



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Clima organizacional y Satisfacción laboral en profesionales de la salud de
Centro Quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Carrasco Zeña Karla Tatiana (ORCID:0000-0002-6327-2818)

ASESORA:

Dra. Rivera Castañeda Patricia Margarita (ORCID:0000-0003982-8801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Karla

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mis padres, a todos los que colaboraron en mi formación educativa y contribuyeron en la realización de esta tesis.

Karla

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y Diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1: Relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral	20
Tabla 2: Clima organizacional en su dimensión cultura organizacional.	20
Tabla 3: Clima organizacional en su dimensión diseño organizacional.	21
Tabla 4: Clima organizacional en su dimensión potencial humano.	22
Tabla 5: Satisfacción Laboral en su dimensión satisfacción intrínseca.	23
Tabla 6: Satisfacción Laboral en su dimensión ambiente físico.	24
Tabla 7: Satisfacción Laboral en su dimensión supervisión	25
Tabla 8: Satisfacción Laboral en su dimensión participación	26
Tabla 9: Satisfacción Laboral en su dimensión prestaciones recibidas	27
Tabla 10: Nivel de clima organizacional	28
Tabla 11: Nivel de la satisfacción laboral	28

Índice de figuras

Figura 1: Esquema de diseño de correlación.	15
--	----

Resumen

Uno de los procesos que contribuye a contar con profesionales satisfechos es el estudio del clima organizacional, que da opción a la entidad para observar o analizar las percepciones que tienen los trabajadores sobre su propio trabajo. En la presente investigación titulada Clima organizacional y Satisfacción laboral en profesionales de la salud de Centro Quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. Cuyo objetivo general fue Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. El tipo de investigación utilizada fue de enfoque cuantitativo con un diseño correlacional de corte transversal, no experimental. La población estuvo conformada por 50 profesionales de la salud que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. La técnica utilizada para la recolección de datos fue una encuesta, el primero de ellos fue de clima organizacional el cual estuvo conformado por 34 ítems relacionados a cada dimensión, con respecto al segundo instrumento relacionado a la satisfacción laboral se construyó un instrumento conformado por 24 preguntas relacionadas a las dimensiones de dicha variable. El resultado más relevante fue que el 56% de los profesionales de la salud indican que la cultura organizacional es saludable dentro del hospital, mientras que el 38% afirman que la cultura organizacional está por mejorar. Concluyendo que de 28 profesionales de la salud indica que cultura organizacional dentro del centro quirúrgico es saludable, mientras que solo 3 de ellos indican que no es saludable.

Palabras claves: Clima organizacional, diseño organizacional y satisfacción organizacional.

Abstract

One of the processes that contributes to having satisfied professionals is the study of the organizational climate, which gives the entity the option to observe or analyze the perceptions that workers have about their own work. In the present investigation titled Organizational Climate and Job Satisfaction in Health Professionals at the Surgical Center in a Moyobamba Hospital. Whose general objective was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in health professionals at a surgical center in a Moyobamba Hospital. The type of research used was a quantitative approach with a cross-sectional, nonexperimental, correlational design. The population was made up of 50 health professionals who work in the Surgical Center service at a Moyobamba Hospital. The technique used for data collection was a survey, the first of which was of organizational climate which was made up of 34 items related to each dimension, with respect to the second instrument related to job satisfaction, an instrument made up of 24 questions was constructed related to the dimensions of said variable. The most relevant result was that 56% of health professionals indicate that the organizational culture is healthy within the hospital, while 38% affirm that the organizational culture is about to improve. Concluding that of 28 health professionals it indicates that the organizational culture within the surgical center is healthy, while only 3 of them indicate that it is not healthy.

Keywords: Organizational climate, organizational design and organizational satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Analizar y evaluar el clima organizacional en un ambiente laboral refleja las facilidades o dificultades que se encuentran para aumentar o disminuir su productividad, y esto se manifiesta a través de la percepción de los trabajadores, analizando a la par la satisfacción laboral, el cual se considera como un fin máximo que puede mejorar la productividad de la institución.

Contreras, Reynaldos, & Cardona (2016) en Cuba, sostiene que el desafío actual en el área de la gestión de personas que trabajan en organizaciones sanitarias es establecer mecanismos de planificación de recursos humanos, para que puedan cumplir efectivamente con las demandas de atención de la salud y, al mismo tiempo, proporcionar estabilidad laboral a los trabajadores con el fin de satisfacer dicha atención.

En la realidad problemática internacional según, Lapo (2018) en Ecuador, señala que el clima organizacional puede otorgar esa fuerza impulsora que colabora a que directivos y trabajadores comprendan y den sentido a su realidad. Por una parte, porque un mejor clima organizacional motiva las actitudes laborales positivas y la participación social y por otra, porque activa el comportamiento prosocial de los trabajadores, en consecuencia. Pedraza (2018) en México, afirma que se han generado cambios recientes en cuanto a su estatus como entidad en el país, lo que puede generar potencialmente tensión entre los trabajadores de las dependencias del nuevo gobierno. Por lo que observar el estado del clima organizacional (CO) es relevante para conocer su comportamiento y adaptación.

A nivel nacional tenemos a; Manosalva & Quintero (2017) afirma que en la actualidad, el interés por el ambiente de trabajo en las instituciones públicas ha cobrado enorme relevancia, por el impacto positivo en la productividad que se genera a través del mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, pues su conocimiento orienta los procesos que determinan los comportamientos organizacionales. Sin lugar a dudas, el análisis de las condiciones en que se desarrollan los procesos productivos en salud constituye hoy un factor imprescindible para determinar de qué

manera los servicios de salud contribuyen al logro de los objetivos y de cómo se dan las relaciones laborales. Por otra parte, la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tiene una gran relevancia en el comportamiento del personal que labora en los hospitales, ya que permite potenciar aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación.

Fernández et al (2019) señala que el clima organizacional dentro de las instituciones de salud y la satisfacción tanto de los profesionales y pacientes, en nuestro país se han realizado investigaciones previas sobre la satisfacción de los usuarios que acuden a distintos establecimientos de salud en el Perú; así, en un hospital de las fuerzas armadas más del 70% de sus usuarios se encontraban insatisfechos, la satisfacción del paciente para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud; además, constituye un indicador de la calidad asistencial.

A nivel local el Servicio Centro quirúrgico en el Hospital II-1 Moyobamba es considerado área crítica por la atención a los pacientes que requieren tratamiento quirúrgico de alta y mediana complejidad. El personal de salud que ahí labora es de 50, no obstante, se observan conductas dentro de la unidad quirúrgica que no demuestran satisfacción laboral como falta de compañerismo y trabajo en equipo, poca solidaridad entre compañeros, problemas con los jefes, y con el personal a su cargo, que finalmente dificultan la comunicación, alteran la armonía y el desempeño en el trabajo, volviéndolo complejo y poco gratificante. Estas circunstancias han originado un clima laboral que trae consigo insatisfacción en el personal de enfermería lo que perjudica al servicio y es preciso darles solución a los problemas identificados. De esta manera se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud del centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba?

El propósito de esta investigación es generar un antecedente de datos, que proporcione acciones estratégicas en la organización, planteando medidas eficaces y pertinentes, que optimicen los niveles de satisfacción y el rendimiento laboral del personal de salud, lo que se verá reflejado en una significativa mejora de la calidad en la atención de los pacientes.

Asimismo, se proyecta a servir como una base para futuras investigaciones afines al tema. Indagar, analizar y evaluar el clima organizacional y de satisfacción laboral son componentes de suma consideración para las organizaciones, ya que contribuyen dentro de la calidad, producción y convivencia en el trabajo con la finalidad de crear estrategias que permitan eliminar los elementos negativos que se encuentren y que aquejan el compromiso y el rendimiento del trabajador. Con la realización de la presente investigación se busca como objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. Ello contribuirá al logro de los objetivos trazados y que el profesional de salud sea tomado en cuenta y participen de las acciones de cambio que en conclusión implica el éxito de la organización bajo los siguientes objetivos específicos que respaldan la presente investigación:

1. Identificar el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.
2. Identificar el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.
3. Identificar el clima organizacional en su dimensión potencial humano en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.
4. Identificar la satisfacción laboral en su dimensión satisfacción intrínseca en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.
5. Identificar la satisfacción laboral en su dimensión ambiente físico de trabajo en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.
6. Identificar la satisfacción laboral en su dimensión supervisión en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

7. Identificar la satisfacción laboral en su dimensión participación en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.
8. Identificar la satisfacción laboral en su dimensión prestaciones recibidas en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. Como hipótesis tenemos: H1: Existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba; H0: No existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

II. MARCO TEÓRICO

Como estudios internacionales según, Arboleda & Cardona (2018) en Colombia, en la investigación titulada: Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá; tiene como resultados: 52,2% de los encuestados expresaron sentirse muy satisfechos con la labor que desempeñan en la institución y sentirse motivados, principalmente, por el ambiente de trabajo (70,5%), seguido por el salario y el cargo, con igual participación (49,6%); también mayor satisfacción con el trabajo realizado en los empleados asistenciales en comparación con los administrativos ($p = 0,018$). Entre los factores menos motivacionales se encontraron: las posibilidades de ascenso, bonificaciones y reconocimientos. Conclusión: gran parte de los empleados se sienten satisfechos con la labor desempeñada, y se destaca como principal factor motivador el ambiente de trabajo.

Guzmán (2018) en Ecuador; en la investigación titulada: Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados; entre los resultados obtenidos se tiene que se determinó el nivel de clima laboral de los empleados de los hospitales público y privados de Guayaquil, mostrando que en el primero existen dos factores positivos y dos factores negativos provocando una marcada influencia sobre su clima organizacional, en comparación a lo encontrado en el hospital privado, donde tres son positivos y apenas uno es negativo con un porcentaje bajo en la varianza total, demostrando que el clima organizacional del hospital privado es mejor que el del hospital público. Se concluye que entre estas sugerencias están la participación en capacitaciones y programas de formación, al igual que las actividades de integración social, las cuales producen un mayor grado de bienestar para fortalecer las relaciones entre los miembros de las instituciones.

Mendoza & Díaz (2019) en Chile, en la investigación titulada: Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud; de acuerdo con los resultados reportados, los tres instrumentos utilizados tienen una confiabilidad adecuada, $\alpha > 0,80$. Los resultados obtenidos en los rangos de edades parecen homogéneos

respecto de los resultados generales, se concluye que una de las fortalezas de esta investigación es que el uso de ecuaciones estructurales como técnica de análisis permite confirmar empíricamente la estructura conceptual establecida a priori y conocer el papel de cada elemento en el conjunto global de esa estructura. En ese sentido, si bien se repiten los resultados en relación con la dirección de las relaciones entre variables, se profundiza aquí respecto del impacto que tiene la edad de los trabajadores al explicar su satisfacción con la vida.

A nivel nacional según, Arévalo & Tapia (2016) en su estudio “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de Salud de la liga contra el Cáncer”, tiene como resultados que la percepción de los encuestados sobre clima organizacional y satisfacción laboral fue: 50% favorable y 85.4% satisfecho; 41.7% medianamente favorable y 6.3% medianamente satisfecho; 6.3% desfavorable y 6.3% muy satisfecho; 2.1% muy favorable y 2.1% insatisfecho, respectivamente.

Concluyeron: “Se halló un vínculo estrecho y un nivel moderado entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Liga 22 contra el Cáncer. Se concluye que la mayor parte de los trabajadores, específicamente más de la mitad de estos, se encuentran satisfechos de laborar en la institución. Gutierrez & Payano (2018) en la tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de la clínica san juan de dios, lima 2018; Resultados: Se halló una correlación entre las variables estudiadas a través de la prueba de Rho Spearman de (0.223). Con respecto al Clima organizacional se obtuvo que el 17.8% percibió un clima organizacional saludable, un 44.4% lo considero por mejorar y por último un 33.8% lo percibió como no saludable; con respecto a la satisfacción laboral el 53.6% de los trabajadores se encontró satisfecho, el 11.8% muy satisfecho y por último el 34.7% manifestó sentirse insatisfecho. Conclusiones: Existe una relación significativa baja entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la institución, se encontró que los ítems en que los encuestados estaban más satisfechos eran los relacionados con confort e identidad, mientras que los ítems en los que están insatisfechos eran los relacionados a remuneraciones e incentivos laborales.

Cueva & Ponce (2019) en la investigación titulada: Clima organizacional y Satisfacción laboral del profesional de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; como resultados: Con el estadístico de correlación de spearman no se evidenció relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($p=0.098$), además no se observó relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión satisfacción intrínseca ($p=0.917$), en su dimensión ambiente físico de trabajo ($p=0.118$), en su dimensión supervisión ($p=0.128$), en su dimensión participación ($p=0.109$). Conclusiones: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión ($p=0.098$).

Como teorías de las variables, el Clima organizacional según García y Kolb (1987) ambos autores coinciden en fundamentar que el Clima organizacional es fundamentalmente lo que los miembros de la institución perciben, como cualidades, características, objetivos que intervienen en su conducta y comportamiento. El clima organizacional es flexible y manipulable dada la transitoriedad de sus elementos, la posibilidad que tiene el clima laboral de ser gestionado, convierte a este en un fuerte componente que promueve la transformación organizacional y que lleva a generar procesos creativos para desarrollar innovaciones en la institución favoreciendo el clima laboral.

Otra definición similar es dada por Chiavenato (2000) menciona que el clima organizacional simboliza “las cualidades o propiedades del ambiente de trabajo, las cuales se perciben o experimentan por los miembros de la organización, que influye en el comportamiento de los empleados”.

El Ministerio de Salud (2012) describe al clima organizacional como “percepciones similares por los integrantes de una organización sobre el trabajo, las relaciones interpersonales en torno a él, el ambiente físico en que éste se da y las diversas regulaciones formales e informales que dañan el trabajo”.

Entre sus componentes destacan:

- Ambiente físico: hace referencia al área o espacio físico, los equipos instalados, las instalaciones, el color de las paredes, la temperatura, entre otros.
- Características estructurales: es la dimensión de la organización, su estructura, estilo de dirección, etc.
- Ambiente social: son los aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o departamentos, la comunicación y otros.
- Características personales: involucran las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etc.
- Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.
- Las dimensiones del clima organizacional representan las características que se pueden medir en una organización y que influyen en el comportamiento de los sujetos. Entre estas se encuentran:
- Cultura organizacional: es el conjunto de entendimientos, creencias y valores importantes que los responsables de una organización poseen en común. Es un sistema de significados compartidos por una parte importante de los miembros de una organización que se distinguen de una organización a otras. Sus factores principales son:
 - ✓ Cooperación o Conflicto: referido al nivel de colaboración que se observa entre los trabajadores en el ejercicio de su desempeño en el trabajo y en los apoyos materiales que éstos reciben de su organización.
 - ✓ Motivación: hace referencia a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar intensamente en la organización.
 - ✓ Identidad: hace visible al sentimiento de pertenencia de la institución y al elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

- ✓ Diseño organizacional: Es el sistema de fuerzas o actividades coordinadas.

Sus indicadores principales son:

- Remuneración: Este indicador se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- Toma de decisiones: es la evaluación de la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la institución, así como el papel de los trabajadores en este proceso.
- Comunicación organizacional: hace referencia a las redes de comunicación que se encuentran dentro de la organización y la facilidad que tienen los trabajadores de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- Estructura: Se basa a la percepción de los trabajadores de la institución acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones con las que se pueden encontrar en el desarrollo de su trabajo.

De acuerdo con Donaldson (2001), los factores de contingencia que son influenciados por las condiciones contextuales y que a su vez impactan en el diseño organizacional, son la estrategia, el tamaño, la tecnología y la incertidumbre de tarea.

3. Potencial Humano: se basa en un sistema social interno de la organización, que está compuesto por el sujeto y grupos tanto grandes como pequeños. El sujeto como seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para cumplir sus objetivos. Sus principales indicadores o factores son:

Recompensa: Es la medida en que la organización tiene más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

Confort: son los esfuerzos o medidas que realiza la dirección para crear un ambiente físico satisfactoriamente sano y agradable.

Innovación: Esta dimensión muestra la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

Liderazgo: es la influencia hecha por personas principalmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados.

Conceptos de Satisfacción Laboral

Fleisman y Bass (1979) citado por Vargas (2000) consideran que la satisfacción laboral como una respuesta afectiva que tiene el empleado a su cargo laboral como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su puesto, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este.

Se entiende también a la satisfacción laboral como la actitud que asume la persona respecto a su trabajo; es decir, que, si la persona se encuentra muy satisfecha, en términos laborales tendrá actitudes positivas ante el trabajo y viceversa.

La satisfacción se basa en la sensación que una persona experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dentro de las instituciones de salud podemos encontrar casos de insatisfacción laboral en los trabajadores, por diversos motivos. Para efectos del presente estudio, la satisfacción laboral fue evaluada y dimensionada en:

Satisfacción intrínseca: es aquella cuyos elementos relacionados a la realización, el reconocimiento, el desarrollo, el trabajo apremiante y el compromiso que favorecen a un estado de satisfacción con la institución pueden remediar las necesidades de desarrollo psicológico.

No obstante, hace referencia también a la satisfacción que brinda el trabajo por sí mismo, las oportunidades que da el trabajo para desarrollar lo que gusta o en lo que se destaca y los propósitos, hacia las metas de producción a lograr.

Se sugiere con ello la implementación de estrategias que fortalezcan la formación de valores intrínsecos, como son autoestima, confianza, respeto, autoconocimiento, identidad con la institución y reforzamiento del auto concepto dentro de una organización en la que se mezclan ideas, intereses, sentimientos y aspiraciones.

Ambiente Físico de Trabajo: Es el ambiente en que trabaja y vive una persona, por la cual tiene aptitudes para la productividad que pueden permanecer, así como puede impedir su crecimiento y la expansión de

sus potencialidades. El ambiente físico de trabajo actúa y tiene influencia sobre las siguientes áreas:

La mejora de la: productividad y la cuenta de resultados, las condiciones de trabajo del cliente interno. Así mismo en la mejora en nuestras relaciones con los clientes y la manera de aproximarse al mercado. En el entorno laboral, el ambiente físico del lugar de trabajo impacta principalmente en la seguridad y salud de los trabajadores, como lo son: Puestos de trabajo, características ambientales como: el calor, frío, iluminación y ruido.

El ambiente laboral se considera un entorno prioritario para promover la salud, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Un entorno laboral saludable, no logra solo mantener la salud de los trabajadores sino también un aporte positivo a la motivación laboral, productividad, satisfacción en el trabajo, espíritu de trabajo y la calidad de vida general.

Las condiciones ambientales físicas varían de una oficina a otra y de una fábrica a otra. Los resultados muestran que aun las variaciones relativamente modestas en iluminación, temperatura, ruido pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado. Comprende:

Temperatura: por ello, para incrementar la productividad, es importante que los empleados trabajen en un entorno en el que la temperatura se encuentre regulada de tal forma que sea aceptable para el individuo.

Ruido: Los efectos del ruido impredecible parecen ser negativos, por ello tienden a interrumpir la concentración de los empleados. Los ruidos fuertes tienden a incrementar la excitación y lograr con ello una disminución de la satisfacción en el trabajo.

Iluminación: La intensidad apropiada de luz depende de la dificultad de la tarea y precisión demandada. Los beneficios de un aumento en la iluminación no son lineales. Son mayores a niveles más bajos de iluminación y reducen en magnitud según la iluminación se incrementa a moderada y luego a niveles altos.

Supervisión: es ejecutada como un seguimiento, asesoría, apoyo profesional construido con los supervisores en la práctica. Esto indica, que

existe la necesidad de ubicarse nuevos escenarios de la supervisión escolar, manteniendo el concepto de asesorar y realizar seguimiento cuando se apliquen los métodos administrativos para que actúen las instituciones.

Asimismo, es conjunto de actividades desarrollada por una persona al dirigir y/o supervisar las labores de un conjunto de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua.

Participación: Para UNESCO, se refiere al conjunto de necesidades del ser humano que compone un sistema, de forma que la satisfacción de una necesidad, inclusive, la forma de satisfacerla, influye en las otras necesidades.

Se describen tres formas de participación:

Participación institucional: son formas de negociación establecidas entre los representantes elegidos por los colaboradores, la cual se regula por medio de normas legales y con garantías democráticas (elección).

Participación organizacional: En ocasiones se restringe a temas relacionados con una tarea específica y no tiene fuerza de ley. Puede tener dos modalidades: dispositivos participativos y participación integrada. Participación cultural: usualmente no se expresa en normas, es menos reconocible y condiciona el conjunto de las relaciones laborales en la empresa.

Prestaciones recibidas: es el nivel en que la institución efectúa el convenio, la manera en que se da la negociación, las oportunidades de promoción y las de formación, también el salario recibido. Además de lo mencionado se ha observado que la edad y los años de ejercicio profesional guardan correspondencia con la satisfacción laboral, pues diversos estudios lo relacionan de manera positiva, manifestando que, al incrementar la edad y los años de ejercicio profesional, también hay mayor satisfacción laboral.

a) Teorías de la Investigación

Se han encontrado diferentes teorías que respaldan la investigación, las cuales se consideró relevante a continuación:

1. Teoría de las Necesidades de Maslow:

Llamada también Teoría de la Motivación Humana, propuesta por Maslow en el año 1943, indica una jerarquía de factores y necesidades que incentivan a las personas. Esta se modela encontrando 5 categorías de necesidades y se desarrolla tomando en cuenta la capacidad de motivación y supervivencia. Entre las categorías destacan:

- Necesidades de seguridad: hace referencia a las necesidades fisiológicas que están en su mayoría cumplidas, generando un segundo escalón de necesidades dirigidas a la seguridad propia, estabilidad, orden y la amparo. Dentro de estas necesidades se encuentran la seguridad: física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.
- Necesidades fisiológicas: tienen origen biológico, se encuentran orientadas a la supervivencia del hombre; se consideran necesidades básicas y envuelven la necesidad de respirar, comer, beber agua, refugio, dormir.
- Necesidades de afecto, amor y pertenencia: cuando las necesidades de seguridad y bienestar fisiológico están satisfechas medianamente, la próxima clase de necesidades es el amor, pertenencia y afecto o afiliación a un determinado grupo social y son orientadas a vencer los sentimientos de soledad.
- Necesidades de estima: cuando los primeros tres tipos de necesidades son medianamente satisfechas, se generan las necesidades de estima encaminadas a la autoestima.
- Necesidades de autorrealización: son las más elevadas y se encuentran en la cúspide de la jerarquía; Maslow refiere la autorrealización como el cumplimiento del potencial personal por medio de una actividad específica.

Según este modelo, el hombre cumple sus necesidades nacen otras que modifican o cambian la conducta del mismo; considerando que solo al momento que una necesidad se encuentra satisfecha, se generara una necesidad nueva.

En referencia a la investigación de estudio implica que, si el personal de salud de centro quirúrgico ha cubierto cada una de las necesidades planteadas, se va sentir motivado consigo mismo en su jornada laboral

y ello se evidenciará al momento de desempeñar su labor, creando un adecuado clima organizacional.

1. Teoría de Satisfacción en el Trabajo:

Porter y Lawler (1968) este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

Dicha teoría respalda la investigación ya que el personal de salud que labora en el área de centro quirúrgico cuya finalidad es prestar servicios quirúrgicos de salud que contribuyan con la satisfacción de la necesidad de salud de las personas, por lo que muchas veces para poder transmitir ello, es necesario estar bien con uno mismo a nivel laboral. Se ha observado que muchos de estos profesionales trabajan en ambientes muy complejos brindando cuidados críticos, enfrentando conflictos emocionales, entre otros, lo que puede generar diferentes formas de pensar en los trabajadores. Los profesionales que laboran en instituciones especializadas y requieren de la superación profesional constante para enfrentar múltiples problemas profesionales por la atención directa del paciente, la administración o la coordinación del trabajo con los miembros del equipo de salud, están sujetos a diferentes percepciones respecto a su trabajo. Por ejemplo, existe la percepción de que el profesional que trabaja en áreas quirúrgicas maneja situaciones altamente estresantes en donde a cada minuto se decide entre la vida y la muerte, está más satisfecho laboralmente que los demás, sin embargo, no existen evidencias que avalen esta percepción.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, porque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Hernández (2008)

La presente investigación es de tipo no experimental, donde no se manipula deliberadamente las variables y cuya herramienta primordial es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. Hernández (2014)

El diseño de la investigación según la secuencia y el periodo es una investigación transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Hernández (2014)

No obstante, la investigación es de nivel correlacional, cuyo propósito es conocer la relación o grado de tipo correlacional ya que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El diseño de la siguiente investigación se encuentra en el siguiente diagrama:

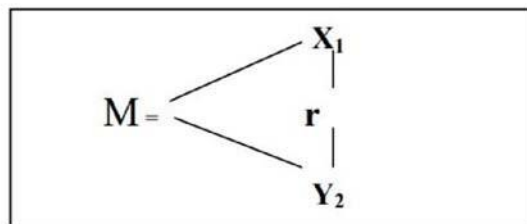


Figura 1. Esquema del diseño de correlación

Dónde:

M: Representa la muestra de estudio: Profesional de la salud (licenciados de enfermería y Médicos especialistas)

O1: Variable: Clima Organizacional

O2: Variable: Satisfacción laboral

R: Indica la correlación entre ambas variables.

3.2. Variables y operacionalización

La presente investigación de estudio tiene dos variables, las cuales se definen en: 1. Clima organizacional: es la influencia del ambiente sobre la motivación de los trabajadores en una institución determinada, de tal manera que se puede caracterizar como la cualidad y propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Esta variable hace referencia a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes (Chiavenato, 2007)

Dicha variable será evaluada a través de los siguientes aspectos:

✓ Cultura organizacional. - expresa a una serie de valores, creencias y entendimientos que los colaboradores de una organización tienen en común. ✓
Diseño organizacional. – es el arte de organizar el trabajo y crear mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de la estrategia.

✓ Potencial humano. - es la capacidad que tienen los sujetos de crear, innovar y cumplir con sus objetivos personales. Es una cualidad individual y cada persona la desarrolla de acuerdo a su actitud y entusiasmo.

La segunda variable de estudio es:

2. La Satisfacción laboral es el resultado de cómo se siente el individuo en su centro de trabajo y abarca muchos aspectos como: el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, etc. (Flórez, 2001). La variable satisfacción laboral será evaluada a través de los siguientes aspectos: ✓ Satisfacción Intrínseca. – es el indicador asociado a la realización, el reconocimiento, el progreso, el trabajo apremiante y el compromiso que ayudan a un estado de satisfacción con el puesto.

- ✓ Ambiente físico de trabajo. - es la parte física u área de lugar de trabajo, además de la limpieza, la iluminación, la salubridad y la temperatura.
- ✓ Supervisión. - Se trata de la vigilancia de cómo los directores aprecian las labores desarrolladas, la cercanía, la inspección y el apoyo recibido, así como la igualdad y justicia del trato recibido por la institución.
- ✓ Participación: Involucra la forma cómo el colaborador se incluye para la toma de disposiciones en la organización sobre los procedimientos y las tareas.
- ✓ Prestaciones recibidas: Se contempla al hecho de que la institución logre las disposiciones con el convenio, las leyes laborales y la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población está conformada por 50 profesionales de la salud que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Criterios de inclusión:

- Profesionales de la salud que laboren en los servicios de centros quirúrgicos.
- Profesionales de la salud que acepten participar del estudio firmando el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Profesionales de la salud que se encuentren con licencia.
- Profesionales de la salud que se encuentran de vacaciones.
- Profesional que tienen un cargo de jefatura de enfermería.

Muestra:

Al ser la población el universo pequeño se ha considerado la misma muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: En la investigación cuantitativa, la encuesta busca entender el mundo desde la perspectiva del entrevistado, y desmenuzar los significados de sus experiencias utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el

fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población. Steinar Kvale (1996)

Instrumentos: Se usarán dos instrumentos; el primero de ellos fue de clima organizacional el cual estuvo conformado por 34 ítems relacionados a cada dimensión en el cual la escala de medición fue de escala Likert; con respecto al segundo instrumento relacionado a la satisfacción laboral se construyó un instrumento conformado por 24 preguntas relacionadas a las dimensiones de dicha variable.

3.5. Procedimiento

El procedimiento realizado, se gestionó un permiso con el Hospital de Moyobamba; a través de una solicitud presentada al Director del establecimiento, para realizar el estudio de una investigación con el nombre Clima organizacional y Satisfacción laboral en profesionales de la salud de Centro Quirúrgico en un Hospital de Moyobamba ; y la aplicación de instrumentos en cual se pidió 20 min al personal del establecimiento para la aplicación del instrumento en este caso fueron las encuestas y de esta manera recolectar datos para la misma.

3.6. Método de análisis de datos

Para procesar los datos obtenidos de la investigación se utilizará el procesamiento estadístico del software SPSS versión 22 y los resultados serán procesados en tablas y gráficos detallando las frecuencias y porcentajes.

3.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomaron en cuenta para la investigación son los determinados por Peña, Moreno, & Rojas (2012) que a continuación se detallaron:

- Consentimiento informado: el cual garantiza que el sujeto ha expresado voluntariamente su intención de participar en la investigación.

Durante la investigación se buscará en todo momento a los participantes de la presente investigación mantener y respetar su autonomía, asimismo manifestar las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucra.

- Confidencialidad: En donde se busca que los resultados de la investigación sean transferibles a otros contextos o al ser aplicados a la misma muestra o sujeto en diferente momento, los resultados sean los mismos.

En la presente investigación se buscará que los resultados sean altamente fidedignos para poder ser transferibles en diferentes contextos y aplicados a los participantes que conforman la muestra.

- Observación participante: La investigadora actuó con prudencia durante el proceso de acopio y recolección de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivarán de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1:

Relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Variables	Estadísticos	
	r	Sig. (p)
Clima Organizacional Satisfacción Laboral	,627	0,00*

*p < ,05

Para determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral se aplicó el r de Spearman ($r = 0,627$). Esto nos permite indicar que existe una relación fuerte positiva y altamente significativa ($p < ,05$).

Primer objetivo específico: Identificar el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Tabla 2:

Clima organizacional en su dimensión cultura organizacional en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

	Cultura Organizacional	
	N	%
No Saludable	3	6,0
Por mejorar	19	38,0
Saludable	28	56,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a profesionales de la salud

En la tabla 2, se puede apreciar que la mayoría de los profesionales de la salud indican que la cultura organizacional es saludable (56,0%), seguido de los profesionales que indican que la cultura organizacional está por mejorar (38,0%),

además una minoría indican que la cultura organizacional es no saludable (6,0%).

Segundo objetivo específico: Identificar el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Tabla 3

Clima organizacional en su dimensión diseño organizacional en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Diseño Organizacional		
	N	%
No Saludable	3	6,0
Por mejorar	28	56,0
Saludable	19	38,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a profesionales de la salud

En la tabla 3, se puede apreciar que la mayoría de los profesionales de la salud indican que el diseño organizacional está por mejorar (56,0%), seguido de los profesionales que indican que el diseño organizacional es saludable (38,0%), además una minoría indican que el diseño organizacional es no saludable (6,0%).

Tercer objetivo específico: Identificar el clima organizacional en su dimensión potencial humano en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Tabla 4

Clima organizacional en su dimensión potencial humano en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Potencial Humano		
	N	%
No Saludable	4	8,0
Por mejorar	41	82,0
Saludable	5	10,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a profesionales de la salud

En la tabla 4, se puede apreciar que la mayoría de los profesionales de la salud indican que el potencial humano está por mejorar (82,0%), seguido de los profesionales que indican que el potencial humano es saludable (10,0%), además una minoría indican que el potencial humano es no saludable (8,0%).

Cuarto objetivó específico: Satisfacción intrínseca en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Tabla 5

Satisfacción Laboral en su dimensión satisfacción intrínseca en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Satisfacción intrínseca		
	N	%
Baja	3	6,0
Media	14	28,0
Alta	33	66,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a profesionales de la salud

En la tabla 5, se puede apreciar que la mayoría de los profesionales de la salud indican un nivel alto de satisfacción intrínseca (66,0%); un nivel medio de satisfacción intrínseca (28,0%); además hay un nivel bajo de satisfacción intrínseca (6,0%).

Quinto objetivo específico:

ambiente físico de trabajo en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Tabla 6

Satisfacción Laboral en su dimensión ambiente físico en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

	Ambiente físico	
	N	%
Baja	3	6,0
Media	15	30,0
Alta	32	64,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a profesionales de la salud

En la tabla 6, se puede apreciar que la mayoría de los profesionales de la salud indican un nivel alto en la dimensión ambiente físico (64,0%); un nivel por medio en la dimensión ambiente físico (30,0%) y un nivel alto en la dimensión saludable (6,0%) Sexto objetivo específico:

supervisión en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Tabla 7

Satisfacción Laboral en su dimensión supervisión en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

	Supervisión	
	N	%
Baja	3	6,0
Media	19	38,0
Alta	28	56,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a profesionales de la salud

En la tabla 7, se puede apreciar que la mayoría de los profesionales de la salud indican un nivel alto en la dimensión supervisión (56,0%); un nivel por medio en la dimensión supervisión (38,0%) y un nivel bajo en la dimensión supervisión (6,0%)

Séptimo objetivo específico: Identificar la satisfacción laboral en su dimensión participación en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Tabla 8

Satisfacción Laboral en su dimensión participación en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

	Participación	
	N	%
Baja	5	10,0
Media	19	38,0
Alta	26	52,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a profesionales de la salud

En la tabla 8, se puede apreciar que la mayoría de los profesionales de la salud indican un nivel alto en la dimensión participación (52,0%); un nivel por medio en la dimensión participación (38,0%) y un nivel bajo en la dimensión participación (10,0%) Noveno objetivo específico: Identificar la satisfacción laboral en su dimensión prestaciones recibidas en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Tabla 9

Satisfacción Laboral en su dimensión prestaciones recibidas en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Prestaciones Recibidas		
	N	%
Baja	6	12,0
Media	38	76,0
Alta	6	12,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a profesionales de la salud

En la tabla 9, se puede apreciar que la mayoría de los profesionales de la salud indican un nivel alto en la dimensión prestaciones recibidas (12,0%); un nivel medio en la dimensión prestaciones recibidas (76,0%) y un nivel bajo en la dimensión prestaciones recibidas (12,0%)

Tabla 10

Nivel de clima organizacional en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Clima Organizacional		
	N	%
No Saludable	3	6,0
Por mejorar	19	38,0
Saludable	28	56,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a profesionales de la salud

En la tabla 10, se puede apreciar que la mayoría de los profesionales de la salud perciben un clima organizacional saludable (56,0%).

Tabla 11

Nivel de la satisfacción laboral en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Satisfacción La boral		
	N	%
Baja	3	6,0
Media	15	30,0
Alta	32	64,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a profesionales de la salud

En la tabla 11, se puede apreciar que la mayoría de los profesionales de la salud demuestran una alta satisfacción laboral (64,0%).

V. DISCUSIÓN

El clima organizacional, es un conjunto de situaciones internas que producen satisfacción y motivación en el personal de salud, tales como el respeto, la comunicación, el reconocimiento a la labor desempeñada, la armonía, la colaboración, el sentido de crecimiento y la integración. A continuación, se analiza el primer objetivo específico Identificar el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. En la tabla N°2, se puede apreciar que el 56% de los profesionales de la salud indican que la cultura organizacional es saludable dentro del hospital, mientras que el 38% afirman que la cultura organizacional está por mejorar. Estos resultados demuestran que, en el centro quirúrgico, existe un ambiente laboral estable, empático y de confianza, en las diversas labores o funciones asignadas, donde la contribución entre colegas de las diversas áreas es un factor preponderante para la atención de los pacientes ante una necesidad o emergencia clínica. Estos resultados se contrastan con el estudio de Lapo (2018) en Ecuador, señala que el clima organizacional puede otorgar esa fuerza impulsora que colabora a que directivos y trabajadores comprendan y den sentido a su realidad. Por una parte, porque un mejor clima organizacional motiva las actitudes laborales positivas y la participación social y por otra, porque activa el comportamiento prosocial de los trabajadores, en consecuencia, un extrarol de cooperación significativo y motivacional para los empleados que impacta sus conductas laborales y estimula internamente el sistema de relaciones. También se contrastaron con la investigación realizada por Guzmán (2018) titulada Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados; entre los resultados obtenidos se tiene que se determinó el nivel de clima laboral de los empleados de los hospitales público y privados de Guayaquil, mostrando que en el primero existen dos factores positivos y dos factores negativos provocando una marcada influencia sobre su clima organizacional, en comparación a lo encontrado en el hospital privado, donde tres son positivos y apenas uno es negativo con un porcentaje bajo en la varianza total, demostrando que el clima organizacional del hospital

privado es mejor que el del hospital público. Se concluye que entre estas sugerencias están la participación en capacitaciones y programas de formación, al igual que las actividades de integración social, las cuales producen un mayor grado de bienestar para fortalecer las relaciones entre los miembros de las instituciones. Comparándolo con la teoría de Chiavenato (2000) menciona que el clima organizacional simboliza “las cualidades o propiedades del ambiente de trabajo, las cuales se perciben o experimentan por los miembros de la organización, que influye en el comportamiento de los empleados.

Por otra parte, se analiza el segundo objetivo específico: Identificar el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. En la tabla N°3, el 56% de los profesionales de la salud indican que el diseño organizacional está por mejorar, y solo el 38% afirman que es saludable. Estos resultados evidencian que el personal de salud que existe una gestión organizacional en plan de mejora porque su remuneración según el área donde se desempeña es acorde a las necesidades. Además, los jefes de área brindan soporte, orientación de forma empática a sus colegas que tienen a su cargo. Estos resultados Arboleda & Cardona (2018) en Colombia, en la investigación titulada: Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá; tiene como resultados: 52,2% de los encuestados expresaron sentirse muy satisfechos con la labor que desempeñan en la institución y sentirse motivados, principalmente, por el ambiente de trabajo (70,5%), seguido por el salario y el cargo, con igual participación (49,6%); también mayor satisfacción con el trabajo realizado en los empleados asistenciales en comparación con los administrativos ($p = 0,018$). Entre los factores menos motivacionales se encontraron: las posibilidades de ascenso, bonificaciones y reconocimientos. Conclusión: gran parte de los empleados se sienten satisfechos con la labor desempeñada, y se destaca como principal factor motivador el ambiente de trabajo. Se contrasta con la teoría de Fleisman y Bass (1979) citado por Vargas (2000) consideran que la satisfacción laboral como una respuesta afectiva que tiene el empleado a su cargo laboral como

resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su puesto, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este. La satisfacción se basa en la sensación que una persona experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dentro de las instituciones de salud podemos encontrar casos de insatisfacción laboral en los trabajadores, por diversos motivos. De la misma forma se analiza el tercer objetivo específico Identificar el clima organizacional en su dimensión potencial humano en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. En la tabla N°4; se pudo evidenciar que el 82% del personal encuestado indican que el potencial humano está por mejorar, mientras que solo el 10% afirma que es saludable. Estos resultados reflejaron que existe un desempeño promedio en el potencial del personal, debido al poco reconocimiento acreditado, estímulos motivacionales de parte de los directivos, y falta de asepsia en algunas áreas del hospital. Estos resultados se contrastaron con Manosalva & Quintero (2017) afirma que, en la actualidad, el interés por el ambiente de trabajo en las instituciones públicas ha cobrado enorme relevancia, por el impacto positivo en la productividad que se genera a través del mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, pues su conocimiento orienta los procesos que determinan los comportamientos organizacionales. Sin lugar a dudas, el análisis de las condiciones en que se desarrollan los procesos productivos en salud constituye hoy un factor imprescindible para determinar de qué manera los servicios de salud contribuyen al logro de los objetivos y de cómo se dan las relaciones laborales. Al ser comparado con la teoría del Ministerio de Salud (2012) quien afirma que el potencial humano se basa en un sistema social interno de la organización, que está compuesto por el sujeto y grupos tanto grandes como pequeños. El sujeto como seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para cumplir sus objetivos.

Asimismo, se analiza el cuarto objetivo específico Identificar la satisfacción laboral en su dimensión satisfacción intrínseca en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. En la tabla N°5, el 66% del personal encuestado indica que

existe un nivel alto de satisfacción intrínseca; mientras que solo el 28% indican que existe un nivel medio. Los resultados evidencian que el personal de salud que se encuentra en las diversas áreas presenta objetivos, metas claras según su desempeño en la atención del paciente. Generando en él una satisfacción motivacional porque aprende día a día según el caso que se presente. Estos estudios se contrastan con la investigación realizada por Cueva & Ponce

(2019) titulada: Clima organizacional y Satisfacción laboral del profesional de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; como resultados: Con el estadístico de correlación de spearman no se evidenció relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($p=0.098$), además no se observó relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión satisfacción intrínseca ($p=0.917$), en su dimensión ambiente físico de trabajo ($p=0.118$), en su dimensión supervisión ($p=0.128$), en su dimensión participación ($p=0.109$). Conclusiones: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión ($p=0.098$). Al contrastarlo con la teoría de Guzmán (2018), es aquella cuyos elementos relacionados a la realización, el reconocimiento, el desarrollo, el trabajo apremiante y el compromiso que favorecen a un estado de satisfacción con la institución pueden remediar las necesidades de desarrollo psicológico.

Continuando con el análisis del quinto objetivo específico: Identificar la satisfacción laboral en su dimensión ambiente físico de trabajo en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. En la tabla N°6, se puede apreciar que el 64% de los profesionales de la salud presentan un nivel alto con respecto a la dimensión ambiente físico, mientras que el 30% puede referir que existe un nivel medio. La siguiente data arrojó que existe un porcentaje óptimo en el departamento de logística del hospital, evidenciándose que existe una infraestructura adecuada ventilada con una temperatura estándar, y que el entorno físico y/o espacio del hospital presenta asepsia minuciosa. Estos resultados se contrastan con Manosalva y Quintero (2017) quien

sostiene el interés por el ambiente de trabajo en las instituciones públicas ha cobrado enorme relevancia, por el impacto positivo en la productividad que se genera a través del mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, pues su conocimiento orienta los procesos que determinan los comportamientos organizacionales. Sin lugar a dudas, el análisis de las condiciones en que se desarrollan los procesos productivos en salud constituye hoy un factor imprescindible para determinar de qué manera los servicios de salud contribuyen al logro de los objetivos y de cómo se dan las relaciones laborales. Estos resultados se contrastaron con otra investigación realizada por Gutierrez & Payano (2018) en la tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de la clínica San Juan de Dios; quien concluyó que el personal encuestado se obtuvo que el 17.8% percibió un ambiente físico adecuado, un 44.4% lo considero por mejorar y por último un 33.8% lo percibió como no saludable; con respecto a la satisfacción laboral el 53.6% de los trabajadores se encontró satisfecho, el 11.8% muy satisfecho y por último el 34.7% manifestó sentirse insatisfecho.

En relación al sexto objetivo específico: Identificar la satisfacción laboral en su dimensión supervisión en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. En la tabla N°7, se puede apreciar que 56% del personal de salud indican un nivel alto en la dimensión supervisión; y solo el 38% indican que tiene un nivel medio. Estos datos arrojaron que existe en el centro quirúrgico un monitoreo y/o supervisión de manera constante, oportuna y orientadora tanto al personal de salud como a los pacientes. Estos resultados se contrastan con Cueva & Ponce (2019) en la investigación titulada: Clima organizacional y Satisfacción laboral del profesional de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; quien concluyó que no existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión ($p=0.098$). Se contrastó con la teoría de Fleisman y Bass (citado por Vargas, 2000) quien indicó que la que la supervisión se basa en el seguimiento, asesoría, apoyo profesional de parte del personal directivo del hospital. Esto indica, que existe la necesidad de ubicarse nuevos escenarios de la supervisión, manteniendo el concepto de

asesorar y realizar seguimiento cuando se apliquen los métodos administrativos para que actúen las instituciones.

Continuando con el análisis del séptimo objetivo específico: Identificar la satisfacción laboral en su dimensión participación en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. La participación de los profesionales de salud es esencial basada en métodos y tecnologías prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptables, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad mediante su plena participación y a un costo que la comunidad y el país puedan soportar, en todas y cada una de las etapas de su desarrollo con un espíritu de autorresponsabilidad y autodeterminación. Estos resultados se contrastan con la UNESCO (2017) refiere al conjunto de necesidades del ser humano que compone un sistema, de forma que la satisfacción de una necesidad, inclusive, la forma de satisfacerla, influye en las otras necesidades.

Finalmente, se discute el último objetivo específico: Identificar la satisfacción laboral en su dimensión prestaciones recibidas en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. En la tabla N°9; se puede apreciar que el 12% de los profesionales de la salud indican que existen un nivel alto con respecto a las prestaciones recibidas; mientras que solo el 76% de los encuestado en relación a las prestaciones indican que existe un nivel medio. Estos resultados arrojaron existe un porcentaje promedio con respecto al remuneración del personal de salud, existiendo una inconformidad en su remuneración de acuerdo a su planilla. Además, a pesar que las leyes laborales para el ámbito de salud implican que debe ser una remuneración justa y equitativa de acuerdo al área que desempeña. Estos resultados se contrastaron con Fernández et al (2019) señala que el clima organizacional dentro de las instituciones de salud y la satisfacción tanto de los profesionales y pacientes, en nuestro país se han realizado investigaciones previas sobre la satisfacción de los usuarios que acuden a distintos establecimientos de salud en el Perú; así, en un hospital de las fuerzas armadas más del 70% de sus usuarios se encontraban insatisfechos.

VI. CONCLUSIONES

Después de la aplicación de los instrumentos, de los 50 profesionales de la salud, se concluyó:

1. De 28 profesionales de la salud indica que cultura organizacional dentro del centro quirúrgico es saludable, mientras que solo 3 de ellos indican que no es saludable.
2. Se concluyó con respecto al diseño organizacional del centro quirúrgico del hospital; 19 manifiestan que es saludable, mientras que solo 3 lo catalogan como no saludable.
3. Se concluyó en relación a la dimensión potencial humano, 10 de los encuestados lo catalogan como saludable, mientras que el 4 de ellos indican no saludable.
4. Se concluyó, que 33 profesionales de la salud catalogan como alta la satisfacción intrínseca que existe en el centro quirúrgico, mientras que 3 de ellos lo evalúan como baja.
5. Se recomienda involucrar a todo el personal que labora en el área del centro quirúrgico, en un próximo estudio de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.
6. Se concluyó, en relación a la dimensión participación 26 de los profesionales de la salud lo evalúan como alta, mientras que 5 de ellos lo catalogan como baja.
7. Se concluyó, con respecto a la dimensión prestación recibidas, 6 de ellas lo catalogan como alta, y solo 6 de ellas manifiestan lo contrario.
8. Se concluyó, del total de los profesionales de salud, 28 de ellos evalúan como alta la dimensión supervisión, mientras que 3 de ellos lo catalogan como baja.

VII. RECOMENDACIONES

Se analizó los resultados y se llegó a las siguientes recomendaciones:

1. Se sugiere realizar un plan de trabajo anual, donde se incluyan actividades de formación a los profesionales de enfermería, de tal manera que se encuentren actualizados y motivados en su labor diaria.
2. Se recomienda al jefe de personal del hospital que realice periódicamente una autoevaluación y heteroevaluación según el clima organizacional que se presenta en el hospital.
3. Se recomienda al jefe del área realizar evaluaciones periódicas sobre el diseño organizacional para que les permita trabajar en áreas adecuadas según la especialidad clínica.
4. Se recomienda al director del hospital que brinde capacitación y acreditación constante al personal de salud para mejorar su desempeño en el área quirúrgica.
5. Se sugiere al director del hospital, que otorgue oportunidades de desarrollo profesional, estímulos motivacionales o salariales según la evaluación del personal a cargo.

REFERENCIAS

- Arboleda, G., & Cardona, J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá. Tesis post grado, Universidad de Antioquia, Colombia.
- Arévalo, P., & Tapia, E. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de Salud de la liga contra el Cáncer. Tesis post grado, Universidad Norbert Wiener, Lima.
- Behar, D. (2010). Metodología de la investigación. Lima: Pearson.
- Chiavenato, I. (2017). Clima laboral. Lima: Sigma.
- Chiavenato, I. (2014). Clima laboral. Brasil: Getulio.
- Cobos, M. (2013). Gestión de Calidad. Mexico: Pearson.
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. (2016). Job climate, work environment and job satisfaction: challenge for nursing. Revista Cubana de Enfermería, 31(1).
- Cucchi, D. (2011). Herramientas de Management para enfrentar la incertidumbre. Ecuador: Ecuador.
- Cueva, M., & Ponce, L. (2019). Clima organizacional y satisfacción de enfermería de Centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2018. Tesis post grado, Universidad Nacional del Callao, Callao.
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Avilés, I., . . . Mamani, V. (2019). Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. Scielo, 80(2), 188-192.

- García, A. (2017). Clima Laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital de Cobán 2019. Scielo, 18.
- Granero, A., Blanch, J., & Ochoa, P. (2018). Labor conditions and the meanings of nursing work in Barcelona. Scielo, 2.
- Gutierrez, G., & Payano, C. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de la clínica San Juan de Dios Lima. Tesis post grado , Universidad Privada Norbert Wiener, Lima .
- Guzmán, L. (2018). Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en Hospitales Públicos y privados. Tesis post grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Hernández, S. (2014). Metodología de la investigación . Mexico: Pearson .
- Juárez, S. (2018). Organizational climate among the workers of the “Hospital General La Villa”: Hospital of the second level of care in Mexico City. Scielo , 1.
- Lapo, M. (2018). Organizational Climate Incidence and Labor Attitudes in the Prosocial Behavior of Guayas (Ecuador) Health-Care Professionals. Información tecnológica, 29(5), 245-258.
- Lecca, E. (2014). Seguridad en el Trabajo. Mexico: Alfaomega.
- Manosalva, C., & Quintero, J. (2017). Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. Scielo, 65(2), 65-80.
- McCarthy, T. (2015). QUALITY OF THE WORKPLACE. E.E.U.U.: Hibberd .
- Mendoza, R., & Díaz, E. (2019). Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. Tesis post grado, Pontificia Universidad Javeriana, Chile .
- Ore, E., & Soto, C. (24 de octubre de 2019). Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin

de la fuente. Obtenido de
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2973/TESIS%20Or%C3%A9rik%20-%20Soto%20Cecilia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
Palma, S. (2004). Clima laboral. Lima: Planeta.

Pedraza, N. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1).

doi:10.22507/rli.v15n1a9

Piñera, A., & Salvá, A. (2018). Organizational climate: perception by primary health care nurses. *Revista Cubana de Enfermería*, 2.

Povedano, M., Granados, G., & García, M. (2020). Work environment factors in coping with patient death among Spanish nurses: a cross-sectional survey. *Scielo*, 1.

Quecaño, Y. (16 de agosto de 2018). Aunque la mayoría de las enfermeras percibieron un manejo óptimo, la situación podría mejorarse modificando varios factores contextuales. La identificación de estos factores mejoraría la calidad de la atención al final de la vida al facilitar el manejo de. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2309/1/Yolanda_Tesis_bac_hiller_2018.pdf

Quiñones, M. (2015). *Comportamiento Organizacional*. Colombia: Pearson.

Robbins, S., & Coulter, K. (2015). *Administración*. México: Pearson.

Rodríguez, K. (24 de abril de 2019). Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital Regional Docente de

Trujillo. Obtenido de

<http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11682/2E585.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saldaña, A. (15 de mayo de 2017). investigación Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio

Enrique Bernal. Obtenido de

- http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8718/Salda%C3%B1a_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Sánchez, L. (11 de marzo de 2010). Componentes fundamentales del clima laboral. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/componentesfundamentalesdel-climalaboral.html>
- Sloane, D., Clarke, S., & Poghosyan, L. (2019). Importance of work environments on hospital outcomes in 9 countries. ResearchGate, 2.
- Suhair, H., & Haya, Q. (2019). Acoso laboral y sus medidas preventivas y productividad entre las enfermeras del departamento de emergencias del Hospital de Jose de San Martín- Argentina. Scielo, 56.
- Tamayo, M. (2013). Metodología de la investigación. México: Perarson .
- Tamayo, M. (2014). El procesos de la investigación científica . México: Limusa.
- Torres, K. (14 de setiembre de 2019). Clima laboral en enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel II-1 de Essalud de la ciudad de Chiclayo, setiembre a diciembre. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1860/1/TL_TorresSalazarKellie.pdf
- Uturunco, M. (2018). Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguí Escobedo”, Arequipa. . ORIGINAL RESEARCH, 2.
- Wei, H., Sewell, K., & Rose, M. (2018). The state of the science of nurse work environments in the United States: A systematic review. ScienceDirect,

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ítem	ESCALA	INSTRUMENTO
CLIMA ORGANIZACIONAL	Expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de tal manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. (Chiavenato, 2007)	Cultura organizacional	-Conflicto y Cooperación - Motivación - Identidad	24, 26 1, 8, 33 20, 23, 31	Escala nominal / Escala Likert 1. Muy Insatisfecho 2. Bastante Insatisfecho 3. Algo Insatisfecho 4. Indiferente 5. Algo Satisfecho 6. Bastante Satisfecho 7. Muy Satisfecho	Cuestionario para el estudio del Clima organizacional por el Ministerio de Salud, 2012.
		Diseño organizacional	- Remuneración - Toma de decisiones -Comunicación Organizacional - Estructura	6,27 3,14 29,30, 34 10,13		
		Potencial humano	- Recompensa - Confort - Innovación - Liderazgo	11,16, 21 18,25 4,5,12,17 7,19		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL	Es la manera de cómo se siente el individuo en su centro de trabajo y abarca muchos aspectos como: el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de trabajo, etc. (Flórez, 2001).	Satisfacción Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. - Oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. - Oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan - Objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar 	1 2 3 4,5	Escala nominal Escala Likert. 1: Nunca 3: Frecuente 2: A veces 4: Siempre	Cuestionario de satisfacción laboral al s20/23 JL. Meliá y J.M Peiró (1998)
		Ambiente físico de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza, higiene y salubridad - Entorno físico y el espacio - Iluminación - Ventilación - Temperatura 	6 7 8 9 10		
		Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones personales con sus superiores - Supervisión que ejercen sobre usted - Proximidad y frecuencia con que es supervisado. - Forma en que sus supervisores juzgan su tarea - Igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa. - Apoyo que recibe de sus superiores 	11 12 13 17 15		
		Participación	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo - Participación en las decisiones de su departamento o sección - Participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa. 	19 20 21		
		Prestaciones recibidas	<ul style="list-style-type: none"> - Grado en que la Institución cumple el convenio, disposiciones y leyes laborales. - Forma en que se da la negociación en la Institución sobre aspectos laborales. - Salario que recibe. - Oportunidades de formación. - Oportunidades de promoción que tiene. 	21 22 23 23		

12. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
13. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
14. En mi organización participo en la toma de decisiones				
15. Estoy sonriente.				
16. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
17. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
18. La limpieza de los ambientes es adecuada.				
19. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
20. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
21. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
22. Cometo errores.				
23. Estoy comprometido con mi organización de salud.				
24. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
25. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
26. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
27. Mi salario y beneficios son razonables.				
28. Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño				
29. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
30. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
31. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
32. He mentido				
33. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
34. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones: Marca la respuesta según corresponda.

1. Muy Insatisfecho 2. Bastante Insatisfecho 3. Algo Insatisfecho 5. Indiferente
6. Algo Satisfecho 7. Bastante Satisfecho 8. Muy Satisfecho

P	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
4	El salario que usted recibe.							
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar							
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
8	La iluminación de su lugar de trabajo.							
9	La ventilación de su lugar de trabajo							
10	La temperatura de su local de trabajo							
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.							
12	Las oportunidades de promoción que tiene.							
13	Las relaciones personales con sus superiores							
14	La supervisión que ejercen sobre usted.							
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.							
18	El apoyo que recibe de sus superiores							
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo							

20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección							
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas al Policlínico							
22	El grado en que el Policlínico cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
23	La forma en que se da la negociación en la Institución sobre aspectos laborales.							

Calculo del tamaño de la muestra

Criterios de inclusión:

- Profesionales de la salud que laboren en los servicios de centros quirúrgicos.
- Profesionales de la salud que acepten participar del estudio firmando el consentimiento informado.


Criterios de exclusión:

- Profesionales de la salud que se encuentren con licencia.
- Profesionales de la salud que se encuentran de vacaciones.
- Profesional que tienen un cargo de jefatura de enfermería.

Muestra:

Al ser la población el universo pequeño se ha considerado la misma muestra.

Anexo 3: Ficha técnica y validez de instrumentos de recolección de datos

 ESCUELA DE POSTGRADO <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>						
INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA						
I. DATOS GENERALES						
Apellidos y nombres del experto:	Abel Chavarry Isla					
Institución donde labora:	Hospital Regional Lambayeque					
Especialidad:	Medico General					
Instrumento de evaluación:	Encuesta					
Autor (s) del instrumento(s):	Br. Carrasco Zeña, Karla Tatiana					
II. ASPECTOS DE VALIDACION						
Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)						
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Clima organizacional y Satisfacción laboral.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento Científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Clima organizacional y Satisfacción laboral.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio y actitud del personal de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio y actitud del personal					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						46



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACION:

46

Chiclayo, de abril del 2020.



Dr. Abel Chacurysola
MAGISTER EN CIENCIAS
CIP: 1907



**INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
CIENTIFICA**

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Bazán Vargas Kieffer

Institución donde labora: Hospital Dos de Mayo

Especialidad: neonatólogo

Instrumento de evaluación: Encuesta

Autor (s) del instrumento(s): Bz. Carrasco Zeña, Karla Tatiana

IV. ASPECTOS DE VALIDACION

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Clima organizacional y Satisfacción laboral.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento Científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Clima organizacional y Satisfacción laboral.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio y actitud del personal de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio y actitud del personal				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					42	



(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACION:

42

Chiclayo, marzo del 2020.



**INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
CIENTIFICA**

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sandoval Rios José
 Institución donde labora: Hospital Santa Rosa
 Especialidad: Neonatologo
 Instrumento de evaluación: Encuesta
 Autor (s) del instrumento(s): Br. Carrasco Zeña, Karla Tatiana

VI. ASPECTOS DE VALIDACION

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Clima organizacional y Satisfacción laboral.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento Científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Clima organizacional y Satisfacción laboral.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio y actitud del personal de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio y actitud del personal				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL				42		

ESCUELA DE POSTGRADO

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACION:

42

Chiriquy, abril 2020.


Dr. José Elías Sandoval Nicot
Validador
Escuela de Postgrado
Universidad de Costa Rica

Confiabilidad

FICHA TÉCNICA - CLIMA ORGANIZACIONAL

1. **Autor** : Karla Tatiana Carrasco Zeña
2. **Procedencia** : Moyobamba
3. **Administración** : Individual
4. **Duración** : 15 minutos
5. **Aplicación** : Profesionales del Centro Quirúrgico en un Hospital de Moyobamba
6. **Significación** : Manejo de Información de Contenido
7. **Administración y Calificación:**

Se administró utilizando los siguientes materiales:

- Hoja de Respuesta
- Lápiz o lapicero

8. **Baremación** : Autora
9. **Opciones de respuesta**

Tabla 1

<i>Clima organizacional</i>	
No saludable 1 al 34	Por mejorar
	Saludable

Tabla 2

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	34

Se diseñó un cuestionario de 34 preguntas, se analizó la validez de contenido mediante la valoración de expertos; se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach. Mediante la varianza de los ítems

$$K = \frac{K-1}{K} \left(1 + \frac{V_t}{V_i} \right)$$

$$K = \frac{K-1}{K} \left(1 + \frac{V_t}{V_i} \right)$$

$$\frac{K-1}{K} \left(1 + \frac{V_t}{V_i} \right)$$

□ Donde: α
= Alfa de Cronbach
K = Número de Ítems
 V_i = Varianza de cada ítem
 V_t = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,894; indicando que es altamente confiable.

Confiabilidad

FICHA TÉCNICA - SATISFACCIÓN LABORAL

1. **Autor** : Karla Tatiana Carrasco Zeña
2. **Procedencia** : Moyobamba
3. **Administración** : Individual
4. **Duración** : 15 minutos
5. **Aplicación** : Profesionales del Centro Quirúrgico en un Hospital de Moyobamba
6. **Significación** : Manejo de Información de Contenido
7. **Administración y Calificación:**
Se administró utilizando los siguientes materiales:
 - Hoja de Respuesta
 - Lápiz o lapicero
8. **Baremación** : Autor
9. **Opciones de respuesta**

Tabla 4

Nº de Ítems Satisfacción laboral

Bajo	Medio	Alto
1 al 23		

Tabla 5

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	23

Se diseñó un cuestionario de 23 preguntas, se analizó la validez de contenido mediante la valoración de expertos; se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach. Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{N} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,903; indicando que es altamente confiable.

Donde: α
 = Alfa de Cronbach
 K = Número de ítems
 V_i = Varianza de cada ítem
 V_t = Varianza total

Anexo 4: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Marco teórico	Dimensiones	Métodos
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud del centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba?	H1: Existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba; H0: No existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un hospital de Moyobamba.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. 2. Identificar el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. 3. Identificar el clima organizacional en su dimensión potencial humano en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. 4. Identificar la satisfacción laboral en su dimensión satisfacción intrínseca en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. 5. Identificar la satisfacción laboral en su dimensión ambiente físico de trabajo en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. 6. Identificar la satisfacción laboral en su dimensión supervisión en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. 7. Identificar la satisfacción laboral en su dimensión participación en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. 8. Identificar la satisfacción laboral en su dimensión prestaciones recibidas en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba 	<p>Clima organizacional</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Chiavenato (2000) menciona que el clima organizacional simboliza “las cualidades o propiedades del ambiente de trabajo, las cuales se perciben o experimentan por los miembros de la organización, que influye en el comportamiento de los empleados”. Se entiende también a la satisfacción laboral como la actitud que asume la persona respecto a su trabajo; es decir, que, si la persona se encuentra muy satisfecha, en términos laborales tendrá actitudes positivas ante el trabajo y viceversa.</p>	<p>Cultura organizacional. Diseño organizacional. Potencial humano.</p> <p>Satisfacción Intrínseca. Ambiente físico de trabajo. Supervisión. Participación Prestaciones recibidas</p>	<p>Enfoque: cuantitativo, de tipo correlacional.</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Población: La población está conformada por 50 profesionales de la salud que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.</p> <p>Técnica Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 5: Figuras de resultados

CLIMA ORGANIZACIONAL

Nivel de clima organizacional en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

	Clima Organizacional	
	N	%
No Saludable	3	6,0
Por mejorar	19	38,0
Saludable	28	56,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a profesionales de la salud

SATISFACCIÓN LABORAL

Nivel de la satisfacción laboral en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

	Satisfacción Laboral	
	N	%
Baja	3	6,0
Media	15	30,0
Alta	32	64,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a profesionales de la salud

En la tabla 11, se puede apreciar que la mayoría de los profesionales de la salud demuestran una alta satisfacción laboral (64,0%).

Anexo 6: Autorización del desarrollo de la investigación



"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

09 de junio de 2020

DR. CORDOVA ROQUE CRISTHIAN
GERENTE DEL HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA

Presente.

Es grato dirigirse a ustedes, para expresar nuestro cordial saludo y a la vez presentar a la Maestrante Karla Tatiana Carrasco Zeña, alumna de la escuela de Postgrado del III ciclo de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de nuestra casa superior de estudios, quien desea desarrollar la aplicación de instrumentos de recolección de datos en su Proyecto de Tesis, en su representada, así también, solicito se sirva autorizar a las y los trabajadores del HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA y se pueda aplicar con ellos y ellas de igual manera los instrumentos de recolección de datos, en ese sentido, se presenta al trabajo de investigación con el título de "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DE CENTRO QUIRURGICO EN UN HOSPITAL DE MOYOBAMBA".

Agradecemos anticipadamente la atención que pudieran brindar a la presente.

Esperamos la presente a solicitud de la alumna.

Atentamente,

C.C. VOSB-DTC-EPB, Internado DE y ANEXO

CAMPUS CHELAYO
Carretera Orceño Píemal Km. 3.5.
Tel. (074) 480210/ Anexo 8520