1. *Trabajo Actual:* Lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel de autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada; así como la retroalimentación recibida.
2. *Trabajo en General:* Labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.
3. *Oportunidades de Progreso:* Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades, y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre que tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.
4. *Remuneraciones e incentivos:* Se refiere al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar de acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influye la

comparación social, las demandas del trabajo en sí, las habilidades del individuo y los estándares de salarios de la comunidad.

5. *Ambiente de Trabajo*: Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional.
6. *Interacción con el Jefe Inmediato*: El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Según estudios se ha llegado a la conclusión que los empleados con un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción que con jefes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados.
7. *Interrelación con sus Compañeros de Trabajo*: El trabajo también cubre necesidades de interacción social. Asimismo tener compañeros que brindan amistad y respaldo también aumenta la satisfacción laboral.<sup>(21) (23)</sup>  
(24)

Se considerará en el estudio satisfacción laboral con las determinantes: El trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo.

## **MEDICINA DE MUJERES**

El servicio de Medicina de Mujeres, es un área funcional que posee un conjunto de recursos físicos, humanos y tecnológicos organizados para la hospitalización de pacientes mujeres adultas de las diferentes patologías y especialidades de Medicina; y dentro de este servicio se encuentra la unidad de ICTUS. Está ubicado en el segundo piso del Hospital Belén de Trujillo.

Tiene como misión: “Ser el servicio que ayuda a recuperar y mantener la salud de las mujeres con problemas del sistema nervioso, sistema respiratorio, sistema digestivo y sistema circulatorio; brindando cuidados de enfermería en forma integral, personalizada y humanizada, con calidad y calidez de acuerdo a normas establecidas en el sistema de salud”.

## **ICTUS**

Significa Enfermedad Cerebro Vascular que afecta a los vasos sanguíneos que suministran sangre al cerebro. También se le conoce como Accidente Cerebro Vascular (ACV). En esta unidad solo se hospitalizan pacientes con esta patología o relacionado con la especialidad de neurología.<sup>(25)</sup>

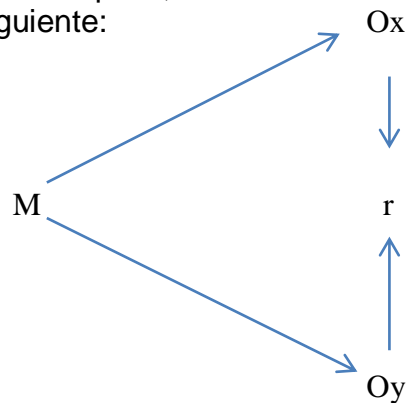
### III.- MATERIAL Y METODOS

#### TIPO DE INVESTIGACIÓN:

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, prospectivo y transversal.

#### DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

Se utilizara el diseño descriptivo, correlacional.  
Su esquema es el siguiente:



Dónde: M = Muestra de estudio: Enfermeras del servicio de Medicina de Mujeres- ICTUS del Hospital Belén de Trujillo.

x = Clima Laboral

y = Satisfacción Laboral

r = Relación

O = Observación

#### POBLACIÓN O MUESTRA SOBRE EL QUE SE INVESTIGARÁ:

##### Población y Muestra:

Por ser pequeño el número de enfermeras, se considerará a la totalidad de enfermeras que laboran en el servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS del Hospital Belén de Trujillo, que son 15, las que constituirán la población y muestra a la vez.

##### Criterios de Inclusión:

Enfermera que labora en el servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS:

\* Que acepten voluntariamente participar en el estudio de investigación

\* Que se encuentren laborando más de 3 meses en el servicio.

**Criterios de Exclusión:**

Enfermeras que laboren en el servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS:

- \* Que no acepten participar en el estudio de investigación.
- \* Que se encuentre de licencia o vacaciones.
- \* Que tengan menos de 3 meses en el servicio.

**DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES Y LOS INDICADORES.****Variable independiente:****CLIMA LABORAL****Definición Conceptual:**

Se define como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.<sup>(11) (18)</sup>

Se consideran 11 dimensiones: comunicación, conflicto u cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones.

**Definición operacional:**

Para medir esta variable se utilizará el cuestionario propuesto por MINSA sobre Clima Organizacional (Anexo N°1). Se medirá con la escala nominal ordinal de la siguiente forma:

Bueno	: Calificación de 203 – 275
Regular	: Calificación de 129 - 202
Bajo	: Calificación de 55 - 128

**Dimensiones de clima laboral:****COMUNICACIÓN****Definición Conceptual:**

Es el ambiente social dentro de la empresa, tanto con los jefes como con los compañeros de trabajo.<sup>(16)</sup>

**Definición Operacional:**

Bueno	: 20 – 25
Regular	: 11 – 19
Bajo	: 5 – 10

**CONFLICTO Y COOPERACIÓN****Definición Conceptual:**

Es el espíritu de ayuda de parte de los miembros de una organización, tanto de niveles superiores como inferiores.<sup>(11)</sup>

Definición Operacional:

Bueno	:	20 – 25
Regular	:	11 – 19
Bajo	:	5 – 10

## CONFORT

Definición conceptual:

Contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo.<sup>(16)</sup>

Definición Operacional:

Bueno	:	20 – 25
Regular	:	11 – 19
Bajo	:	5 – 10

## ESTRUCTURA

Definición conceptual:

Es la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.<sup>(11)</sup>

Definición Operacional:

Bueno	:	20 – 25
Regular	:	11 – 19
Bajo	:	5 – 10

## IDENTIDAD

Definición conceptual:

Es el sentirse identificado con la organización y compartir mismos objetivos.<sup>(16)</sup>

Definición Operacional:

Bueno	:	20 – 25
Regular	:	11 – 19
Bajo	:	5 – 10

## INNOVACION

Definición conceptual:

Es cuando la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. <sup>(11)</sup>

Definición Operacional:

Bueno	:	20 – 25
Regular	:	11 – 19
Bajo	:	5 – 10

## LIDERAZGO

Definición conceptual:

Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores.<sup>(16)</sup>

Definición Operacional:

Bueno	:	20 – 25
Regular	:	11 – 19
Bajo	:	5 – 10

## MOTIVACION

Definición conceptual:

Son los puestos de trabajo que los empleados pueden obtener según su desempeño.<sup>(11)</sup>

Definición Operacional:

Bueno	:	20 – 25
Regular	:	11 – 19
Bajo	:	5 – 10

## RECOMPENSA

Definición conceptual:

Los empleados son reconocidos y compensados por el buen desempeño de su trabajo.<sup>(11)</sup>

Definición Operacional:

Bueno	:	20 – 25
Regular	:	11 – 19
Bajo	:	5 – 10

## REMUNERACIÓN

Definición conceptual:

El sistema de remuneraciones es fundamental. Los salarios medios y bajos no contribuyen al buen clima laboral.<sup>(16)</sup>

Definición Operacional:

Bueno	:	20 – 25
Regular	:	11 – 19
Bajo	:	5 – 10

## TOMA DE DECISIONES

Definición conceptual:

Los empleados cuentan con autoridad para lograr objetivos, esto quiere decir que tienen autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.<sup>(11)</sup>

Definición Operacional:

Bueno	:	20 – 25
Regular	:	11 – 19
Bajo	:	5 – 10



## **Variable Dependiente:**

### **SATISFACCIÓN LABORAL**

#### **Definición Conceptual:**

Es el conjunto de actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, dichas actitudes están basadas en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. <sup>(24)</sup>

Se consideran 7 determinantes: Trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneración e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo.

#### **Definición Operacional:**

Para medir esta variable se utilizará el cuestionario propuesto por MINSa sobre Satisfacción Laboral (Anexo N°2). Se medirá con la escala nominal ordinal de la siguiente forma:

Satisfecho	: Calificación de 82 – 110
Medianamente satisfecho	: Calificación de 52 - 81
Insatisfecho	: Calificación de 22 - 51

#### **Determinantes de satisfacción laboral**

##### **TRABAJO ACTUAL**

###### **Definición conceptual:**

Lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel de autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada; así como la retroalimentación recibida. <sup>(24)</sup>

###### **Definición Operacional:**

Satisfecho	: 16 – 20
Medianamente satisfecho	: 9 – 15
Insatisfecho	: 4 – 8

##### **TRABAJO EN GENERAL**

###### **Definición conceptual:**

Labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular. <sup>(24)</sup>

###### **Definición Operacional:**

Satisfecho	: 12 – 15
Medianamente satisfecho	: 7 – 11
Insatisfecho	: 3 – 6

##### **INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO**

###### **Definición conceptual:**

Referida a interacciones de los equipos en términos de líder – colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.<sup>(24)</sup>

Definición Operacional:

Satisfecho	:	20 – 25
Medianamente satisfecho	:	11 – 19
Insatisfecho	:	5 – 10

## OPORTUNIDADES DE PROGRESO

Definición conceptual:

Situaciones que los trabajadores pueden aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.<sup>(23) (24)</sup>

Definición Operacional:

Satisfecho	:	8 – 10
Medianamente satisfecho	:	5 – 7
Insatisfecho	:	2 – 4

## REMUNERACION E INCENTIVOS

Definición conceptual:

Se refiere al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo. En la percepción de justicia influye la comparación social, las demandas del trabajo en sí, las habilidades del individuo y los estándares de salarios de la comunidad.<sup>(21) (23)</sup>

Definición Operacional:

Satisfecho	:	8 – 10
Medianamente satisfecho	:	5 – 7
Insatisfecho	:	2 – 4

## INTERRELACION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

Definición conceptual:

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. Asimismo tener compañeros que brindan amistad y respaldo también aumenta la satisfacción laboral.<sup>(23)</sup>

Definición Operacional:

Satisfecho	:	8 – 10
Medianamente satisfecho	:	5 – 7
Insatisfecho	:	2 – 4

## AMBIENTE DE TRABAJO

Definición conceptual:

Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional.<sup>(21) (23)</sup>

Definición Operacional:

Satisfecho	:	8 – 10
Medianamente satisfecho	:	5 – 7
Insatisfecho	:	2 – 4

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS**

### **a) Técnica:**

La técnica utilizada fue la entrevista para la aplicación de los cuestionarios, previa explicación utilizando un promedio de 15 a 20 minutos.

### **b) Instrumentos:**

Se aplicó dos cuestionarios, uno sobre Clima laboral y otro sobre satisfacción Laboral.

El cuestionario para medir clima laboral forma parte de la Metodología propuesta por el MINSA. Comprende 55 enunciados que miden las 11 dimensiones del clima organizacional o laboral (comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones), 5 preguntas para cada una, las cuales se encuentran ubicadas en desorden. La selección de preguntas para cada dimensión fue realizada por la autora (Anexo N° 3).

Se utilizó la escala de Likert, asignando puntuaciones del 1 al 5 en función a las respuestas de los ítems, cuyos criterios de evaluación son los siguientes: Totalmente de acuerdo (5 puntos), Mayormente de acuerdo (4 puntos), Indiferente (3 puntos), Pocas veces de acuerdo (2 puntos) y Totalmente en desacuerdo (1 punto).

La modalidad de calificación se realizó con la obtención del puntaje total, que resulto de sumar las puntuaciones que fueron alcanzadas en las respuestas de cada ítems, pudiéndose lograr un puntaje máximo en cada una de 25 puntos con un total de 275 puntos.

El clima laboral será determinado por la siguiente calificación: Bajo (55-128 puntos), Regular (129-202 puntos), Bueno (203-275 puntos). (Anexo N°3).

El cuestionario para medir la satisfacción laboral forma parte de la encuesta de satisfacción del personal de salud propuesta por el MINSA, Comprende 22 enunciados que miden los 7 determinantes de satisfacción laboral: trabajo actual consta de 4 enunciados, trabajo en general de 3 enunciados, interacción con el jefe inmediato de 5 enunciados, oportunidades de trabajo de 2 enunciados, remuneraciones e incentivos de 2 enunciados, interrelación con

los compañeros de trabajo de 2 enunciados y ambiente de trabajo de 4 enunciados.

Se utilizó la escala de Likert, asignando puntuaciones del 1 al 5 en función a las respuestas de los ítems, cuyos criterios de evaluación son los siguientes: Totalmente de acuerdo (5 puntos), Mayormente de acuerdo (4 puntos), Indiferente (3 puntos), Pocas veces de acuerdo (2 puntos) y Totalmente en desacuerdo (1 punto).

La modalidad de calificación se realizó con la obtención del puntaje total, que resultó de sumar las puntuaciones que fueron alcanzadas en las respuestas de cada ítems, pudiéndose lograr un puntaje máximo en: trabajo actual 20 puntos, trabajo en general 15 puntos, interacción con el jefe inmediato 25 puntos, oportunidades de trabajo 10 puntos, remuneraciones e incentivos de 10 puntos, interrelación con los compañeros de trabajo 10 puntos y ambiente de trabajo 20 puntos; con un total de 110 puntos.

La satisfacción laboral fue determinada por la siguiente calificación: Insatisfecho (22-51 puntos), Medianamente satisfecho (52-81 puntos), Satisfecho (82-110 puntos). (Anexo N°3).

### **c) Control de calidad de datos**

#### **Validez del Instrumento:**

Se empleó la técnica de validación denominado juicio de expertos (crítica de jueces), los cuestionarios se presentó a cinco jueces expertos a través del cuestionario de clima laboral y satisfacción laboral para consolidar datos (Anexo N°1, 2 y 4), no teniendo que realizar modificación alguna.

#### **Confiabilidad del Instrumento:**

Para estimar la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto a 3 enfermeras, que laboran en un servicio similar al del estudio, del mismo hospital, como es el servicio de Medicina de Hombres. La aplicación de los cuestionarios se realizó a quienes aceptaron participar en forma voluntaria, se les dio un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos.

Luego se aplicó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, a los resultados de la prueba piloto; a través del cual se estimó la consistencia interna de los instrumentos de investigación.

Obteniéndose como resultado un alfa de 0.99 para el primer cuestionario que mide el nivel del clima laboral (Anexo N°5) y de 0.97 para el segundo cuestionario que mide el nivel de satisfacción de las enfermeras (Anexo N°6), tales valores indican una confiabilidad alta de los instrumentos. Dando por validado los instrumentos elaborados por el MINSA del Perú.

#### **Procedimiento:**

Para aplicar el instrumento se hizo coordinaciones primeramente con el Director del Hospital Belén de Trujillo y con la Enfermera Coordinadora del servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS, para solicitar una autorización por escrito para encuestar a las enfermeras de dicho servicio. Luego se procedió a la recolección de datos, previa verificación de los criterios de inclusión; se

explicó la importancia del estudio de investigación a los usuarios y se les pidió que colaboren voluntariamente, asegurándoles confidencialidad y anonimato. Posteriormente se aplicó el cuestionario a las enfermeras que aceptaron participar en la investigación. El tiempo promedio que se tomó para el llenado de la encuesta fue de 15 a 20 minutos y se realizó durante el turno de trabajo, en el star de enfermeras. Se observó que la encuesta sea llenada con datos y respuestas personales e individuales respectivamente.

### **PLAN DE ANÁLISIS:**

Una vez terminada la recolección de datos se analizó los resultados estadísticamente y fueron procesados de manera automatizada con el auxilio del software estadístico SPSS-Versión 21 y presentados en cuadros estadísticos de entrada simple, doble y gráficos. Se aplicó la prueba de independencia de criterios (chi-cuadrado), si la probabilidad de error es menor al 5% ( $p < 0.05$ ). Entonces si  $p < 0.05$  existe asociación, cuyo nivel es dado por el coeficiente de contingencia, cuyos valores varían entre 0 y 1: cuanto más cercano a 1, existirá mayor asociación.

### **CONSIDERACIONES ÉTICAS:**

En la investigación se consideran los principios éticos según Belmont. <sup>(28)</sup>

**Principio de Beneficencia**, “Por sobre todo no hacer daño”: Se explicará, informará y garantizará claramente el propósito de los cuestionarios, sin riesgo a sufrir daño ya que la investigación se aplicará con encuestas anónimas y previo consentimiento informado del profesional de enfermería del servicio de Medicina de Mujeres- ICTUS del Hospital Belén de Trujillo, y el aporte que brindarán será sumamente confidencial.

**Principio de Autonomía**, “Respeto a la dignidad humana”: Durante la participación en la encuesta se demostrará respeto al profesional de enfermería del servicio de Medicina de Mujeres- ICTUS del Hospital Belén de Trujillo, reconociéndosele su autonomía por la capacidad de deliberar sobre sus fines personales. Igualmente se respetará su decisión de responder o no, a las encuestas facilitándole la información que se requerirá en todo momento. Este comprende el derecho del sujeto a la autodeterminación, es decir que es libre de controlar sus propias actividades, incluida su participación voluntaria en el estudio. El investigador describirá detalladamente a los participantes la naturaleza del estudio y sus derechos.

**Principio de Justicia:** Al personal de enfermería en estudio se garantizará su privacidad y confiabilidad de manera que no pueda ser identificado. El profesional de enfermería del servicio de Medicina de Mujeres- ICTUS fue seleccionado por razones relacionadas al problema de estudio.

## IV.- RESULTADOS

TABLA N° 1

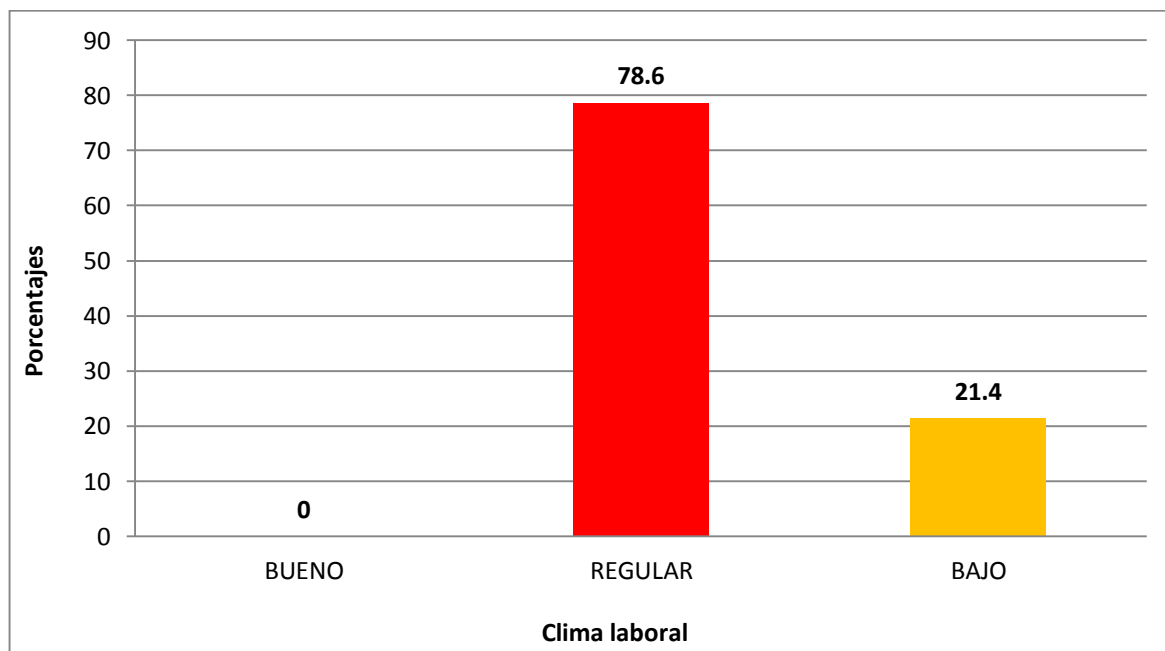
DISTRIBUCION DEL NIVEL DE CLIMA LABORAL GENERAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA A-ICTUS. HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2014.

CLIMA LABORAL	N°	%
BUENO	0	0
REGULAR	11	78.6
BAJO	3	21.4
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta elaborada por comité técnico de clima organizacional MINSA.

GRAFICO N°1

DISTRIBUCION DEL NIVEL DE CLIMA LABORAL GENERAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA A-ICTUS. HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2014.



Fuente: Encuesta elaborada por comité técnico de clima organizacional MINSA

**TABLA N° 2**

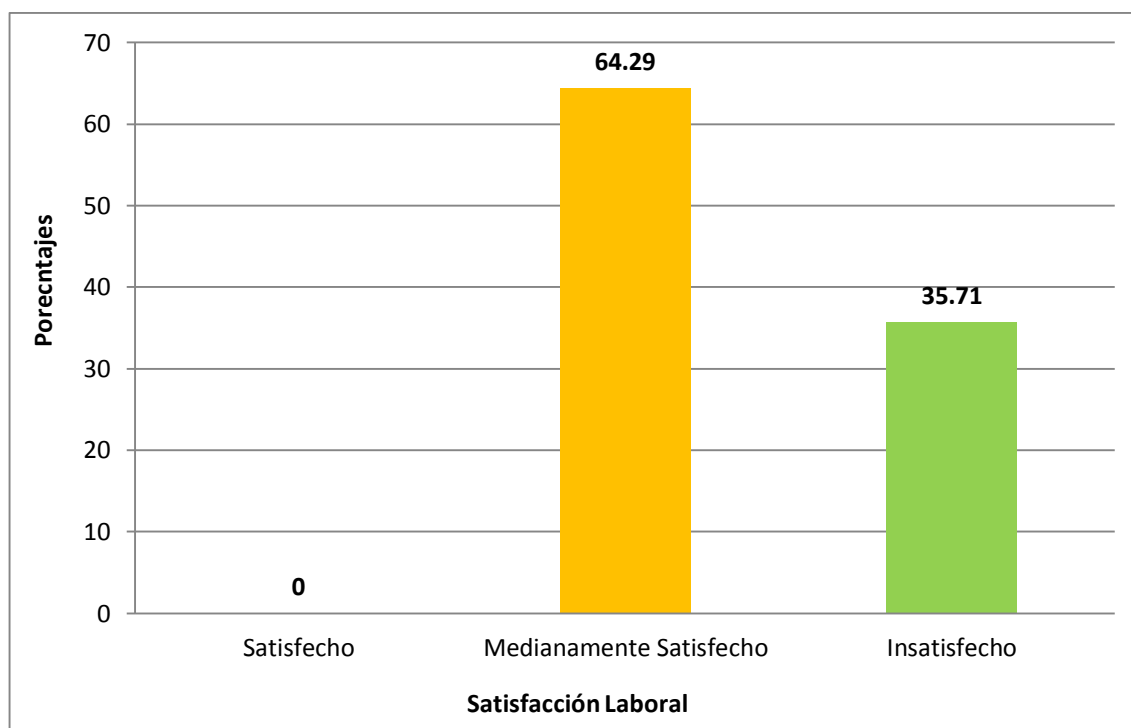
**DISTRIBUCION DEL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL GENERAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA A-ICTUS. HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2014.**

<b>SATISFACCION LABORAL</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Satisfecho	0	0
Medianamente Satisfecho	9	64.29
Insatisfecho	5	35.71
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta elaborada por gestión de la calidad y formulación de estándares de calidad- MINSA.

**GRAFICO N° 2**

**DISTRIBUCION DEL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL GENERAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA A-ICTUS. HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2014.**



Fuente: Encuesta elaborada por gestión de la calidad y formulación de estándares de calidad- MINSA.

**TABLA N° 3**

**DISTRIBUCION DEL NIVEL DE CLIMA LABORAL SEGÚN DIMENSIONES EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA A-ICTUS. HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2014.**

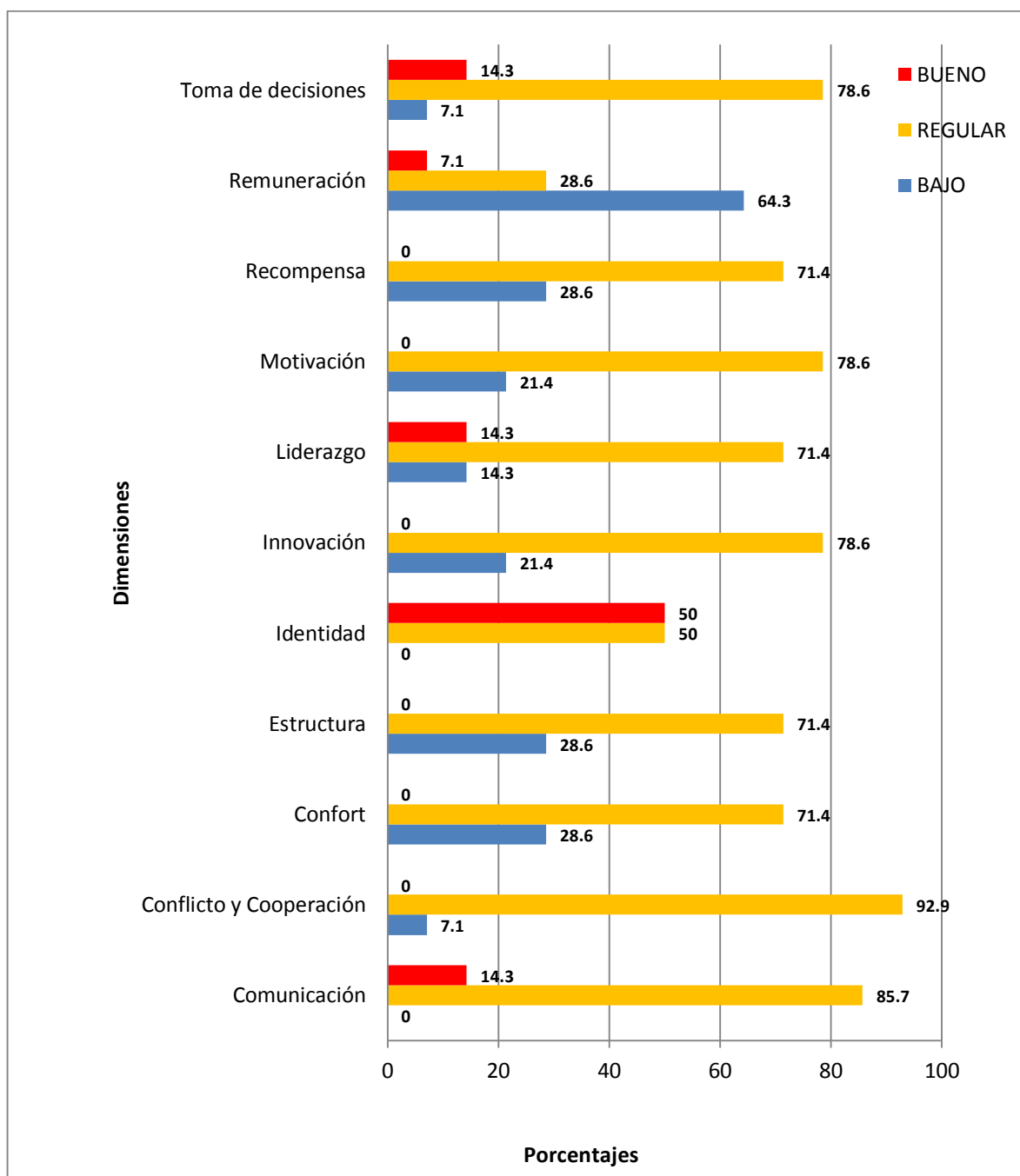
<b>CLIMA LABORAL</b>	<b>BAJO</b>		<b>REGULAR</b>		<b>BUENO</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>COMUNICACIÓN</b>	0	0	12	85.7	2	14.3	14	100
<b>CONFLICTO Y COOPERACIÓN</b>	1	7.1	13	92.9	0	0	14	100
<b>CONFORT</b>	4	28.6	10	71.4	0	0	14	100
<b>ESTRUCTURA</b>	4	28.6	10	71.4	0	0	14	100
<b>IDENTIDAD</b>	0	0	7	50.0	7	50.0	14	100
<b>INNOVACIÓN</b>	3	21.4	11	78.6	0	0	14	100
<b>LIDERAZGO</b>	2	14.3	10	71.4	2	14.3	14	100
<b>MOTIVACIÓN</b>	3	21.4	11	78.6	0	0	14	100
<b>RECOMPENSA</b>	4	28.6	10	71.4	0	0	14	100
<b>REMUNERACIÓN</b>	9	64.3	4	28.6	1	7.1	14	100
<b>TOMA DE DECISIONES</b>	1	7.1	11	78.6	2	14.3	14	100

Fuente: Encuesta elaborada por comité técnico de clima organizacional MINSA.



**GRAFICO N° 3**

**DISTRIBUCION DEL NIVEL DE CLIMA LABORAL SEGÚN DIMENSIONES EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA A-ICTUS. HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2014.**



Fuente: Encuesta elaborada por comité técnico de clima organizacional MINSA

**TABLA N° 4**

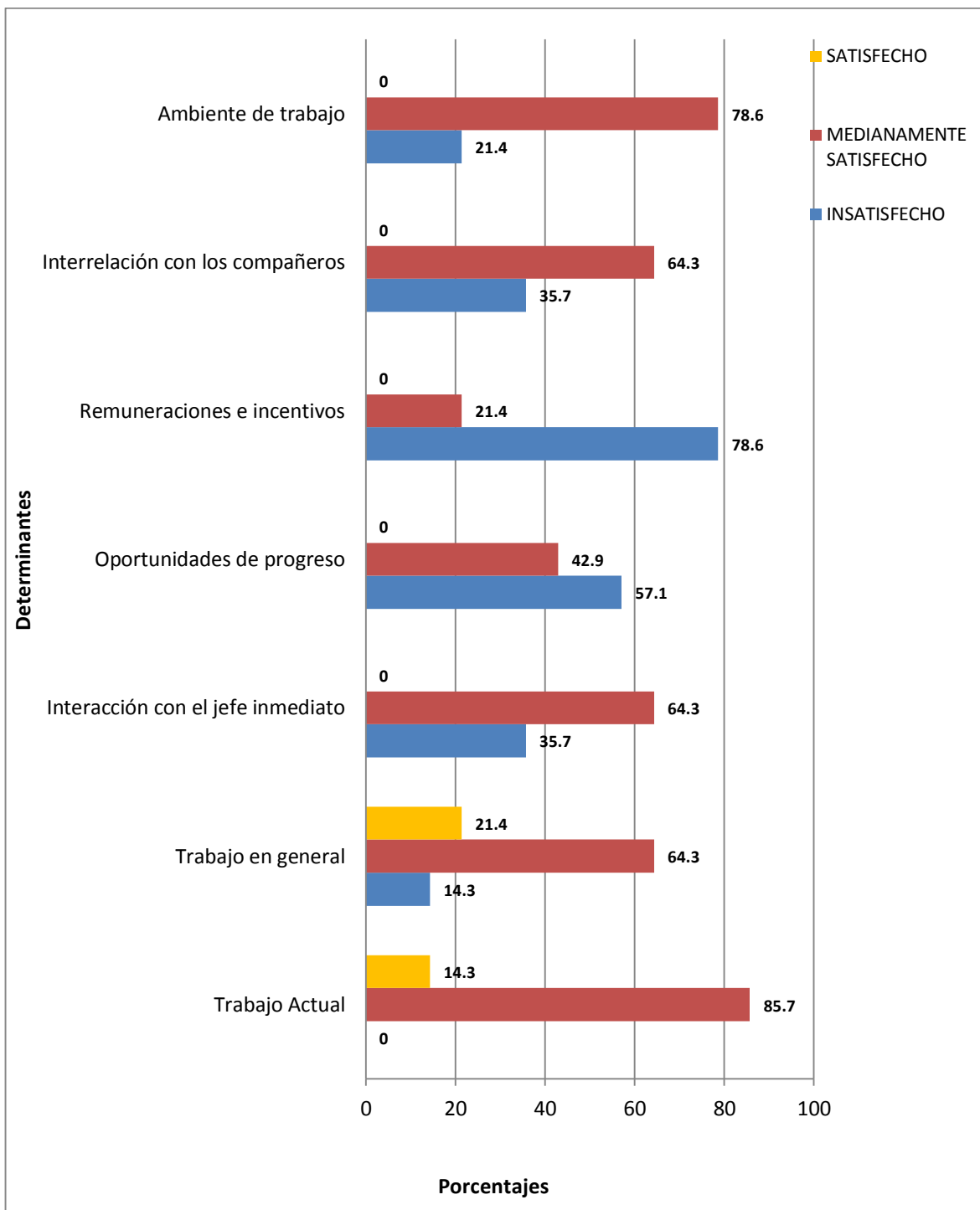
**DISTRIBUCION DEL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL SEGÚN DETERMINANTES EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA A-ICTUS. HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2014.**

<b>SATISFACCION LABORAL</b>	<b>INSATISFECHO</b>		<b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>		<b>SATISFECHO</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>DETERMINANTES</b>								
Trabajo Actual	0	0	12	85.7	2	14.3	14	100
Trabajo en general	2	14.3	9	64.3	3	21.4	14	100
Interacción con el jefe inmediato	5	35.7	9	64.3	0	0	14	100
Oportunidades de progreso	8	57.1	6	42.9	0	0	14	100
Remuneraciones e incentivos	11	78.6	3	21.4	0	0	14	100
Interrelación con los compañeros	5	35.7	9	64.3	0	0	14	100
Ambiente de trabajo	3	21.4	11	78.6	0	0	14	100

Fuente: Encuesta elaborada por gestión de la calidad y formulación de estándares de calidad- MINSA.

**GRAFICO N° 4**

**DISTRIBUCION DEL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL SEGÚN DETERMINANTES EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA A-ICTUS. HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2014.**



Fuente: Encuesta elaborada por gestión de la calidad y formulación de estándares de calidad- MINSA.

TABLA N° 5

DISTRIBUCION DEL NIVEL DE CLIMA LABORAL Y NIVEL DE SATISFACCION DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA A-ICTUS. HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2014.

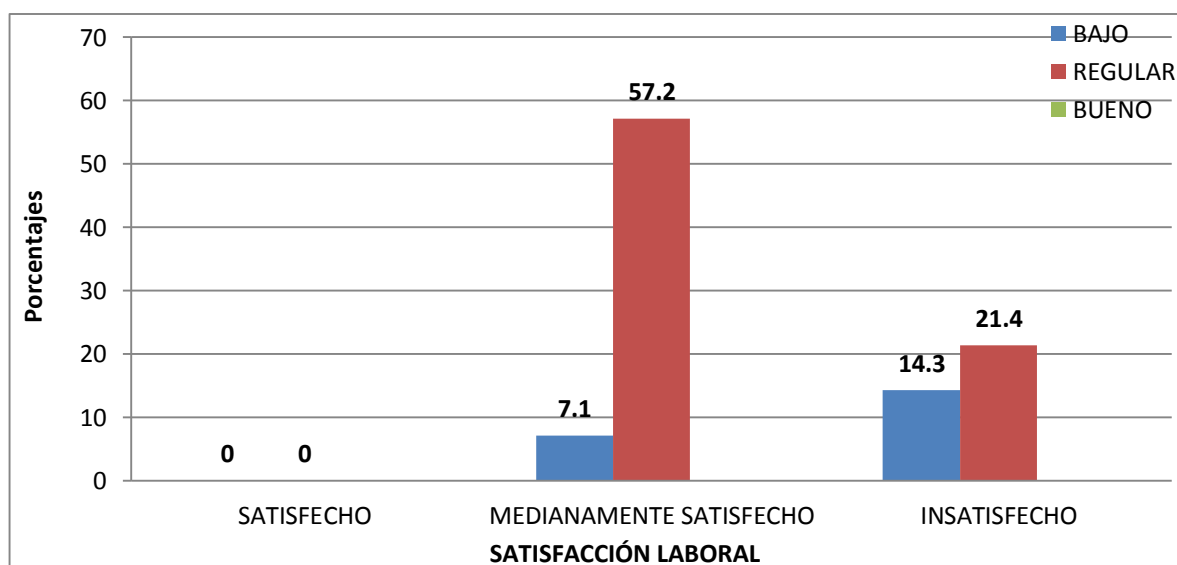
SATISFACCIÓN LABORAL	CLIMA LABORAL						TOTAL	
	BAJO		REGULAR		BUENO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
SATISFECHO	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIANAMENTE SATISFECHO	1	7.1	8	57.2	0	0	9	64.3
INSATISFECHO	2	14.3	3	21.4	0	0	5	35.7
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>21.4</b>	<b>11</b>	<b>78.6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas para medir el nivel de clima laboral y satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de Medicina A-ICTUS del HBT; elaboradas por MINSA.

$X^2 = 1.59$        $p = 0.207$       No Significativo (No hay relación)

GRAFICO N° 5

DISTRIBUCION DEL NIVEL DE CLIMA LABORAL Y NIVEL DE SATISFACCION DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA A-ICTUS. HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2014.



Fuente: Encuestas para medir el nivel de clima laboral y satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de Medicina A-ICTUS del HBT; elaboradas por MINSA.

## V.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De la investigación realizada en el Hospital Belén de Trujillo, referido al clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS, se derivaron los siguientes resultados que son motivo de discusión:

### TABLA N° 1

En esta tabla sobre distribución del nivel de clima laboral en las enfermeras del servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS del Hospital Belén de Trujillo, se observa que del total de enfermeras encuestadas un 78.6% percibe un clima laboral regular siendo el de mayor porcentaje, un 21.4% considera un clima laboral bajo, no existiendo nadie que refiera un clima laboral bueno.

Estos resultados son similares a los encontrados por Monteza<sup>(7)</sup> en un estudio realizado en el hospital Nacional Almanzar de Chiclayo, donde indica que el 71.8% de enfermeras considera que el clima laboral es medianamente favorable a favorable, un 26.1% desfavorable y un 2.1% (1 enf.) muy favorable.

En cambio, Altuna<sup>(10)</sup> en su estudio realizado en el Hospital Regional Docente de Trujillo, supera los porcentajes encontrados refiriendo que el 81.5% perciben el clima organizacional en la categoría media y favorable. Lo cual coincide con Silva <sup>(6)</sup> en su estudio realizado en la Facultad de Medicina de la UNAP, donde el 70% del personal lo calificaron de positivo el clima laboral.

Actualmente existe un interés creciente entre los administradores, los empleados y el gobierno por mejorar el ambiente de trabajo. Según Chávez <sup>(11)</sup> al referirse a clima laboral en las organizaciones menciona al conjunto de condiciones que caracterizan a una situación o circunstancia que rodean a la persona en su trabajo; estas condiciones están relacionadas con el ambiente físico, social, estructural, personal y propio del comportamiento organizacional.

Un buen clima laboral trae una mejor disposición de los trabajadores a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. El clima laboral negativo por otra parte hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.<sup>(13) (14)</sup>

### TABLA N° 2

En esta tabla de distribución del nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS del Hospital Belén de Trujillo, se aprecia que del total de enfermeras encuestadas el 64.3% se siente medianamente satisfecha, siendo el de mayor porcentaje, un 35% se considera insatisfecha, no existiendo nadie que se encuentre satisfecha.

Resultados casi similares encontró Monteza<sup>(7)</sup> en un estudio realizado en el Hospital Nacional Almanzor de Chiclayo, donde refiere que hay una tendencia

de la mayoría de enfermeras (79%) de encontrarse medianamente satisfecho a insatisfecho, y solo una enfermera (2%) calificó sentirse satisfecha.

Así mismo Altuna<sup>(10)</sup> en su estudio realizado en el Hospital Regional Docente de Trujillo, los resultados muestran que el 81.5% de las enfermeras presentan un nivel medio de satisfacción laboral. En cambio Hernández<sup>(9)</sup> en su estudio realizado en cuatro instituciones públicas de salud de tercer nivel en México; concluyo que el personal de Enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral, además las enfermeras que trabajan en áreas críticas se encuentran más satisfechas.

La satisfacción en el trabajo está asociada a múltiples dimensiones en el escenario del trabajo. Es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario. La supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso, entre otros.<sup>(21)</sup> Según Blun y Naylor, podemos deducir que la satisfacción, surgirá o dependerá de las diferencias y discrepancias entre las aspiraciones que el trabajador tiene y las oportunidades que presenta la organización, así como las diferencias existentes entre las expectativas y los logros, afectando la motivación del trabajador, hasta el extremo de que este se sienta en libertad de actuar conforme a diversas alternativas para seguir trabajando.<sup>(22)(19)</sup>

La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.

### TABLA N° 3

El clima laboral tiene elementos o dimensiones que son características susceptibles de ser medidos en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Diversas dimensiones fueron investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones; Likert mide la percepción del clima en función de 8 dimensiones, Brunet afirma q para evaluar el clima de una organización es indispensable que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones. Litwin y Stinger plantean 9 dimensiones.<sup>(11)(16)(18)</sup> Al analizar el clima laboral, se consideró la encuesta elaborada por comité técnico de clima organizacional MINSA que tiene como base a estos investigadores; considerando 11 dimensiones.

En esta tabla observamos la distribución del nivel de clima laboral según dimensiones en las enfermeras del servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS del Hospital Belén de Trujillo, apreciándose que más del 70% de las enfermeras calificaron un clima laboral regular en todas las dimensiones estudiadas, excepto la dimensión de remuneración que el 64.3% (9 enfermeras, la mayoría de condición CAS) lo calificaron bajo.

Siendo los de mayor calificación las dimensiones de conflicto y cooperación con 92.9% y de comunicación con 85.7%. Estos datos nos muestran que el

ambiente social dentro del servicio, con el jefe inmediato y los compañeros es bueno; así mismo existe un espíritu de ayuda entre todos sus integrantes. Se observa también que las dimensiones de innovación y toma de decisiones calificaron ambas un 78.6% como regular.

Es notable notar que la dimensión de identidad calificó un 50% regular y un 50% bueno, siendo la única dimensión con mayor porcentaje que lo calificó de bueno. Este resultado confirma la identificación que tiene la mayoría de enfermeras con su institución, en este caso el Hospital Belén de Trujillo, y comparten los mismos objetivos.

Resultados similares encontró Gámez<sup>(8)</sup> en un estudio realizado en el Hospital Universitario Gregorio Marañón de Madrid, en el cual refiere que las relaciones con el equipo sanitario son buenas en un 90% y el 75% se muestran independientes y capacitados para resolver situaciones de forma individual. Está presente una carencia de información a pesar de mantener buenas relaciones con los superiores y con el resto del equipo. Demandan mayor reconocimiento social y profesional, además de mejoras económicas.

En cambio Arias<sup>(5)</sup> en su estudio realizado en el Hospital Nacional de Niños, san José de Puerto Rico, supera los resultados encontrados, refiriendo la comunicación como satisfactoria; pero recomienda que sea breve, concisa y retroalimentada. El liderazgo calificó de satisfactorio, aunque solicita a las jefaturas mejorar el estímulo a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución a conflictos. La motivación se describe como fuente de satisfacción y de realización; pero tanto las jefaturas del área, como las del hospital deben analizar lo concerniente a: incentivos, reconocimiento, motivación del desempeño, evaluación objetiva del desempeño y condiciones físicas del trabajo. La reciprocidad, se determinó como satisfactorias y se recomienda equidad en la asignación a cursos y ascensos. Concluyendo que el clima organizacional es positivo, porque existen oportunidades de mejora.

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionada con el manejo social de los directivos, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas y equipos que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.<sup>(15)(16)</sup> Así mismo es complejo y dinámico a la vez. Complejo por que abarca un sinnúmero de componentes o aspectos como: condiciones físicas, estructura, liderazgo, responsabilidad, independencia, relaciones, identidad, conflictos, estándares, desafíos, remuneraciones, reconocimiento, etc.; sensible porque cualquiera de ellos puede afectarlo y dinámico porque estudiando la situación de sus componentes podemos mejorarlos aplicando las medidas correctivas que resulten necesarias.<sup>(17)</sup> Esta situación contribuye a que los estudios sobre el clima laboral se tornen cada vez más relevantes y necesarios.

#### TABLA N° 4

La satisfacción en el trabajo está asociada a múltiples determinantes en el escenario del trabajo. Al analizar la satisfacción laboral se consideró la encuesta elaborada por Gestión de la calidad y formulación de estándares de calidad MINSA, considerando 7 determinantes.

En esta tabla se observa la distribución del nivel de satisfacción laboral según determinantes en el servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS del Hospital Belén de Trujillo, apreciándose que más del 60% de enfermeras refirieron sentirse medianamente satisfecha en cinco determinantes; siendo el de mayor porcentaje los determinantes de Trabajo actual con 85.7% y Ambiente de trabajo con 78.6%; indicando que la mayoría de enfermeras prefiere el ambiente y el servicio donde actualmente están trabajando, refiriendo que si existiera oportunidades de mejora podrían calificar de satisfecho. Así mismo los determinantes de Trabajo en general, Interacción con el jefe inmediato e Interrelación con los compañeros, calificaron cada uno con 64.3 % como medianamente satisfecho.

De las dos determinantes que calificaron de insatisfecho, el mayor porcentaje está en Remuneraciones e incentivos con 78.6% (11 enfermeras) de las cuales la mayoría es modalidad CAS siendo su sueldo muy inferior a las de las nombradas y el trabajo y la responsabilidad es el mismo. Y Oportunidades de progreso con 57.1%, refiriendo que si hay la posibilidad de ingresar a una institución de mayor complejidad y mejor remuneración se irían del HBT.

Estos resultados tiene similitud con el estudio de satisfacción laboral en enfermeras que trabajan en SAMU de Chile Metropolitana, realizado por Parra y Paravick<sup>(4)</sup>, quien refiere que existe tendencia a la satisfacción laboral y que la variable Actividades del trabajo es aquella con la que se encuentran más satisfechas las enfermeras. Las variables Promociones y Remuneraciones son predictores de una gran insatisfacción. Resultado que combina con el obtenido por Hernández<sup>(9)</sup> en su estudio, satisfacción laboral de profesional de enfermería en 4 unidades de salud de México, donde los factores identificados con insatisfacción fueron promoción, competencia profesional y remuneración.

Está considerado científicamente que la existencia de condiciones laborales óptimas aumenta significativamente la productividad. Desde la teoría de los 2 factores que se desarrolla a partir del sistema de Maslow, Herzberg clasificó 2 categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores: Los factores extrínsecos o de higiene o ambientales y los factores intrínsecos o motivadores. Los primeros incluyen la supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo. Los segundos incluyen posibilidades de logro personal, promoción y reconocimiento.

Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evitan la insatisfacción de los empleados y cuando son pésimos provocan insatisfacción.<sup>(11)(12)</sup> En el estudio realizado podemos ver que existen factores higiénicos y motivacionales alterados (Remuneración e incentivos y



Oportunidades de progreso), que causan insatisfacción en las enfermeras del servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS del HBT.

#### TABLA N° 5

En esta tabla de doble entrada de distribución del nivel de Clima laboral ty nivel de Satisfacción de las enfermeras del servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS del Hospital Belén de Trujillo; se observa que el 78.6% de enfermeras considera que existe un clima laboral regular y una satisfacción Laboral en un 64.3% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis Chi cuadrado ( $x^2 = 1.59$ ,  $p = 0.207$ ) siendo no significativo. Determinando que no existe relación entre el nivel de clima laboral y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS. Por lo tanto ambas variables resultaron ser independientes.

Resultados que no coinciden con otras investigaciones, para Monteza<sup>(7)</sup> quedo demostrado que si influye el clima laboral en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital nacional Almanzor de Chiclayo, contrastado con la prueba de independencia de criterios  $X^2 = 59.62$ .

Así mismo Altuna<sup>(10)</sup> haciendo uso del análisis de regresión lineal, concluyo que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del HRDT guarda una correlación positiva media (0.599) con el clima organizacional, percibido con alta significancia estadística ( $p = 0.000 < 0.05$ ).

Por otro lado vemos a otros investigadores que hicieron estudios independientes con cada uno de estas variables, analizando el nivel en que se encuentran las enfermeras en cada una: Parra y paravick <sup>(4)</sup>, y Hernández <sup>(9)</sup> estudiaron la variable de satisfacción laboral; Gámez <sup>(8)</sup> estudio la variable de clima laboral.

De acuerdo con estos antecedentes son fundamentales los estudios encaminados a analizar e identificar los factores relacionados con la satisfacción e insatisfacción laboral, con el fin de crear entornos y situaciones controlables para procurar prácticas que aseguren un buen desempeño y disminuya aquellos factores que interfieren para obtener un clima laboral bueno.

## VI.- CONCLUSIONES

1. Las enfermeras del servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS del HBT, respecto al clima laboral calificaron como regular, predominando como potencial la dimensión de conflicto y cooperación, seguido de comunicación; están impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido que a pesar de ser independientes y capacitadas de resolver situaciones de forma individual, está presente una carencia de información a pesar de mantener buenas relaciones con los superiores y con el resto del equipo. Demandan mayor reconocimiento profesional y mejoras económicas.
2. Las enfermeras del servicio de Medicina de Mujeres-ICTUS del HBT, respecto a la satisfacción laboral se ubican en un nivel medianamente satisfechas; justificándose por la falta de fortalecimiento en la remuneraciones e incentivos, ya que el 48 % del total de la enfermeras están en modalidad de CAS; así mismo por las oportunidades de progreso, refiriendo que si hay posibilidad de ingreso a otra institución de mayor complejidad y mejor remuneración se irían del HBT, a pesar de sentirse identificadas con la institución. A esto se añade el mejoramiento del ambiente físico donde se realiza el trabajo, el capital humano y material no suficiente.
3. Se encontró que no existe relación entre las variables de clima laboral y satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de medicina de Mujeres-ICTUS del HBT. Situación que se comprobó vía la contrastación de hipótesis realizada  $X^2 = 1.59$  ( $p = 0.207$ ), siendo no significativo. Lo cual sorprendió mucho porque se pensó al inicio de la investigación que los resultados serían significativos, que ambas variables tenían relación, y que coincidirían con estudios antecedentes. Por lo que se concluye que ambas variables son independientes en este estudio de investigación.

## **VII.- RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades del Hospital Belén de Trujillo, tomar este estudio como base para profundizar en el análisis, y sobre todo, atender la insatisfacción que existe en el personal de enfermería, aplicando las políticas administrativas con justicia y equidad, a través de la práctica de liderazgo innovador y transformador, que centre su atención en el desarrollo del capital humano.
2. Las autoridades del Hospital Belén de Trujillo, deben generar comunicación asertiva y promover cursos o talleres de capacitación de alto nivel, a fin de contar con personal altamente calificado, mejorando la capacitación, dotación de personal, las condiciones físicas, provisión de insumos y equipamiento, que permitan la satisfacción laboral y el desarrollo e implementación de estrategias que garanticen un cuidado enfermero de calidad.
3. Las universidades locales y nacionales dedicadas a la formación en ciencias de la salud, incorporar dentro de los currículos, asignaturas que garanticen competencias profesionales en el manejo gerencial, que fortalezcan la formación profesional; así como considerar experiencias de organizaciones exitosas.

## VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Brunet L. El clima del trabajo en las organizaciones. México. Edit. Trillas; 2012.
2. Méndes E. Un buen clima organizacional aumenta el desempeño del Hospital. HMDoctors (Serie en Internet). 2013 (citada 2013 Mayo 24). Disponible en: [www.hmdoctors.com](http://www.hmdoctors.com)
3. Sindicato de Enfermería (Satse) España. El Trabajo de la Enfermera. Diario ABC,S.L. 2012; 1. Disponible en: [www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=1264479](http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=1264479)
4. Parra S, Paravic T. Satisfacción Laboral en Enfermeras/os que Trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (Samu). (Tesis Doctoral). Chile. Ciencia y Enfermería, 2012. Disponible en: [www.scielo.cl/](http://www.scielo.cl/)
5. Arias M. Factores del Clima Organizacional Influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, concerniente a los Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital de Niños. (Tesis de Maestría). Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia (UNED); 2004.
6. Silva H. Medición del Clima Laboral y satisfacción del Personal de Trabajadores Docentes y no Docentes de la Facultad de medicina UNAP-2009. (Tesis Doctoral). Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2010.
7. Monteza N. Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD, Chiclayo 2010. (Tesis para optar el grado académico de Magister en Enfermería). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo; 2012.
8. Gamez M., Benayas S., Tomey M., Roca S., Santano A. Estudio del clima laboral en cuatro unidades de críticos de un hospital. Hospital general universitario Gregorio Marañón. Madrid. Revista Enfermería Intensiva, ISSN 1130-2399, Madrid, 1999; 10 (3): 120-128.
9. Hernandez M., Hernandez A., Nava G.,Perez M., Hernandez g., Matus R., Balseiro C. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud Mexico. Revista Enfermería Universitaria, Mexico, 2012; 9 (1): 16-21.
10. Altuna M. Satisfacción Laboral de las Enfermeras y Clima Organizacional percibido en el área de Hospitalización del Hospital Regional Docente de Trujillo. (Tesis para optar Título de Licenciado en Enfermería). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2006.
11. Chávez C. Clima Laboral en las organizaciones. (Monografía en internet). Lima-Perú. Monografias.com. 2012 (citada 2013 Mayo 25). (2 pantallas). Disponible en: [www.monografias.com/trabajos\\_71/clima\\_laboral\\_organizaciones.shtml](http://www.monografias.com/trabajos_71/clima_laboral_organizaciones.shtml)
12. Cotes N. Diagnóstico del Clima Laboral, Hospital DR. Luis F. Nachón. (Tesis de Maestría). Veracruz: Universidad Veracruzana, Instituto de Salud Pública; 2009.
13. Escat, M Definición de Clima Laboral. (Internet). España. Area recursos Humanos; 2008. (citada 2013 Julio10). Disponible en: <http://www.losrecursoshumanos.com-info@losrecursoshumanos.com>

14. Herrera R., Casals M. Algunos Factores Influyentes en la calidad de Vida Laboral de Enfermería. Revista Enfermería. Cuba, 2005; 8 (4): 2-5.
15. Emprende Pyme. ¿Qué es el Clima Laboral?. Copyright Emprende Pyme. (Serie en internet) 2008-2013. (citada 201 Junio 16). Disponible en: [www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html](http://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html)
16. Rubio E. Reglas de Oro de un buen Clima Laboral. El Mundo. (Serie en Internet). 2012. (citada 201 Junio 16). Disponible en: [www.elmundo.es/sudinerero/noticias/noti12.html](http://www.elmundo.es/sudinerero/noticias/noti12.html)
17. Rodríguez D. Diagnostico Organizacional. 3ªEd. Chile. Alfa omega; 2001
18. Ministerio de Salud. Metodología para el estudio clima organizacional: Documento Técnico/Ministerio Salud. Comité técnico de clima organizacional. Lima-Perú; 2009. Disponible en: <http://minsa.gob.pe>.
19. Atalaya M. Satisfacción Laboral y productividad. Revista de Psicología. (Serie en Internet). 1999 (citada 201 Junio 15). Año III N°5. Disponible en: [www.sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicología/1999-n5/satisfacción.html](http://www.sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicología/1999-n5/satisfacción.html)
20. Pérez J., Fidalgo M. NTP 394: Satisfacción Laboral: Escala General de Satisfacción. (Internet). España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (citada 201 Julio 22). Disponible en : [www.insht.es/contenidos/documentación/fichasténicas/](http://www.insht.es/contenidos/documentación/fichasténicas/)
21. Ministerio de Hacienda. Satisfacción laboral. Costa Rica. Ministerio de Hacienda. 2010. Disponible en: [www.hacienda.go.cr/centro/datos/articulo/satisfaccion%20laboal.pdf](http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/articulo/satisfaccion%20laboal.pdf)
22. Camacaro P. Aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la organización Castrense Venezolana. Enciclopedia Virtual. (Internet) 2010. (citada 2013 Julio 24. Disponible en: [www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/pcr/conceptos%20de%20satisfaccion%20laboral.htm](http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/pcr/conceptos%20de%20satisfaccion%20laboral.htm)
23. Amoroz E. Determinantes de la Satisfacción Laboral. USAT. /serie en internet). 2013. (citada 2013 Julio 24). Disponible en: [www.usat.edu.pe/articulos/administracionynegocios/item/7determinantesdelasatisfaccionlaboral](http://www.usat.edu.pe/articulos/administracionynegocios/item/7determinantesdelasatisfaccionlaboral)
24. Ministerio de salud. Dirección General de salud de las personas. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Documento Técnico/Programa de Gestión de la Calidad y Formulación de Estándares de calidad. Lima-Perú.2002. Disponible en: <http://minsa.gob.pe>.
25. Enfermedades: ICTUS. Unidad Editorial. Revistas, 2009. Vol.1.1. Disponible desde: [www.dmedicina.com/enfermedades/neurologicas/ICTUS-2](http://www.dmedicina.com/enfermedades/neurologicas/ICTUS-2)
26. Fernández E., Castell-Florit P. Gerencia en Salud. T1.Ciudad de la Habana: ENSAP; 1997
27. Ministerio de Salud Pública. Metodología para la Evaluación y Mejoramiento Continuo de la Calidad de los Servicios y Programas de Enfermería. Carpeta Metodológica del MINSAP. La Habana. 1996.
28. Belmont. Principios Eticos y Directrices para la Protección de sujetos humanos de investigación. Disponible en : <http://www.etsu.edu/irb/Belmont%20Report%20in%20Spanish.pdf>

# **A N E X O S**

## ANEXO N° 1

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE CLIMA LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA DE MUJERES-ICTUS DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO

Autor: Documento técnico elaborado por comité técnico de clima organizacional. MINSA.

#### INSTRUCCIONES

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que ud. Responda con la más amplia libertad y veracidad posible. Se quiere medir el nivel de satisfacción de las enfermeras de este servicio.

#### APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

PUNTAJE	ESTOY
5	Totalmente de acuerdo
4	Mayormente de acuerdo
3	Indiferente
2	Pocas veces de acuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
2	Los tramites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.					
3	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
4	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas					
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
9	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
10	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
11	Estoy comprometido con mi organización de salud.					
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud					
14	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para					

	coordinar aspectos del trabajo.					
15	Existe sana competencia entre mis compañeros.					
16	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
17	Se han realizado actividades recreativas en los últimos 6 meses.					
18	Recibo mi pago a tiempo.					
19	La limpieza de los ambientes es adecuada.					
20	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
21	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
22	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
23	Me siento a gusto de formar parte de la organización					
24	Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.					
25	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
26	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
27	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
29	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
30	En mi organización participo en la toma de decisiones.					
31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
32	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
33	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
35	En mi equipo de trabajo puedo expresar mi punto de vista, aún cuando contradiga a los demás miembros.					
36	En mi organización de salud reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
37	Existe equidad en las remuneraciones.					
38	Existe un ambiente organizado en mi organización de salud.					
39	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
40	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					
41	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
42	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
43	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
44	La innovación es característica de nuestra organización.					
45	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
46	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
47	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					



48	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
49	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
50	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
51	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
52	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
53	Mi salario y beneficios son razonables.					
54	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
55	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					

## ANEXO N° 2

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA DE MUJERES-ICTUS DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO

Autor: Documento elaborado por gestión de la calidad y Formulación de Estándares de calidad. MINSA.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

PUNTAJE	ESTOY
5	Totalmente de acuerdo
4	Mayormente de acuerdo
3	Indiferente
2	Pocas veces de acuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

#### TRABAJO ACTUAL

1.-Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto se lo que se espera de mí.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2.-El trabajo en mi servicio está bien organizado.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3.-En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades .

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4.-Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

#### TRABAJO EN GENERAL

5.-Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6.-La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7.-En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

#### INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO

8.-Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9.-Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10.-Los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11.-Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12.-Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como el rumbo de la institución. 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

#### OPORTUNIDADES DE PROGRESO

13.-Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral. 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14.-Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano. 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

#### REMUNERACIONES E INCENTIVOS

15.-Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo. 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16.-La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

#### INTERRELACION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

17.-Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18.-Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores. 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

#### AMBIENTE DE TRABAJO

19.-Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución. 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20.-Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan. 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

21.-El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias. 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22.-El nombre y prestigio del MINSa es gratificante para mí. 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

### ANEXO 3

#### PUNTUACION Y CALIFICACION DE CUESTIONARIOS

##### CLIMA LABORAL:

DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION	PUNTAJE
Comunicación	5,12,32,34,35	Totalmente de acuerdo (5) Mayormente de acuerdo (4) Indiferente (3) pocas veces de acuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	25
Conflicto y cooperación	4,15,21,40,43	Idem	25
Confort	7,19,29,38,42	Idem	25
Estructura	2,8,9,24,26	Idem	25
Identidad	10,11,13,23,31	Idem	25
Innovación	22,44,47,50,52	Idem	25
Liderazgo	1,14,25,27,33	Idem	25
Motivación	17,28,36,39,51	Idem	25
Recompensa	16,20,41,46,49	Idem	25
Remuneración	18,37,53,54,55	Idem	25
Toma de decisiones	3,6,30,45,48	Idem	25
TOTAL	55		275

CALIFICACION	PUNTAJE
Alto o Bueno	203 - 275
Medio o Regular	129 - 202
Bajo o por Mejorar	55 - 128

## SATISFACCIÓN LABORAL:

DETERMINANTES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION	PUNTAJE
Trabajo Actual	1,2,3,4	Totalmente de acuerdo (5) Mayormente de acuerdo (4) indiferente (3) Pocas veces de acuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	20
Trabajo en General	5,6,7	Idem	15
Interacción con el jefe inmediato	8,9,10,11,12	Idem	25
Oportunidades de progreso	13,14	Idem	10
Remuneraciones e Incentivos	15,16	Idem	10
Interrelación con los compañeros de trabajo	17,18	Idem	10
Ambiente de trabajo	19,20,21,22	Idem	20
TOTAL	22		110

CALIFICACION	PUNTAJE
Satisfecho a Muy satisfecho	82 - 110
Medianamente satisfecho	52 - 81
Insatisfecho a Muy insatisfecho	22 - 51

## ANEXO 4

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Resultados esperados de la evaluación final de los expertos.

Toda respuesta favorable “si”, tiene un punto y desfavorable “no”, tiene cero puntos.

Preguntas	Jueces					Valor P
1	1	1	1	1	1	5
2	1	1	1	1	1	5
3	1	1	1	1	1	5
4	1	1	1	1	1	5
5	1	1	1	1	1	5
Total	5	5	5	5	5	25

Ta

$$b = \frac{\text{Ta}}{\text{Ta} + \text{Td}} \times 100$$

Ta + Td

Ta : N° total de acuerdo de los jueces

Td : N° total de desacuerdos de los jueces

25

$$b = \frac{25}{25 + 0} \times 100$$

25 + 0

El resultado de la prueba nos muestra una concordancia del 100%, ideal, es decir una concordancia perfecta.

## ANEXO N° 5

Prueba de Confiabilidad para el Instrumento que mide:

### CLIMA LABORAL

Ítems	Resultados de los Sujetos Encuestados			Var Pob
	1	2	3	
1	1	4	4	2.00
2	1	4	3	1.56
3	2	3	4	0.67
4	2	4	4	0.89
5	2	4	5	1.56
6	2	3	5	1.56
7	2	4	4	0.89
8	2	4	4	0.89
9	0	3	4	2.89
10	3	4	5	0.67
11	3	4	5	0.67
12	1	4	5	2.89
13	3	4	4	0.22
14	2	4	4	0.89
15	1	3	5	2.67
16	2	2	3	0.22
17	1	3	1	0.89
18	2	4	5	1.56
19	1	2	4	1.56
20	1	2	1	0.22
21	2	3	5	1.56
22	1	3	3	0.89
23	2	3	4	0.67
24	1	2	3	0.67
25	1	2	5	2.89
26	1	2	4	1.56
27	4	4	4	0.00
28	2	4	4	0.89
29	1	3	4	1.56
30	1	4	3	1.56
31	2	4	3	0.67
32	1	4	4	2.00
33	1	3	2	0.67
34	3	4	5	0.67
35	3	4	4	0.22
36	3	2	4	0.67
37	1	1	1	0.00
38	2	3	2	0.22
39	1	2	3	0.67
40	1	2	4	1.56
41	1	2	4	1.56
42	1	2	4	1.56
43	2	4	4	0.89
44	3	3	3	0.00
45	3	4	4	0.22
46	2	4	5	1.56

47	2	4	4	0.89
48	4	4	5	0.22
49	3	4	5	0.67
50	3	4	4	0.22
51	3	4	5	0.67
52	1	2	3	0.67
53	1	1	1	0.00
54	1	1	1	0.00
55	1	1	3	0.89
Suma Items	99	172	205	

$K :$	El número de ítems	55
$\Sigma S_i^2 :$	Sumatoria de las Varianzas de los Items	54.89
$S_T^2 :$	La Varianza de la suma de los Items	1961.56
$\alpha :$	Coefficiente de Alfa de Cronbach	0.99



## ANEXO N° 6

Prueba de Confiabilidad para el Instrumento que mide:

### SATISFACCIÓN LABORAL

Ítems	Resultados de los Sujetos Encuestados			Var Pob
	1	2	3	
1	5	5	4	0.22
2	2	4	5	1.56
3	2	5	5	2.00
4	2	2	4	0.89
5	2	4	5	1.56
6	2	2	4	0.89
7	2	2	4	0.89
8	2	4	4	0.89
9	2	3	3	0.22
10	2	2	4	0.89
11	1	3	3	0.89
12	1	3	3	0.89
13	2	4	3	0.67
14	2	4	4	0.89
15	1	1	1	0.00
16	1	1	2	0.22
17	2	4	4	0.89
18	2	3	4	0.67
19	2	2	2	0.00
20	2	3	2	0.22
21	1	3	4	1.56
22	1	3	4	1.56
Suma Items	41	67	78	

$K$ :	El número de ítems	22
$\sum S_i^2$ :	Sumatoria de las Varianzas de los Ítem	18.44
$S_T^2$ :	La Varianza de la suma de los Items	240.67
$\alpha$ :	Coficiente de Alfa de Cronbach	0.97