



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral
del enfermero en cirugía del Hospital Guillermo Almenara
Irigoyen - 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

Br. Isabel Cristina Franco Zegarra

ASESOR:

Mg. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2017

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva
Presidente

Dr. Angel Salvatierra Melgar
Secretario

Dr. Lidia Neyra Huamani
Vocal

Dedicatoria

Al Todopoderoso que siempre me ha acompañado.
A mis padres por estar siempre dispuestos a apoyarme en todas mis aventuras. A Juan Antonio, mi hijo que es mi esperanza. A todos mis colegas, por su apoyo y tiempo, en especial a Roció Meza, quien no dudo en apoyarme, mil gracias a todos por todo.

Agradecimiento

Expreso mi especial agradecimiento por contribuir a la realización de esta tesis a las: Licenciadas de Enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Declaración jurada

Yo, Isabel Cristina Franco Zegarra, estudiante del programa de maestría de la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 09884970, con la tesis titulada: “Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral del enfermero en cirugía del hospital Guillermo Almenara, Lima 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi accionar, se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 12 Marzo de 2016

Isabel Cristina Franco Zegarra

DNI 09884970

Presentación

Señores miembros del jurado

Tengo el honor de presentar la tesis titulada “Percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima 2016”, elaborada para obtener el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

El propósito de la presente investigación es conocer la relación que existe entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara. Dada la importancia en la organización moderna, resulta ciertamente imperativo estudiarlas, a fin de identificar las dimensiones que puedan influir en el comportamiento individual y grupal, que nos permitan adoptar medidas correctivas, y lograr una adecuada cultura organizacional, que genere compromiso y fidelidad, de los colaboradores; beneficiando a toda la organización.

Cumpliendo con los Reglamentos de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo, la presente investigación está organizada y estructurada en siete capítulos, primer capítulo: referente a antecedentes y fundamentación científica, justificación, planteamiento del problema, formulación de las hipótesis y los objetivos de estudio. En el segundo capítulo: referente al marco metodológico, variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo se describen los resultados del recojo de información. El cuarto capítulo referente a la discusión de los resultados. En el quinto capítulo se hace referencia de las conclusiones obtenidas en la investigación. El sexto capítulo presenta las recomendaciones y en el séptimo capítulo se hace referencias de la bibliografía y anexos.

Por lo expuesto pongo a consideración de los miembros del jurado, el informe final del presente trabajo de investigación.

La autora

Índice

| | Pág. |
|--|------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de figuras | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| | |
| I. Introducción | |
| 1.1 Antecedentes | 14 |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica | 21 |
| 1.3 Justificación | 30 |
| 1.4 Problema | 31 |
| 1.5 Hipótesis | 34 |
| 1.7 Objetivos | 35 |
| | |
| II. Marco metodológico | |
| 2.1. Variables | 38 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 39 |
| 2.3. Método | 41 |
| 2.4. Tipo de estudio | 41 |
| 2.5. Diseño | 41 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 42 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 43 |
| 2.8. Métodos de análisis de datos | 46 |
| 2.9. Consideraciones éticas | 46 |

| | |
|--|----|
| III. Resultados | 47 |
| IV. Discusión | 60 |
| V. Conclusiones | 64 |
| VI. Recomendaciones | 66 |
| VII. Referencias bibliográficas | 68 |
| Apéndices | 72 |
| Apéndice 1. Matriz de consistencia | |
| Apéndice 2. Matriz de operacionalización | |
| Apéndice 3. Instrumentos | |
| Apéndice 4. Cuestionario | |
| Apéndice 5. Base de datos | |
| Apéndice 6. Artículo científico | |

Índice de tablas

| | | Pág. |
|-----------|--|------|
| Tabla 1. | Variable clima organizacional | 40 |
| Tabla 2. | Variable satisfacción laboral | 40 |
| Tabla 3. | Ficha técnica del instrumento del Clima Organizacional | 44 |
| Tabla 4. | Ficha técnica del instrumento de la Satisfacción laboral | 45 |
| Tabla 5. | Distribución de frecuencias de clima organizacional percibido por el personal de enfermería en cirugía del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2016 | 48 |
| Tabla 6. | Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción laboral percibido por el personal de enfermería en cirugía del Hospital Guillermo Almenara 2016 | 49 |
| Tabla 7. | Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del Enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016 | 51 |
| Tabla 8. | Percepción de la realización personal y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016 | 52 |
| Tabla 9. | Percepción del involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016 | 54 |
| Tabla 10. | Percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería en cirugía del Hospital Nacional Guillermo supervisión Almenara 2016 | 55 |
| Tabla 11. | Percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción laboral del personal del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016 | 57 |
| Tabla 12. | Percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016 | 58 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|--|------|
| Figura 1. Distribución de frecuencias de clima organizacional percibido por el personal de enfermería en cirugía del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2016 | 49 |
| Figura 2. Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción laboral percibido por el personal de enfermería en cirugía del Hospital Guillermo Almenara 2016 | 50 |
| Figura 3. Percepción de clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016 | 51 |
| Figura 4. Percepción de la realización personal y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016 | 53 |
| Figura 5. Percepción del involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016 | 54 |
| Figura 6. Percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería en cirugía del Hospital Nacional Guillermo supervisión Almenara 2016 | 56 |
| Figura 7. Percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción laboral del personal del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016 | 57 |
| Figura 8. Percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016 | 59 |

Resumen

El presente trabajo es el resultado de la investigación que tiene por título “Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen - Lima 2016”, el cual tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del enfermero que labora en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen en la ciudad de Lima, en el año 2016.

La investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental, transversal y correlacional la muestra la constituyeron 96 enfermeros/as asistenciales que laboran en las áreas de cirugía de la institución. A fin de medir la variable de estudio de clima organizacional, se utilizó el cuestionario elaborado por Sonia Palma, con una puntuación según escala de Likert, y para medir nivel de satisfacción laboral se aplicó el cuestionario elaborado por Cáceres, que de la misma forma tiene una puntuación según Likert.

Los resultados encontrados, solo el 14.6% de los enfermeros en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen percibe un clima organizacional favorable el 36.5% lo percibe medianamente favorable y un 25.0% como desfavorable. Respecto a la satisfacción laboral, se encontró que solo el 5.2% lo percibe como excelente, un 50.0% como bueno, un 39.6% regular, y un 5.2% lo percibe como malo. Se concluye que existe una relación entre las variables percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del hospital Guillermo Almenara.

Los hospitales de cuarto nivel, como el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en el cual se realizan cirugías de alta especialidad, que requiere de personal enfermero altamente calificado, con exigencias académicas, aptitudes personales y profesionales a fin de responder las exigencias en el desempeño de su labor asistencial diaria, quienes deben esforzarse, pese al déficit de personal, insumos y materiales, para mantener un ambiente agradable y productivo a fin de cumplir con los objetivos de la institución.

Palabras claves: Clima organizacional y satisfacción laboral.

Abstract

This work is the result of the research is entitled “Perception of organizational climate and job satisfaction of nurses in surgical areas of the hospital Guillermo Almenara, Lima 2016”, which has as its main objective to determine the relationship between the perception of climate organizational and level of job satisfaction nurse working in surgical areas of the hospital Guillermo Almenara in the city of Lima, the study was conducted in 2016.

The research was conducted on non-experimental, transversal and correlational design; sample comprised 96 clinical nurses working in surgical areas of the institution. To measure the variable of study of organizational climate, the questionnaire prepared by Sonia Palma, with a score by Likert scale was used and to measure level of job satisfaction was applied the questionnaire prepared by Caceres, who in the same way has according Likert score.

The results, only 14.6% of nurses in surgery hospital Guillermo Almenara sees a favorable organizational climate perceived 54.2% fairly favorable and 25.0% as unfavorable. Regarding job satisfaction, it was found that only 5.2% perceived it as excellent, 50.0% as good, 39.6% fair, and 5.2% perceived it as bad. It is concluded that there is a relationship between the variables perception of organizational climate and level of job satisfaction of nurses in the hospital Guillermo Almenara surgery.

Essalud hospitals have a high demand for patients, greatly the hospitals fourth level, which is the hospital Guillermo Almenara, in which perform surgery highly specialized, requiring highly personal nurse qualified, professional academic requirements and personal skills and to d meet the requirements in the performance of their daily care work, who must strive, despite the lack of personnel, supplies and materials, to maintain an environment pleasant and productive in order to meet the objectives of the institution.

Key words: Organizational climate and job satisfaction

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Ramos (2016), en Ecuador realizó la investigación “*La relación entre el clima laboral y satisfacción en el trabajo en funcionarios de planta Central del sector público que ejercen la gobernabilidad y seguridad en la provincia de Chimborazo*” con el objetivo de determinar la relación existente entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo, para ello realizaron un estudio cuantitativo de diseño transversal de tipo correlacional, la muestra se constituyó por 94 trabajadores. En los principales resultados se encuentra que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Respecto a la variable fuerza de clima se encontró que las organizaciones presentan un clima fuerte por lo que hay poca variabilidad en la percepción de los trabajadores. Las correlaciones entre la fuerza del clima, las dimensiones del clima y de satisfacción presentaron correlaciones bajas y negativas. Concluyeron que existe una relación significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral.

Acosta y Sánchez (2015), en México realizaron el estudio “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de transporte*” con el objetivo de determinar el clima organizacional y satisfacción laboral percibida por trabajadores en una empresa de autotransporte. El diseño del estudio fue observacional, analítico, prospectivo de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 66 colaboradores de la empresa de transporte a los cuales se les aplicó un instrumento de recolección de datos con 59 ítems. Entre los resultados más resaltantes encontraron que el clima organizacional obtuvo una satisfacción regular, las dimensiones que presentaron menor valoración fueron el trabajo en equipo y liderazgo, en las dimensiones de satisfacción laboral hay una tendencia negativa hacia las dimensiones de oportunidades de desarrollo laboral, relación subordinado – supervisor y remuneración. Concluyeron que el clima laboral es regularmente satisfactorio, sin embargo las dimensiones de la satisfacción laboral de la empresa presenta cifras negativas.

Manosalcas, Manosalcas y Quinteros (2015), en Ecuador realizaron el estudio “*Clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*” con el objetivo de analizar la relación entre el clima organizacional y la

satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud. El estudio fue de metodología cuantitativa y transversal, la población estuvo constituida por 193 personas, se utilizó muestreo probabilístico aleatorio simple resultando un muestra de 130 personas a los cuales se aplicó un cuestionario. Entre los resultados más resaltantes del estudio se encuentra que existe una correlación estadística entre clima organizacional y satisfacción laboral ($p < 0.01$). Además analizaron los componentes principales de los constructos, en relación al clima organizacional, su dimensión de comunicación interna se correlaciona mejor con la dimensión de relaciones interpersonal en el trabajo, y viceversa algunos de los ítems de la relación interpersonal se correlaciona mejor con la comunicación interna; así también la mayoría de los ítems de adaptación al cambio se correlaciona mejor con la dimensión toma de decisiones; en relación a la satisfacción laboral se obtuvo una matriz de componentes similar al modelo utilizado en la investigación, sin embargo, dos ítems de la dimensión reconocimiento encaja mejor en la dimensión relación con sus superiores. Concluyeron que existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral, ninguno de los modelos utilizados para medir las variables obtuvo un ajuste aceptable al realizar el análisis factorial confirmatorio por lo que se requiere de un análisis de los componentes principales.

Montero (2015), en Colombia realizó el estudio *“Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Integral-HEGI, Lérída-Tolima 2015”*, su objetivo fue diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería. El tipo de estudio fue cuantitativo, observacional, descriptivo, de corte transversal, la población de estudio estuvo constituido por 36 trabajadores, a los cuales se aplicó un cuestionario. Entre los resultados sobre la percepción del clima organizacional, en la dimensión estructura el 47% está en desacuerdo respecto a la suficiencia del personal para la carga laboral, en la dimensión responsabilidad el 38% refiere que el personal nunca puede cuestionar con libertad las decisiones de los superiores. En la dimensión recompensa, el 62% del personal refiere que la remuneración es adecuada, en la dimensión desafío, el 38% refiere que nunca o casi nunca se marcan metas u objetivos en las tareas a desarrollar, en la dimensión cooperación, un 12% percibe que son indiferentes en cuanto al apoyo mutuo de los encuestados. En relación a la satisfacción laboral con una puntuación del 1 al 10 donde el 10 es la máxima satisfacción se observó que el 97% del personal presentan una puntuación de 8 a más.

Concluyó que existe un buen clima organizacional aunque las dimensiones de estructura, desafíos y responsabilidad requieren de mejor atención; respecto a la satisfacción laboral el 76% tiene buena satisfacción.

Siva y Kannappa (2014), en India investigaron sobre “*A Study on Organizational Climate and its Impact on Job Satisfaction of Doctors in the Multi-Specialty Private Hospitals in Coimbatore*” con el objetivo de investigar el clima organizacional y su impacto sobre la satisfacción en el trabajo de los médicos en el hospitales privados de varias especialidades. El estudio fue de tipo descriptivo, la muestra contó con 135 encuestados. Los resultados fueron: no hubo ninguna diferencia estadísticamente significativa entre el medio ambiente y la edad, hubo una diferencia estadísticamente significativa entre el trabajo en equipo y la edad, hubo una diferencia estadísticamente significativa entre la innovación y la edad, no es estadísticamente significativa la diferencia entre la recompensa y el reconocimiento y la edad, no fue estadísticamente significativa diferencia entre la situación profesional y la edad, no hubo ninguna diferencia estadísticamente significativa entre el trabajo en equipo y de género. Concluyeron que las percepciones de los médicos, enfermeras y personal paramédico para la organización, el clima y la satisfacción en el trabajo fueron merecedores de extenso estudio y el escrutinio, por su impacto en las atmósferas de estos hospitales que es a la vez inmensa e innegable.

Juárez (2012), en México investigó sobre “*Clima organizacional y satisfacción laboral*” con el objetivo de establecer el tipo de relación había entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. La metodología del estudio fue de tipo observacional, transversal, descriptivo, analítico. La población estuvo conformada por asistentes médicos, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Instituto Mexicano del Seguro Social, la muestra utilizada fue de 230 personas. Los resultados obtenidos fueron: ambas variables indicaron una alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional. Concluyeron que un clima organizacional favorable condicionó a una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud, como consecuencia, una mejora al momento de brindar servicios de salud.

Aldana, Hernández, Aguirre y Hernández (2009), en México realizaron un estudio sobre “*Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención*” con el objetivo de identificar el clima organizacional de un hospital general de zona del Puerto de Veracruz. La metodología del estudio fue transversal y descriptivo, la muestra incluyó a 166 trabajadores seleccionados por conveniencia del equipo multidisciplinario del área de la salud. Utilizaron un instrumento validado con 42 ítems, basados en la teoría de clima organizacional de Likert. Los resultados fueron: en la dimensión denominada “método de mando” se obtuvo una media de 14.8 (adecuado), fuerzas motivacionales, proceso de comunicación, toma de decisiones, planificación, relaciones sociales y control, obtuvieron una media de 12.7 (regular). Concluyeron entonces que el clima organizacional del Hospital General de Zona es regular, y la dimensión método de mando fue la que predominó.

Nacionales

Vega, Inga y Atamari (2015), en Cusco realizaron un estudio denominado “*Satisfacción laboral del personal de salud en una zona de conflicto armado de Cusco, Perú, 2013*” como objetivo se plantearon la evaluación de la satisfacción laboral de los trabajadores. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal, con una muestra que contó con 28 participantes, pertenecientes a establecimientos de salud de la micro red de salud de Kiteni en Cusco, de los cuales 18 fueron mujeres y 10 fueron varones. Los resultados obtenidos fueron: el 54% se manifestó insatisfecho con el entorno físico, el 50% con el cumplimiento laboral y 43% con el trato de la empresa. El 64% se mostró satisfecho con las relaciones interpersonales con sus superiores, un 47% con la temperatura ambiental y 54% con la proximidad, frecuencia y forma de estas, 64% con las supervisiones. Finalmente el 50% reflejó satisfacción respecto al apoyo recibido de sus superiores. Concluyeron entonces que trabajar en una zona que presenta conflicto armado, podría modificar de algún modo el nivel de satisfacción laboral del personal de salud que labora en el establecimiento de salud, además que se vuelve en un riesgo si antes no se obtiene información al respecto, lo que a su vez podría recaer en la calidad de prestación de servicios.

Chavez y Lozano (2015), en Trujillo realizaron una investigación respecto al “*Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo, 2015*” teniendo como objetivo determinar la relación

que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional y transversal; la muestra contó con 27 enfermeras. Los resultados evidenciaron que: respecto al nivel de clima organizacional el 41% refirió alto y 59% nivel medio; respecto a satisfacción laboral existió un 52% con nivel alto y 41% con nivel medio y 7% con nivel bajo. Concluyeron entonces que el clima organizacional estuvo relacionado significativamente con la satisfacción laboral.

Mascco (2014), en Lima realizó el estudio “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Red N 11 de Condevilla en el distrito de San Martín de Porres. 2013*” con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello diseñó un estudio prospectivo y contó con una población de 171 docentes. Entre los resultados encontró que el nivel de clima organizacional fue favorable (36%), en cuanto a la dimensión de autorrealización el 37% presenta un nivel medio, el 39% tiene un nivel medio de involucramiento, el 32% tiene un nivel favorable en la dimensión de supervisión, la comunicación tuvo un nivel medio y en la dimensión de condiciones laborales el 35% refiere un nivel favorable. En la satisfacción laboral el 42% refiere presentar un nivel promedio. Concluyó que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Del Río, Munares y Montalvo (2013), en Ica realizaron un estudio llamado “*Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica*”, el objetivo fue identificar la percepción del Clima Organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal, utilizaron una muestra de 178 trabajadores del hospital, seleccionados de manera aleatoria y utilizaron un cuestionario para la recolección de información. Los resultados fueron: la percepción del clima organizacional obtuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima por mejorar, el 12.9% refirió un clima saludable, en la dimensión identidad, obtuvieron un promedio que reflejó clima saludable. Concluyeron que es imprescindible renovar el clima organizacional del hospital adaptando un plan de intervención con proyectos para mejorar el ambiente organizacional.

Antecedentes locales

Calcina (2015) en Lima, investigó sobre “*Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo*” con el objetivo de

determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación fue de tipo aplicativo, cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 35 enfermeros. En quienes se aplicó una encuesta con un consentimiento informado previo. Los resultados fueron: respecto al clima organizacional, 71.4% informó regular, 28.6% muy bueno; respecto a la responsabilidad 60%, recompensa 83%, apoyo 83%, estándares de desempeño 51%, y conflicto 83%, reportaron regular; seguido de un 57% que expresa que es muy buena la estructura, 57% el riesgo, 37% la dimensión calor y 71% en la dimensión identidad. Según la satisfacción laboral 85.7% fue media, 8.6% alta, y 5.7% baja. Respecto al factor condiciones físicas y materiales 68.6%, beneficios laborales 57%, políticas administrativas 91.4%, relaciones sociales 91.4%, desarrollo personal 68.6%, desempeño de las tareas 77.1%, relación con la autoridad 62.9%, el mayor porcentaje y mayoría expresan que la satisfacción fue media. Entonces concluyeron que el clima organizacional según los enfermeros de unidades críticas en su mayoría son regular referida a la recompensa, apoyo y conflicto, y un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.

Castillo (2014), en Lima Perú, realizó un estudio llamado “*Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*”, con el objetivo de identificar, la relación entre las tres variables (clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral). El estudio contó con una muestra de 100 trabajadores con edades entre 25 y 40, de diferentes niveles jerárquicos, pertenecientes a una empresa privada. Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las tres variables. Entre los niveles jerárquicos existe evidencia de diferencias estadísticamente significativas para las variables estudiadas. Aquellos empleados que ocupan cargos más altos dentro de la empresa, distinguen el clima organizacional de manera más favorable, refieren niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral.

Arias-Gallegos y Arias Cáceres (2014) realizaron en Arequipa el estudio “*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un pequeña empresa del sector*

privado” con el objetivo de valorar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral para ello diseñaron un estudio correlacional, la muestra estuvo constituida por 45 trabajadores. Los principales resultados del estudio refieren que existe relación muy fuerte y significativa entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento con la satisfacción laboral. Concluyeron que existe una relación significativa el clima organizacional y la satisfacción laboral de manera moderada.

Alva (2014) en Lima realizó una investigación denominada “*Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012*” con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad. La investigación tuvo un corte aplicativo, cuantitativo, descriptivo y transversal; la muestra contó con 100 participantes. Los resultados fueron: respecto al nivel de satisfacción laboral, el 72% reportó media, 17% baja y 11% alta; la dimensión beneficios laborales se reflejó en el 77%; el 75% reportó condiciones físicas y/o confort; el 71% políticas administrativas; el 69% relaciones interpersonales y desempeño de tareas; 64% desarrollo personal; 62% relación con la autoridad. Concluyó que: gran cantidad del personal de enfermería reporta el nivel de satisfacción de media a baja; igualmente las dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad.

Zelada (2015) en Lima realizó un estudio sobre “*Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014*” con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones en el personal asistencial. El método utilizado fue de tipo aplicativo, cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra contenía a 28 participantes. Los resultados fueron: respecto a la satisfacción el 68% refieren satisfacción baja y 32% alta; respecto a condiciones físicas y materiales un 61% alto y 39% bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% alto y 50% bajo; las políticas administrativas 61% alto y 39% bajo, la realización personal 64% bajo y 36% alto, relaciones interpersonales 54% alto y 46% bajo, las relaciones con la autoridad 61% bajo y 39% alto, el desempeño de tareas 57% bajo y 43% alto. Concluyó que gran parte de los

participantes tiene un nivel de satisfacción bajo, refieren también que la institución no les brinda materiales necesarios para lograr un buen desempeño en el puesto de cada trabajador finalmente se observa que el personal con cargo o jefe no reconoce las funciones realizadas bien hechas ni tienen en consideración al personal para la toma de decisiones.

1.2. Fundamentación científica

Para definir las variables de clima organizacional se identifican diversos conceptos y modelos:

Clima organizacional

Chiavenato (2011) describe que para llegar a definir el clima organizacional previamente se debe definir la motivación, debido a que el ser humano se encuentra en constante adaptación a diferentes situaciones para satisfacer necesidades y pueda sostener un equilibrio emocional, esta adaptación comprende también necesidad de pertenencia a un grupo social y necesidad de autorrealización. Esta adaptación es diferente en cada persona y cambia al pasar el tiempo; cuando existe buena adaptación significa salud mental. Entonces refiere que el clima organizacional está relacionado con el medio interno que hay entre los integrantes de la organización. Así mismo menciona que:

El clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etcétera. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras en la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, entre otros. (p. 49)

Es así que la definición de clima organizacional concibe un grupo grande y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación. También se refiere a “la cualidad o propiedad del ambiente de la organización que: (a) perciben o experimentan los miembros de la organización y (b) influye en su comportamiento” (Chiavenato, 2011, p. 50).

García (2009) menciona que el clima organizacional surge de la teoría de que las personas viven en entornos complejos y dinámicos, esto debido a que las organizaciones

están conformadas por personas, grupos y colectividades que producen diferentes comportamientos, los que afectan ese ambiente. El clima organizacional representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras. (p. 47)

Méndez (2006) en García (2009) menciona que el nacimiento del clima organizacional se remonta en la sociología, en el cual el concepto de organización, que se encuentra contenida en la teoría de las relaciones humanas, destaca la importancia de las personas en su ocupación del trabajo y la colaboración dentro de un sistema social.

Es el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno. Ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan. (p. 46)

Por otro lado Toro (2010) hace referencia a algunas distinciones conceptuales, como son la diferenciación entre el clima psicológico (CP), clima colectivo (CC) y clima organizacional (CO). “El clima psicológico es la representación cognitiva, el significado psicológico que tiene para un individuo su realidad de trabajo o de empresa. Como tal es una experiencia subjetiva, privada y fenomenológica” (Jones y James, 1979; citado en Toro, 2010, p. 71). “El clima colectivo es un concepto de rango medio que se refiere a las percepciones de personas que comparten descripciones comunes de su ambiente de trabajo” (Joyce, 1982 y Slocum, 1984 citado en Toro, 2010, p. 71). “El clima organizacional corresponde a los consensos o percepciones compartidas, identificados al tomar a la organización como un todo analítico. Afirman a este respecto que la unidad básica de la teoría del clima es el individuo” (Joyce y Slocum, 1990 citado en Toro, 2010, p. 71).

Como resultado de las definiciones previas resulta claro que el clima es una conceptualización abstracta compleja, multidimensional, relacionada con la cultura de una forma poco esclarecida, que puede ser analizada como causa, consecuencia o condición

intermediaria, que además se refiere a la representación cognitiva que el individuo realiza partiendo desde las realidades colectivas en las que se desenvuelven.

Percepción

Todos los individuos poseen su propio sistema conceptual, que quiere decir, su propia guía de referencia que hace de filtro codificador, esto limita la aprobación y su posterior procesamiento de todo tipo de información. Este filtro escoge y aparta cualquier información que no esté acorde con ese sistema o que lo amenace. Se presenta una percepción selectiva que hace de protector al bloquear informaciones que no desea el individuo o que le resulta sin importancia (Chiavenato, 2011).

Chiavenato (2011) concluye que:

Cada persona desarrolla su propio conjunto de conceptos para interpretar el ambiente externo e interno y para organizar sus múltiples experiencias de la vida cotidiana. Los patrones personales de referencia son importantes para entender el proceso de la comunicación humana. Lo que se comunica entre dos personas está determinado por la percepción de las mismas y de la otra persona en la situación dada, gracias a sus diferentes sistemas cognitivos y a su motivación en ese momento. La idea o el mensaje comunicado guarda una relación estrecha con las percepciones y motivaciones tanto del emisor como del destinatario, dentro del contexto ambiental en que se encuentren. (p. 52)

Dentro de la percepción social se presentan tres componentes: (a) *sujeto perceptor*: la persona que observa y trata de comprender, (b) *sujeto percibido*: la persona que es observada o comprendida y (c) *situación*, conjunto de fuerzas sociales y no sociales en el que ocurre el acto de la percepción social.

Clima

Martínez (1994) en Martín (2000) destacó que existen dos elementos importantes a tener en cuenta en cualquier organización: la estructura y los procesos.

Entendiendo que la estructura pueden ser los elementos físicos y, por tanto, más estables de la organización, y los procesos, la vida interna de

la organización; el clima sería el resultado de la puesta en contacto de todos esos elementos en un ámbito determinado, esto es, la expresión de la interacción de la estructura y el proceso. (p. 108)

Martín (2000) refiere que debido a la necesidad de nuevas aportaciones a la definición de clima, es importante la valoración de los siguientes aspectos.

(a) se trata de una percepción individual antes que cualquier cosa. Independientemente de las coincidencias que en cada caso pueda haber por parte de los miembros de la organización, (b) se configura colectivamente a partir de actitudes y comportamientos de las personas que desarrollan las diversas actividades desde distintos puestos y misiones y (c) se trata de un concepto multidimensional y globalizador, en el que no caben las simplificaciones ni caricaturas, indicando el tono o ambiente de la organización. (p. 108)

Finalmente se podría añadir que el clima resulta difícil de conceptualizar por su naturaleza cambiante y complicada, se refiere a la organización dentro de cualquier entidad, permanece en el transcurso del tiempo, es propenso a ser eliminado más fácil que construido y los resultados que refleja brinda información no solo académica sino también respecto al ambiente de satisfacción de empleados, profesionales y usuarios, entre otros.

Factores que determinan el clima

Según Brunet (1987) en Martín (2000) apoyado en diferentes estudios previos realizados propone cuatro factores importantes: “(a) contexto, tecnología y estructura, (b) posición jerárquica del individuo y remuneración, (c) factores personales: personalidad, actitudes y nivel de satisfacción y (d) percepción que tienen sobre el clima organizacional los subordinados, los colegas y los superiores” (p. 109).

Brunet (1987) en Martín (2000) refiere que estas mismas poseen variables que delimitan las características de la organización. (a) Causales: son variables independientes que definen la dirección en que una organización desarrolla, del mismo modo los resultados obtenidos, (b) intermedias: estas variables revelan la condición interna y la salud de una

organización y (c) finales. Son variables subordinadas que derivan de la consecuencia global de las anteriores. (pp. 109-110)

Tipos de clima

Para Brunet (1987) en Martín (2000) como resultado de la mezcla y la relación de las variables mencionadas se puede determinar dos tipos de clima organizacional, las que a su vez están divididas.

Clima de tipo autoritario

Sistema I: Autoritarismo explotador

En este sistema la jefatura o cabeza de la entidad no confía en sus empleados, la toma de decisiones es netamente en forma descendente.

Sistema II: Autoritarismo paternalista

Este clima, se caracteriza porque la jefatura posee una confianza benevolente en los empleados, como si se tratara de un patrón y su sirviente. Las decisiones casi en su totalidad son llevadas por la cabeza, sin embargo en algunas ocasiones toman en cuenta a los subordinados.

Clima de tipo participativo

Sistema III: Consultivo

Aquella jefatura que evoluciona en un entorno donde existe un clima participativo, posee confianza en sus empleados. El régimen y las decisiones son tomadas mayormente por la jefatura, pero si admiten a los miembros con cargos inferiores que tomen decisiones más detalladas en los niveles inferiores. Mantienen comunicación de forma descendente.

Sistema IV: Participación en grupo

En este sistema la jefatura refleja una confianza completa en sus empleados, el procedimiento de toma de decisiones se lleva a cabo a nivel de toda la organización además que están adecuadamente engranados en cada nivel. El proceso de comunicación se lleva a cabo en forma lateral, ascendente y descendente. Los empleados mantienen motivación por participar y estar incluidos en la creación de objetivos de rendimiento, por la mejora de formas de trabajo y por la evaluación de rendimiento de acuerdo a los

objetivos. Además se evidencia una relación de amistad y confianza entre los jefes o directores y los empleados o subordinados.

Dimensiones y medida de clima organizacional

Palma (2004) refiere que Las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas. Según el autor son cinco los factores que se determinan en el clima laboral:

Realización personal. Es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados. Haciendo mención a la pirámide de Maslow, refiere la autorrealización como un deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene, es por eso que cuando cada uno siente que llegó a este nivel, tiene la capacidad de poder salir adelante y dejar huella en todo lo que realiza; siendo este factor uno de los más provechosos para la organización, ya que el colaborador mejora su rendimiento laboral.

Involucramiento laboral. Es la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio. El colaborador muestra involucramiento laboral si conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, su oficio y con la misión de su respectiva organización para lograr un mejor resultado en su labor dentro de ella.

Supervisión. En esta dimensión se dan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, mejorando la producción y la calidad de servicio. La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral.

Comunicación. Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa,

como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás. El desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

Condiciones laborales. En esta última dimensión, se obtiene información sobre el reconocimiento que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera. Al hablar de condiciones laborales, no solo se habla de remuneración económica, sino también de los diversos elementos que se necesitan para realizar un buen trabajo, los cuales la organización está obligada de brindar, ya que favorece a la producción y mejora de ella. Sin embargo, el sistema de remuneración es un factor muy importante para un colaborador, ya que los salarios medios y bajos con carácter fijo, no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten al colaborador mejorar ni mucho menos obtener buenos resultados, pero eso no quiere decir que los salarios que sobrepasan los niveles medios por ser motivadores, mejoran el rendimiento laboral.

Satisfacción laboral

Definiciones

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una sociedad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Robbins (2009), define la satisfacción laboral en el puesto, centrándose básicamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas

hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él. Los puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo, que frecuentemente son menos que ideales y cosas similares.

Según Chiavenato (2011), el estudio realizado se basa en los estudios teóricos vertidos por Fredrick Herzberg (1959), que es una de las teorías que más ha influido en el área de satisfacción laboral y denominada teoría de los dos factores o “teoría bifactorial” de la satisfacción. Herzberg (1959), postuló la existencia de los grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores higiénicos y otros de factores motivacionales.

Según el modelo bifactorial, los factores higiénicos solo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando esta exista pero, no pueden determinar la satisfacción ya que esta estaría determinada por los factores motivacionales, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo: contenido del mismo, responsabilidad, logro, entre otros.

Tomando como referencia la definición antes citada, para efectos de esta investigación usaremos la definición dada por Chiavenato (2011), que sostiene que la satisfacción laboral es la actitud que resulta del cumplimiento de las actividades laborales del sujeto y que es generada por factores intrínsecos y extrínsecos.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Satisfacción intrínseca

Está relacionada con la motivación laboral, la cual parte de un conjunto de necesidades personales que se orienta a la satisfacción de éstas mediante acciones externas y concretas de índole laboral. En este sentido la satisfacción laboral, es la actitud, que facilita y hace menos penoso el proceso de satisfacción de las necesidades a las que orienta la motivación. Por índole la satisfacción dependerá de lo que una persona quiere y busca en su trabajo y lo que reportará.

Satisfacción extrínseca

Según Rodríguez (2009), el ambiente de trabajo, “es un conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores” (p. 17).

El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador. Un ambiente laboral inapropiado, como se ha podido ver, puede desde llevar a un empleado a suicidarse, hasta un bajo rendimiento de los empleados, lo cual resulta económicamente costoso para la empresa.

Las empresas descuidan el ambiente laboral porque consideran que se requiere mucha inversión para algo que no es primordial, pero se equivocan rotundamente, puesto que los costos de un ambiente laboral pésimo harán que el desempeño y productividad de los empleados disminuya considerablemente, lo que resultará más costoso que si se hubiera invertido en el mejoramiento del ambiente laboral.

Factores que inciden en la satisfacción laboral

Existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y estos varían según la perspectiva de cada autor, quienes enlistan diversos aspectos particulares al estudiar la satisfacción laboral.

Para Herzberg (1959) Es una de las teorías que más ha influido en el área de satisfacción laboral y denominada teoría de los dos factores o “teoría bifactorial “de la satisfacción, un grupo de factores higiénicos y otros de factores motivacionales. Entre los factores higiénicos están: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la institución y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance.

Para Fernández (1999) en Martínez (2010) la satisfacción es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen las condiciones sobre el que se realiza el trabajo, en tal sentido el autor señala siete factores:

Retribución económica: Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, incluyen salarios y sus beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de sus necesidades esenciales del trabajador y su familia.

Condiciones físicas del entorno del trabajo: Son los factores que están presentes en el ambiente donde el trabajador normalmente realiza su trabajo: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa: Es la garantía que la empresa le brinda al empleado de que este permanezca en su puesto de trabajo.

Relaciones con los compañeros de trabajo: Son las interacciones de las personas que tienen frecuentemente contacto con el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea con compañeros de una misma dependencia o de otras unidades.

Apoyo y respeto a los superiores: Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de las organizaciones

Reconocimiento por parte de los demás: Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede venir de sus compañeros, las supervisoras o de la alta dirección.

Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo: Es la probabilidad percibida por el trabajador, de que en la organización encontrara apoyo y estímulo para el crecimiento profesional y personal, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y promoción.

Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en los aspectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.

1.3. Justificación

Las instituciones se inscriben en una dinámica constante de creciente desarrollo, con cambios tecnológicos y productivos, que requieren de colaboradores que no solo posean, un espíritu emprendedor en beneficio de ellos y de sus instituciones, sino también de un clima organizacional que favorezca este tipo de comportamientos, a través de planes y estrategias que contribuyan a su satisfacción sobre las actividades que realizan. Se hace explícita la importancia de tomar como base los procesos y la estructura organizacional para la identificación del clima de una organización; así también se debe incluir las

características personales del individuo y componentes del clima que han de ser analizados y estudiados con detalle; todo ello permitirá tener una perspectiva clara y definida de la situación que se presenta al interior de una empresa en cuanto a su ambiente o clima laboral se refiere. El realizar un diagnóstico de clima organizacional en los profesionales de enfermería en cirugía, del Hospital Nacional Guillermo Almenara permitirá que las autoridades introduzcan cambios planificados los cuales impacten en la conducta de las personas de manera que estas sean orientadas a los objetivos y metas organizacionales. Una persona que se desempeña en un ambiente laboral favorable desarrolla una satisfacción personal, la cual se ve reflejada en una mayor productividad, por este motivo es fundamental que las diferentes empresas, organizaciones e instituciones reparen en la percepción que tiene el trabajador acerca del entorno en el que se desenvuelve, esto permitirá mejorar la productividad, brindar un mejor servicio y ser más competitivos; de forma particular con el presente estudio se impulsará el mejor desempeño del profesional de enfermería y por consecuencia una mejor calidad de atención.

1.4. Problema

Los sistemas y las organizaciones de salud se están enfrentando a notables cambios y; con el fin de mejorar en el cuidado y en las prestaciones de la salud, se diseñan estrategias para lograr una relación exitosa con el cliente, el cual está basada en una adecuada interacción y colaboración de las partes involucradas. Por ello las instituciones direccionan sus acciones al logro de objetivos, mejorando los canales de comunicación, fomento del liderazgo estratégico, supervisión efectiva y oportuna, fortalecimiento del trabajo en equipo; se define como equipo de trabajo “un conjunto de personas que deben confiar en la colaboración colectiva para que cada miembro experimente el mayor éxito y logre más ampliamente sus objetivos”.

En las organizaciones el clima organizacional es de suma importancia especialmente en las organizaciones de salud, que tiene el compromiso de atender al usuario, que se encuentra vulnerable en su estado de salud. El clima organizacional determina la productividad tanto de empresas como de organizaciones, porque afecta la marcha eficaz de las actividades y el bienestar del personal en todos los niveles. Un clima organizacional positivo favorece la existencia elevada de: motivación, productividad, compromiso y

lealtad de los trabajadores. Esto influye considerablemente en el desempeño de las labores de sus miembros, logrando que la organización funcione de manera eficaz y eficiente.

Chiavenato (2011) por su parte, considera que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización.

Arias (2007) en su tesis “Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de Enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del hospital Nacional de niños”, concluyo que los aspectos motivacionales influyentes en la satisfacción laboral y la contribución a la satisfacción son los factores siguientes: liderazgo, asociado con dirección, estímulo a la excelencia, estímulo de trabajo en equipo, solución de conflictos en la satisfacción del empleado entre otros. Castillo (2014) en su tesis “Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos” la investigación se orientó a precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral.

El seguro Social Essalud, constituye una institución representativa y con un gran compromiso social debido a que la responsabilidad de la salud de todos los peruanos asegurados y sus derechohabientes está bajo su responsabilidad. El Hospital Guillermo Almenara Irigoyen (H.N.G.A.I.) constituye un hospital emblemático de nivel IV, perteneciente a la Red Almenara, debido a la complejidad de procedimientos y cirugías que se realizan en dicho nosocomio, cuenta con profesionales altamente especializados y calificados para la ejecución óptima y oportuna de las acciones de salud. Dentro de los profesionales destacados en esta labor, es el profesional de Enfermería, que constituye el grupo ocupacional más numeroso y representativo de la institución, donde la calidad del cuidado brindado; se ve reflejado en el contacto directo y permanente con el usuario. El H.N.G.A.I., tiene gran demanda de pacientes que requieren atención profesional de manera inmediata y eficaz, lo que conlleva al profesional de enfermería a priorizar sus

acciones a la atención inmediata y urgente, por lo que se ha observado que no todos los usuarios son atendidos de forma satisfactoria, reflejándose en quejas hechas a través de las jefaturas inmediatas o a través de la defensoría del asegurado, lo que origina que el personal de Enfermería no logre la satisfacción de los pacientes, según la encuesta realizada en el 2015, referente a la satisfacción del usuario externo (pacientes), hay un 17.1% de usuarios insatisfechos con la atención hospitalaria. Respecto a la satisfacción del personal Enfermería en el año 2015, se encontró que tan solo un 66% de Enfermeros se encuentran satisfechos, frente a un 34% de Enfermeros insatisfechos, la satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral. Con lo expuesto nos estaría indicando que en el Hospital Guillermo Almenara no existe un adecuado clima organizacional y por ende insatisfacción laboral, repercutiendo en la calidad de atención al usuario.

Ante esta problemática, con la presente investigación se pretende profundizar en el conocimiento de la percepción del clima organizacional que existe en el H.N.G.A.I., y determinar el nivel de satisfacción laboral del Enfermero en cirugía, así como la relación entre ambas variables. Planteando la pregunta ¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del Enfermero en cirugía del H.N.G.A.I.? El tener conocimiento de las características del clima organizacional de la institución, permitirán abrir posibilidades para ampliar el interés y demostrar que hay formas de mejorar la interrelación del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Problema general

¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I. en el año 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la percepción de la realización personal y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I. en el año 2016?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la percepción del involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I. en el año 2016?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I. en el año 2016?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I. en el año 2016?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre la percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I. en el año 2016?

1.5. Hipótesis**Hipótesis general**

Existe una relación directa entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I. en el año 2016.

Hipótesis específicas**Hipótesis específica 1**

Existe una relación directa entre la percepción de la realización personal y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I. en el año 2016.

Hipótesis específica 2

Existe una relación directa entre la percepción del involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I. en el año 2016.

Hipótesis específica 3

Existe una relación directa entre la percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I. en el año 2016.

Hipótesis específica 4

Existe una relación directa entre la percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I. en el año 2016.

Hipótesis específica 5

Existe una relación directa entre la percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I. en el año 2016.

1.6. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la percepción de clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I en el año 2016.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre la percepción de realización personal y la satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I durante el año 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la percepción del involucramiento laboral y la satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I durante el año 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la percepción de la supervisión y la satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I durante el año 2016.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la percepción de la comunicación y la satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I durante el año 2016.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la percepción de las condiciones laborales y la satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I durante el año 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variable

Clima organizacional

Definición conceptual

Según Palma (2004) el clima laboral es:

Un concepto que se refiere a la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en la que laboran. Estas percepciones dependen de las diversas actividades, interacciones y otras experiencias que cada miembro tenga con la empresa, en función a aspectos vinculados con la realización personal, involucramiento, supervisión, comunicación, condiciones laborales. De ahí que, el clima laboral refleje la interacción entre características personales y organizacionales. (p. 4)

Definición operacional

Percepción del personal de enfermería sobre el ambiente o clima laboral en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Según Palma (2004) son cinco los factores que se determinan en el clima laboral:

Realización personal. Es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

Involucramiento laboral. Es la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización.

Supervisión. En esta dimensión se dan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral.

Comunicación. Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

Condiciones laborales. El reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Satisfacción laboral

Definición conceptual

“Se entiende como una reacción afectiva que surge al contrastar la realidad laboral con las expectativas relacionados con esa realidad” (Sanín y Salanova, 2014, p. 6).

Definición operacional

Para efectos de la presente investigación la satisfacción laboral se definió como el nivel de complacencia o agrado que el profesional de enfermería experimenta en relación con su realidad laboral en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Posee las siguientes dimensiones:

Satisfacción Intrínseca: los factores intrínsecos están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de la tarea que el hombre ejecuta. Siendo así los factores motivacionales están bajo el control del individuo, está relacionado con lo que él hace y su desempeño.

Satisfacción Extrínseca: los factores extrínsecos se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarca las condiciones dentro de las cuales desempeña su trabajo. Como estas condiciones están administradas y decididas por las organizaciones, estos factores están fuera del control del trabajador.

2.2. Operacionalización de variables

A continuación se elabora la Operacionalización de la variable percepción de clima organizacional y la variable satisfacción laboral

Tabla 1

Variable clima organizacional

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Rangos y valores |
|-------------------------|-----------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------|
| Realización Personal | Desarrollo personal | 1-10 | 1 Ninguno o nunca | Muy favorable |
| | Desarrollo profesional | 11-20 | | 2 Poco |
| Involucramiento Laboral | Compromiso con la institución | 21-30 | 3 Regular o algo | Medianamente favorable |
| | Identificación con la institución | 31-40 | | 4 Mucho |
| Supervisión | Apoyo a las tareas | 41-50 | 5 Todo o siempre | Muy desfavorable |
| Comunicación | Funcionamiento | | | |
| Condiciones Laborales | Fluidez en la comunicación | | | |
| | Claridad en la Comunicación | | | |
| | Elementos Materiales | | | |
| | Elementos Psicosociales | | | |
| | Elementos Económicos | | | |
| | | | | |

Tabla 2

Variable satisfacción laboral

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Rangos y valores |
|--------------------------------|---|--------------|----------------------------|---------------------------|
| Satisfacción intrínseca | Independencia en el trabajo | 1-4 | 1 Totalmente en desacuerdo | Excelente |
| | Variedad de tareas | 5-8 | | Buena |
| | Oportunidades de promoción en el trabajo | 9-10 | 2 En desacuerdo | Regular |
| | Reconocimiento por la labor realizada | 11-12 | | 3 Parcialmente de acuerdo |
| Satisfacción extrínseca | Compensación económica | 13-14 | 4 De acuerdo | |
| | Entorno físico | 15-16 | | 5 Totalmente de acuerdo |
| | Seguridad en el puesto | 17-18 | | |
| | Gerencia Institucional | 19-21 | | |
| | Calidad de las relaciones interpersonales | 22-23 | | |
| | Capacitación | 24-26 | | |
| | Perfeccionamiento | | | |
| | | | | |

2.3. Metodología

La metodología de investigación utilizada es de tipo hipotético – deductivo. “La lógica o razonamiento deductivo, comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador somete a prueba” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p.6).

Su enfoque es cuantitativo, según Hernández et al (2014) este enfoque:

Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones (p.4).

2.4. Tipos de estudio

El tipo de estudio es aplicado, Lozada (2014) menciona que, “la investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo”. (p.34) Asimismo Hernández et al (2014) refiere que es aquella investigación que cumple el propósito fundamental de resolver problemas.

2.5. Diseño del estudio

La investigación presenta un diseño de tipo no experimental, correlacional y de corte transversal.

Según Hernández et al (2014) la investigación no experimental consiste en observar los fenómenos tal y cual se presentan en su contexto natural, para analizarlos posteriormente.

Según Hernández et al (2014) los diseños correlacionales establecen relaciones entre variables; en ocasiones sin necesidad de precisar sentido de causalidad y en otras ocasiones

pretenden analizar relaciones causales. En el primer caso se fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales; mientras que en el segundo caso se basan en planteamientos e hipótesis causales.

Según Hernández et al (2014) en los diseños transversales se recolectan los datos en un solo momento; solo con el objetivo de describir variables y analizar su incidencia e interrelación.

2.6. Población, muestra y muestreo

Población de estudio

La población total de estudio la constituyen 188 enfermeros asistenciales de las áreas de cirugía.

Muestra

Para el cálculo del tamaño de muestra se utilizará la fórmula para población finita, considerando una prevalencia del 50%, nivel de confiabilidad del 95% y error de precisión 7%. Resultando un tamaño de muestra de 96 casos para el periodo de estudio

Para el cálculo de la muestra con población finita o conocida se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Dónde:

| | |
|---------------------------|------------------|
| Tamaño de población: | N=118 |
| Nivel de Confianza (95%): | Z α =1.96 |
| Proporción a favor: | P=0.5 |
| Proporción en contra: | Q=0.5 |
| Error de precisión: | e=0.07 |
| Reemplazando: | n = 96 |

Muestreo

El tipo de muestreo fue probabilístico y la técnica de muestreo fue aleatoria. Dado que se conoce el marco muestral de la población de estudio, es decir, la relación de enfermeras del servicio de cirugía del hospital se utilizó el método de números aleatorios para la selección de los participantes hasta completar la muestra.

Hernández et al. (2014) refiere que la muestra es probabilística ya que cada una de las unidades que conforman el subgrupo seleccionado de la población ha tenido la misma probabilidad de ser elegido. La asignación aleatoria permite "...asegurar la equivalencia inicial al ser asignados aleatoriamente...los sujetos a los grupos" (Hernández et al., 2014, p. 138).

2.7. Técnicos e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Encuestas

Con el objetivo de medir las variables percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral se ha utilizado como técnica: la encuesta; cuyos datos respondieron los objetivos del estudio y fueron sometidos a pruebas estadísticas, para determinar las relaciones entre ambas variables (independiente y dependiente).

El instrumento

Para la recolección de la información se ha utilizado como instrumento: el Cuestionario. En el caso específico del presente estudio se utilizó un cuestionario para percepción de clima organizacional y otro para el nivel de satisfacción laboral. Ambos están constituidos por un listado de preguntas diseñadas para alcanzar los objetivos planteados.

El cuestionario elaborado para la variable percepción de clima organizacional, fue adaptado del cuestionario de Clima Laboral de Palma (2004) y adaptado al contexto de la gestión pública, en el área de salud. La escala elaborada consta de 50 ítems en base a las dimensiones e indicadores a medir.

El cuestionario de percepción de clima organizacional fue estructurado bajo una escala tipo Likert de cinco categorías: ninguna o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5). Los ítems del cuestionario de Percepción de clima organizacional están dirigidos a medir las 5 dimensiones las cuales a su vez están determinadas por sus respectivos indicadores. La dimensión realización personal consta de 10 ítems, tiene como indicadores al desarrollo personal y desarrollo profesional. La dimensión involucramiento laboral consta de 10 ítems, sus indicadores son identificación con la institución y compromiso con la institución. La dimensión supervisión consta de 10 ítems, sus indicadores son apoyo a las tareas y orientación a las tareas. La dimensión comunicación consta de 10 ítems, sus indicadores son fluidez en la comunicación y claridad en la comunicación. La dimensión de condiciones laborales consta de 10 ítems, sus indicadores son elementos materiales, elementos psicológicos y elementos económicos.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento del Clima Organizacional

| Características | Valor |
|------------------------|--|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario Percepción del Clima Organizacional |
| Autora | Sonia Palma Carrillo |
| Año: | 2004 |
| Lugar | Perú |
| Objetivo | Conocer a percepción del clima organizacional |
| Administrado | Autoadministrado |
| Tiempo | 10 minutos |
| Escala Likert | 1. Ninguno o nunca 2. Poco 3. Regular o algo 4. Mucho 5. Todo o siempre |
| Nº ítems | 50 |
| Resultados | Muy favorable Favorable Medianamente favorable Desfavorable Muy desfavorable |

El cuestionario para medir satisfacción laboral fue adaptado del cuestionario de satisfacción laboral elaborada por Cáceres (2011) al contexto de la gestión pública, el área de salud. La escala elaborada cuenta con 26 ítems en base a las dimensiones e indicadores

a medir. El cuestionario de satisfacción laboral fue estructurado bajo una escala de tipo Likert cinco categorías: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), parcialmente (3), mucho (4), todo o siempre (5). Los ítems dirigidos a medir las dimensiones: Satisfacción intrínseca, sus indicadores son: independencia en el trabajo, variedad de tareas, oportunidades de promoción en el trabajo, reconocimiento por la labor realizada (12 ítems). Satisfacción extrínseca, sus indicadores compensación económica, entorno físico, seguridad en el puesto, gerencia institucional, calidad de las relaciones interpersonales, capacitación y mantenimiento (14 ítems).

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento de la Satisfacción laboral

| Características | Valor |
|------------------------|---|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario de Satisfacción laboral |
| Autora | Cáceres |
| Año: | 2011 |
| Objetivo | Conocer la satisfacción laboral |
| Administrado | Autoadministrado |
| Tiempo | 10 minutos |
| Escala Likert | 1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo |
| N° ítems | 26 |
| Resultados | Excelente Bueno Regular Malo |

Validación y confiabilidad del instrumento

Se utilizó tanto para la variable Clima organizacional y Satisfacción laboral los instrumentos validados en la tesis de Camacho Chumbes, Jacinto Carlos (2014) titulada “Percepción del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería del Hospital Militar central”, realizada en Lima, donde la validez de contenido del instrumento fue mediante el juicio de 3 expertos obteniendo una opinión de aplicabilidad para ambos instrumentos.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, fue mediante la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo para el clima organizacional un Alfa de Cronbach de 0.96 y para la satisfacción laboral un Alfa de Cronbach de 0.951, lo que permite referir una alta consistencia interna de los datos y afirmar que ambos instrumentos son confiables.

2.8. Métodos de análisis de datos

Las calificaciones fueron ingresadas a un programa estadístico computarizado (Statistical Package for Social Science, SPSS v. 23 para Windows).

Análisis descriptivo: En las variables de tipo cualitativas se realizaron frecuencias absolutas y relativas (%).

Análisis bivariado: En el análisis de las variables satisfacción laboral y clima organizacional; así como para comprobar la relación entre cada dimensión del clima organizacional (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales) y la satisfacción laboral se utilizó la prueba Chi-Cuadrado con un nivel de significancia del 5%, y se consideró un $p < 0,05$ para ser significativo. Las tablas y figuras se realizaron en el programa Excel, entre las herramientas gráficas para la presentación de los resultados se construyeron diagrama de barras.

2.9. Aspectos éticos

Para la realización la presente investigación referida a la percepción de clima organizacional y nivel de satisfacción laboral en los enfermeros de cirugía del hospital Guillermo Almenara, se mantuvo la privacidad y anonimato de los encuestados, dejando que de manera libre y voluntaria los encuestados respondan los cuestionarios sin ningún tipo de presión, respetando todos los procedimientos éticos para dicho proceso.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Luego de la obtención de los datos con los instrumentos ya mencionados, se procede al análisis de los mismos, se presenta los resultados de los niveles de las dos variables de estudio, de manera descriptiva, y luego probar las hipótesis.

Clima organizacional

En la Tabla 5, observamos que un 54.2% del personal de enfermería que labora en cirugía del Hospital Guillermo Almenara, perciben el clima organizacional como medianamente favorable, un 14.6% como favorable, mientras que un 25.0% lo percibe desfavorable y un 5.2% como muy desfavorable. Podemos decir que, si consideramos esto como una tendencia positiva, se dirá que el 69.8% del personal de enfermería en cirugía, considera que el clima organizacional es adecuado en el Hospital Guillermo Almenara, contrastando con un 30.2% que lo considera inadecuado (Ver Figura 1).

Tabla 5

Distribución de frecuencias de clima organizacional percibido por el personal de enfermería en cirugía del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2016

| Clima organizacional | Frecuencia (N) | Porcentaje (%) |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Muy favorable | 1 | 1.0 |
| Favorable | 14 | 14.6 |
| Medianamente favorable | 52 | 54.2 |
| Desfavorable | 24 | 25.0 |
| Muy desfavorable | 5 | 5.2 |
| Total | 96 | 100.0 |

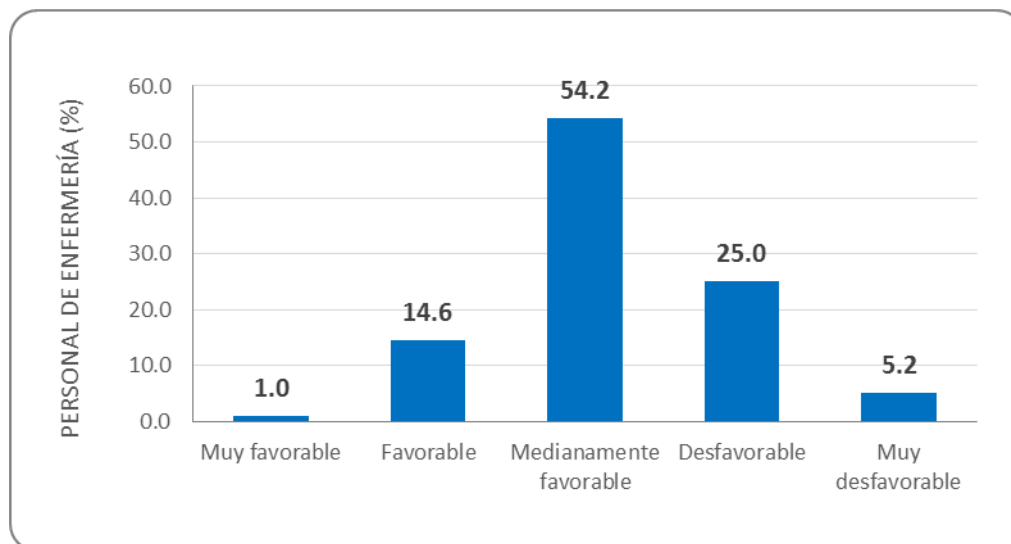


Figura 1. Distribución de frecuencias de clima organizacional percibido por el personal de enfermería en cirugía del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2016

Satisfacción laboral

Se analizó los datos de la Tabla 6, se observa que el 50.0% del personal enfermero que labora en cirugía del Hospital Guillermo Almenara, percibe un nivel de satisfacción laboral como bueno, el 39.6% como regular, un 5.2% como excelente, mientras que un 5.2% como malo. Si consideramos esto como una tendencia se puede considerar que la mayoría (55.2%) del personal enfermero en cirugía se encuentra satisfecho en el Hospital Guillermo Almenara (Ver Figura 2).

Tabla 6

Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción laboral percibido por el personal de enfermería en cirugía del Hospital Guillermo Almenara 2016

| Satisfacción laboral | N | % |
|-----------------------------|-----------|--------------|
| Excelente | 5 | 5.2 |
| Bueno | 48 | 50.0 |
| Regular | 38 | 39.6 |
| Malo | 5 | 5.2 |
| Total | 96 | 100.0 |

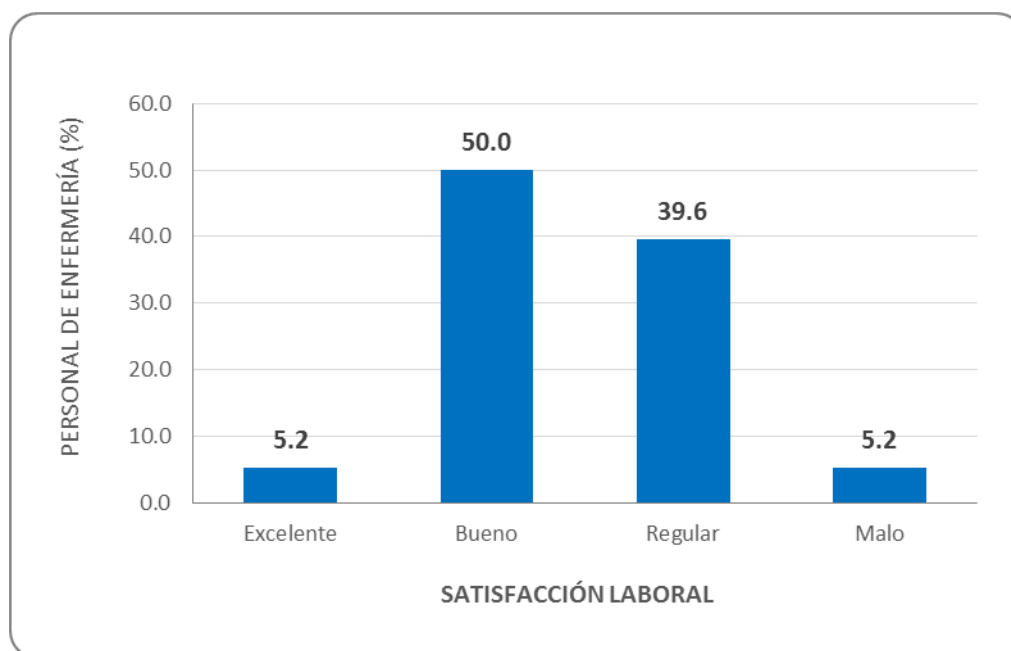


Figura 2. Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción laboral percibido por el personal de enfermería en cirugía del Hospital Guillermo Almenara 2016

3.2. Resultados correlacionales

Clima organizacional y satisfacción laboral

Hipótesis general

Ho: No existe una relación entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Guillermo Almenara, Lima 2016.

Ha: Existe una relación entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Guillermo Almenara, Lima 2016

Tabla 7

Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del Enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016

| Clima organizacional | Satisfacción laboral | | | | | | | |
|------------------------|----------------------|-------|-------|-------|---------|-------|------|-------|
| | Excelente | | Buena | | Regular | | Malo | |
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Muy favorable | 1 | 20,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| Favorable | 2 | 40,0% | 12 | 25,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| Medianamente favorable | 2 | 40,0% | 30 | 62,5% | 19 | 50,0% | 1 | 20,0% |
| Desfavorable | 0 | 0,0% | 6 | 12,5% | 16 | 42,1% | 2 | 40,0% |
| Muy desfavorable | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 3 | 7,9% | 2 | 40,0% |

(*) Prueba de Correlación de Spearman / $Rho=0.575$ / $p<0.001$

Interpretación

Según se observa en la Tabla 7, se rechaza la hipótesis nula, pues el nivel de significancia es menor a 0.05, es decir existe una relación entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del Enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara. Además, el grado de correlación es moderada y positiva ($r=0.575$), es decir a un mayor clima organizacional mayor es el nivel de satisfacción laboral (Ver Figura 3).

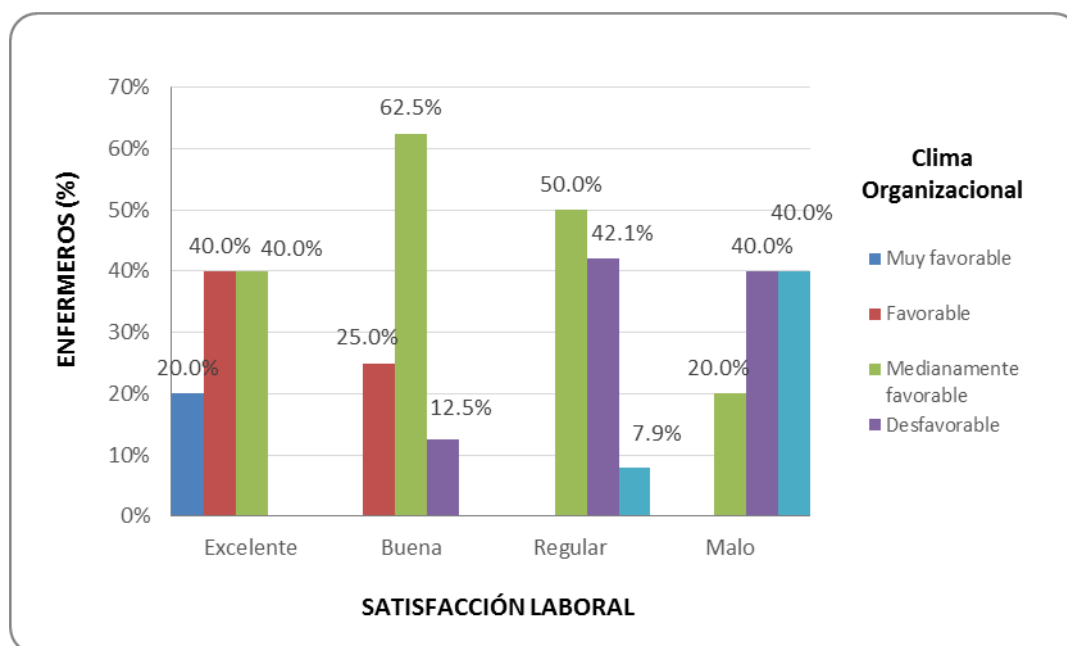


Figura 3. Percepción de clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016

Realización personal

De la hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación entre la percepción de la realización personal y el nivel de satisfacción laboral del Enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima 2016.

H1: Existe una relación entre la percepción de la realización personal y el nivel de satisfacción laboral del Enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima 2016.

Tabla 8

Percepción de la realización personal y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016

| Realización personal | Satisfacción laboral | | | | | | | |
|------------------------|----------------------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|
| | Excelente | | Buena | | Regular | | Malo | |
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Muy favorable | 2 | 40.0 | 2 | 4.2 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| Favorable | 3 | 60.0 | 22 | 45.8 | 11 | 28.9 | 0 | 0.0 |
| Medianamente favorable | 0 | 0.0 | 22 | 45.8 | 18 | 47.4 | 2 | 40.0 |
| Desfavorable | 0 | 0.0 | 2 | 4.2 | 8 | 21.1 | 3 | 60.0 |
| Muy desfavorable | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 2.6 | 0 | 0.0 |
| Total | 5 | 100.0 | 48 | 100.0 | 38 | 100.0 | 5 | 100.0 |

(*) Prueba de Correlación de Spearman / $Rho=0.45$ / $p<0.001$

Interpretación

Según se observa en la Tabla 8, se rechaza la hipótesis nula, pues el nivel de significancia es menor a 0.05, es decir existe una relación entre la percepción de la realización personal y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara. Además, el grado de correlación es moderada y positiva ($r=0.45$), es decir a un mayor nivel de realización personal mayor es el nivel de satisfacción laboral (Ver Figura 4).

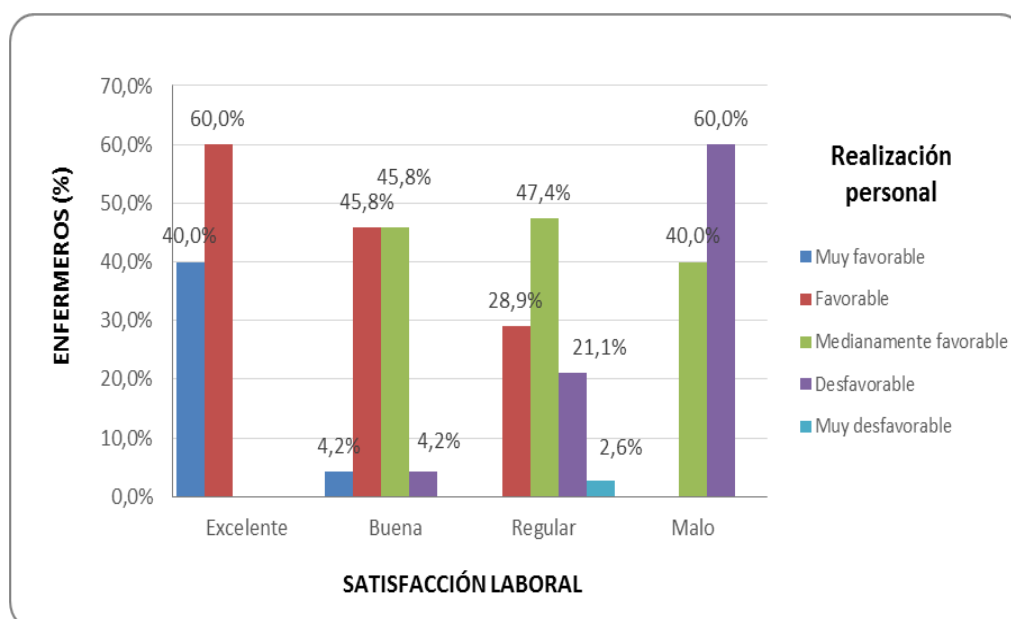


Figura 4. Percepción de la realización personal y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016

Involucramiento laboral y satisfacción laboral.

De la hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación entre la percepción del involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima 2016.

H2: Existe una relación entre la percepción del involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral del Enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima 2016.

Tabla 9

Percepción del involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016

| Involucramiento laboral | Satisfacción laboral | | | | | | | |
|-------------------------|----------------------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|
| | Excelente | | Buena | | Regular | | Malo | |
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Muy favorable | 2 | 40.0 | 1 | 2.1 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| Favorable | 3 | 60.0 | 24 | 50.0 | 6 | 15.8 | 0 | 0.0 |
| Medianamente favorable | 0 | 0.0 | 23 | 47.9 | 19 | 50.0 | 2 | 40.0 |
| Desfavorable | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 13 | 34.2 | 1 | 20.0 |
| Muy desfavorable | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 2 | 40.0 |
| Total | 5 | 100.0 | 48 | 100.0 | 38 | 100.0 | 5 | 100.0 |

(*) Prueba de Correlación de Spearman / Rho=0.604 / p<0.001

Interpretación: Según se observa en la Tabla 9, se rechaza la hipótesis nula, pues el nivel de significancia es menor a 0.05, es decir existe una relación entre la percepción del involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara. Además, el grado de correlación es moderada y positiva ($r=0.604$), es decir a un mayor nivel de involucramiento laboral mayor es el nivel de satisfacción laboral (Ver Figura 5).

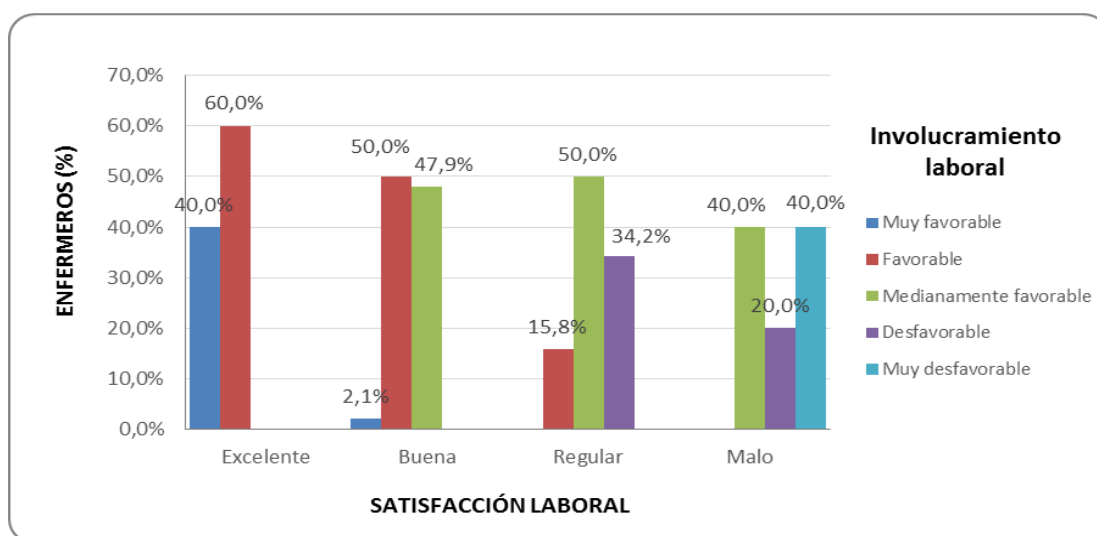


Figura 5. Percepción del involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016

Supervisión y satisfacción laboral

De la hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación entre la percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral del Enfermero en cirugía del Hospital Guillermo Almenara, Lima 2016.

H3: Existe una relación entre la percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral del Enfermero en cirugía del Hospital Guillermo Almenara, Lima 2016.

Tabla 10

Percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería en cirugía del Hospital Nacional Guillermo supervisión Almenara 2016

| Supervisión | Satisfacción laboral | | | | | | | |
|------------------------|----------------------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|
| | Excelente | | Buena | | Regular | | Malo | |
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Muy favorable | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| Favorable | 1 | 20.0 | 8 | 16.7 | 1 | 2.6 | 0 | 0.0 |
| Medianamente favorable | 3 | 60.0 | 22 | 45.8 | 11 | 28.9 | 0 | 0.0 |
| Desfavorable | 1 | 20.0 | 17 | 35.4 | 18 | 47.4 | 1 | 20.0 |
| Muy desfavorable | 0 | 0.0 | 1 | 2.1 | 8 | 21.1 | 4 | 80.0 |
| Total | 5 | 100.0 | 48 | 100.0 | 38 | 100.0 | 5 | 100.0 |

(*) Prueba de Correlación de Spearman / Rho=0.476 / p<0.001

Interpretación

Según se observa en la Tabla 10, se rechaza la hipótesis nula, pues el nivel de significancia es menor a 0.05, es decir existe una relación entre la percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara. Además, el grado de correlación es moderada y positiva ($r=0.476$), es decir a un mayor nivel de supervisión mayor es el nivel de satisfacción laboral (Ver Figura 6).

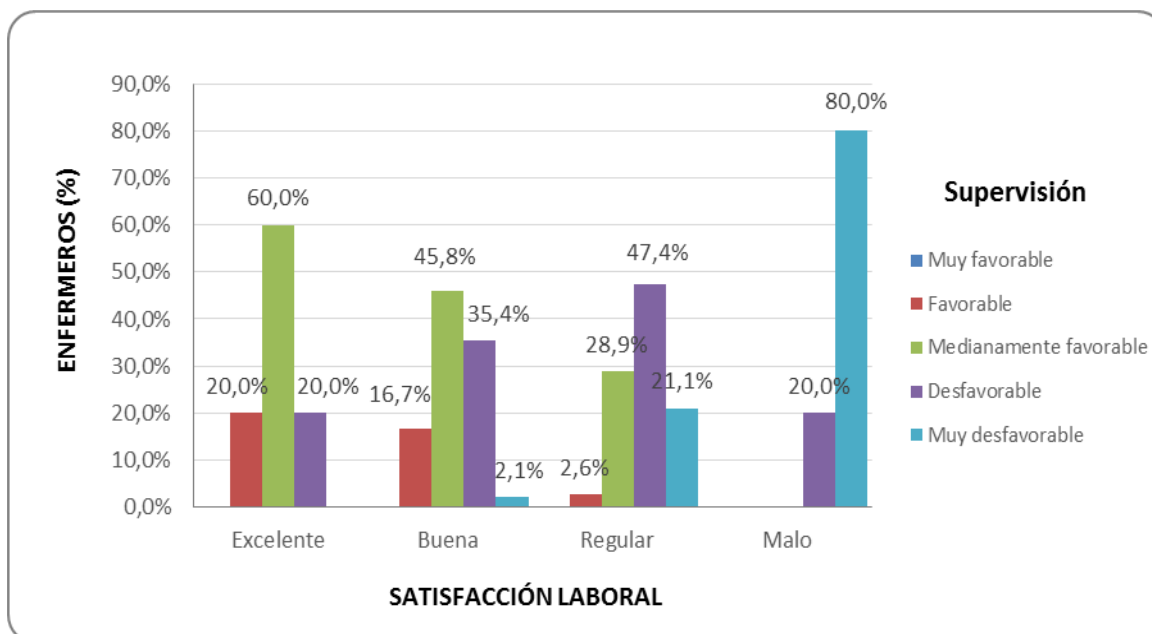


Figura 6. Percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería en cirugía del Hospital Nacional Guillermo supervisión Almenara 2016

Comunicación y satisfacción laboral.

De la hipótesis específica 4

Ho: No existe una relación entre la percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción laboral del Enfermero que labora en cirugía del Hospital Guillermo Almenara, Lima 2016.

H4: Existe una relación entre la percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción laboral del Enfermero que labora en cirugía del Hospital Guillermo Almenara, Lima 2016.

Tabla 11

Percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción laboral del personal del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016

| Comunicación | Satisfacción laboral | | | | | | | |
|------------------------|----------------------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|
| | Excelente | | Buena | | Regular | | Malo | |
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Muy favorable | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| Favorable | 3 | 60.0 | 11 | 22.9 | 1 | 2.6 | 0 | 0.0 |
| Medianamente favorable | 2 | 40.0 | 29 | 60.4 | 16 | 42.1 | 0 | 0.0 |
| Desfavorable | 0 | 0.0 | 8 | 16.7 | 16 | 42.1 | 4 | 80.0 |
| Muy desfavorable | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 5 | 13.2 | 1 | 20.0 |
| Total | 5 | 100.0 | 48 | 100.0 | 38 | 100.0 | 5 | 100.0 |

(*) Prueba de Correlación de Spearman / Rho=0.562 / p<0.001

Interpretación

Según se observa en la Tabla 11, se rechaza la hipótesis nula, pues el nivel de significancia es menor a 0.05, es decir existe una relación entre la percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara. Además, el grado de correlación es moderada y positiva ($r=0.562$), es decir a un mayor nivel de comunicación mayor es el nivel de satisfacción laboral (Ver Figura 7).

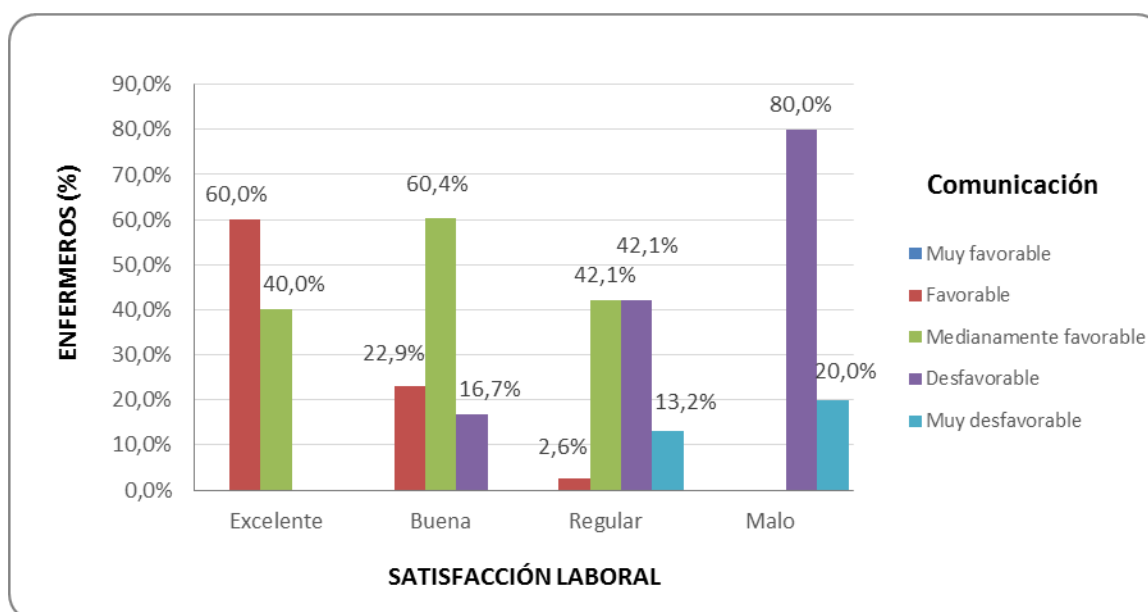


Figura 7. Percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción laboral del personal del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016

Condición laboral y satisfacción laboral

De la hipótesis específica 5

Ho: No existe una relación entre la percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral del Enfermero en cirugía del Hospital Guillermo Almenara, Lima 2016.

H5: Existe una relación entre la percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral del Enfermero en cirugía del Hospital Guillermo Almenara, Lima 2016.

Tabla 12

Percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016

| Condiciones laborales | Satisfacción laboral | | | | | | | |
|------------------------|----------------------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|
| | Excelente | | Buena | | Regular | | Malo | |
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Muy favorable | 1 | 20.0 | 1 | 2.1 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| Favorable | 2 | 40.0 | 10 | 20.8 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| Medianamente favorable | 1 | 20.0 | 32 | 66.7 | 21 | 55.3 | 0 | 0.0 |
| Desfavorable | 1 | 20.0 | 5 | 10.4 | 16 | 42.1 | 4 | 80.0 |
| Muy desfavorable | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 2.6 | 1 | 20.0 |
| Total | 5 | 100.0 | 48 | 100.0 | 38 | 100.0 | 5 | 100.0 |

(*) Prueba de Correlación de Spearman / $Rho=0.549$ / $p<0.001$

Interpretación

Según se observa en la Tabla 12, se rechaza la hipótesis nula, pues el nivel de significancia es menor a 0.05, es decir existe una relación entre la percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral del enfermero del Hospital Nacional Guillermo Almenara. Además, el grado de correlación es moderada y positiva ($r=0.549$), es decir a un mayor nivel de condiciones laborales mayor es el nivel de satisfacción laboral (Ver Figura 8).

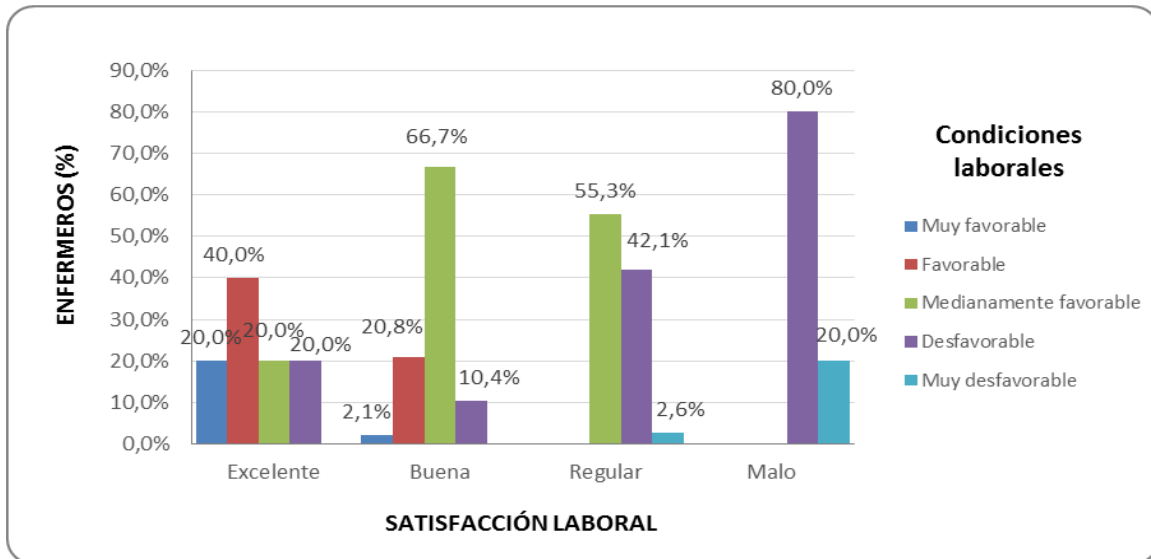


Figura 8. Percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016.

IV. Discusión

Del total de enfermeros/as encuestados, se obtiene en cuanto a la percepción del clima organizacional el 54.2% percibe como medianamente favorable y un 14.6% favorable, un 25.0% desfavorable, y un 5.2% muy desfavorable, si consideramos como una tendencia positiva se podría suponer deducir que un 69.8% de los enfermeros/as que trabajan en cirugía considera que el clima organizacional en el Hospital Guillermo Almenara es adecuado de medianamente favorable a favorable De la misma forma Chávez y Lozano (2015) en una investigación realizada en Trujillo encontraron que 41% de las enfermeras encuestadas refirió un alto nivel de clima organizacional. Estos resultados se diferencian de lo presentado por Vega (2015) en el Cusco, donde se observó que el 54% de los participantes no percibió un buen entorno laboral; asimismo Del Rio et al (2013) en su estudio sobre la percepción del Clima Organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica encontraron que solo un el 12.9% refirió un clima saludable.

De acuerdo a estos resultados se puede suponer, según Serrato (2011), que un buen clima organizacional, tiene consecuencias para la organización a nivel positivo, entre las consecuencias positivas, se encuentra el logro, afiliación, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, creatividad. Respecto a las consecuencias negativas, inadaptación, alto ausentismo, poca creatividad e innovación, baja productividad, indisciplina, irresponsabilidad, reactividad, autoconflicto, huelgas, sabotajes, parasitismo, disonancias y/o frustraciones. Entonces se podría sostener que para un 69.8% de enfermeros que laboran en el área de cirugía del Hospital Guillermo Almenara existen las condiciones necesarias para que logren realizar su trabajo de manera idónea. Sin embargo es preocupante y requiere atención urgente que el 30.2% de los enfermeros indican como desfavorable y muy desfavorable el clima organizacional, refiriendo un clima laboral rígido, una estructura mal definida y no evolutiva las cuales generarán harán que la empresa sea postergada por sus trabajadores y clientes, los derechos laborales deben respetarse, es importante activar de manera urgente el nexo gerente-colaborador, atraer, retener y desarrollar al personal realmente talentoso, lo que generaría un mejor clima laboral y empresas competitivas.

Referente a la satisfacción laboral, se encontró que un 5.2% de enfermeros la catalogan como excelente, un 50.0% como buena, el 39.6% como regular y un 5.2% como malo, entonces se puede inferir que el 55.2% de los enfermeros en cirugía del Hospital

Guillermo Almenara se encuentran satisfechos, esto se debería a un clima organizacional laboral medianamente adecuado y a la oportunidad que tienen los enfermeros de desarrollarse profesionalmente, en sus respectivas especialidades, la posibilidad de mejorar sus ingresos económicos, por la oferta de turnos extras, el pertenecer a un hospital especializado, con derecho a sindicalizarse, oportunidad de capacitación interna y externa y retribución económica puntual, al respecto Alva (2014) en Lima observo que el 72% del personal de enfermería encuestado reportó nivel medio de satisfacción laboral; además, la dimensión beneficios laborales se reflejó en el 77% y el 75% reportó condiciones físicas y/o confort. Por otro lado, Zelada (2015) también en Lima evidenció que un 68% del personal asistencial de un centro de salud refirieron satisfacción baja y 32% alta; algunos de los motivos más frecuentes fueron las condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las políticas administrativas adecuadas, realizaciones interpersonales y adecuado desempeño de tareas.

Sobre este punto Herzberg (1959) propuso una de las teorías que más ha influido en el área de satisfacción laboral y se denominada teoría de los dos factores o “teoría bifactorial” el cual incluye un grupo de factores higiénicos y otros de factores motivacionales. Entre los factores higiénicos están: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la institución y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance.

Calcina (2015) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo”, obtuvo como resultado una insatisfacción laboral en 5.7% del personal de Enfermería, lo que coincide con la investigación actual que se encontró un 5.2% de insatisfacción laboral en los enfermeros de cirugía. Sin embargo, Broncano (2014) en un estudio realizado en otro hospital importante de la capital (Hospital San Bartolomé) encontró un porcentaje alto (20%) de insatisfacción entre el personal de enfermería que laboraba en los servicios de Emergencia y Cuidados Críticos.

En cuanto a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre el personal de enfermería, Vega, Botello y Núñez (2007) en su tesis “Clima organizacional y

satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal, tipo I”, concluyeron que existen dimensiones del clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con la variable satisfacción laboral, resultados que se corroboran con la presente investigación; ya que se encontró una relación directa entre percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción del enfermero en cirugía del hospital Guillermo Almenara. En la contrastación de las hipótesis específicas, se obtuvo que todas las dimensiones de la variable organizacional tiene relación con la variable satisfacción laboral, lo que confirma que la percepción de clima organizacional tiene relación directa con el nivel de satisfacción laboral. Por su parte Juárez (2012) en México investigó sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral” y observó que ambas variables indicaron una alta correlación; además concluyó que un clima organizacional favorable condicionó a una mayor satisfacción laboral y por consiguiente una mejora al momento de brindar servicios de salud.

Por lo mencionado, es de vital importancia tomar medidas correctivas a fin de mejorar el clima organizacional y por ende lograr la satisfacción laboral, asimismo, se debe evaluar y promover el equilibrio de esa equivalencia; debido a las implicancias que generan en las instituciones. Aquellos empleados involucrados en sus trabajos, poseen grandes necesidades de crecimiento y disfrutan con su participación en la toma de decisiones, creando compromiso y fidelidad con la institución, generando un adecuado clima organizacional y mejorando su desempeño y satisfacción laboral; en el ámbito sanitario esto se ve reflejado al brindar una atención de calidad.

V. Conclusiones

Primera: Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del enfermero que labora en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara durante el año 2016.

Segunda: En lo que respecta a la percepción de la realización personal, esta se relacionó significativamente con el nivel de satisfacción laboral del enfermero que labora en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara durante el año 2016.

Tercera: La percepción del involucramiento laboral se relacionó significativamente con el nivel de satisfacción laboral del enfermero que labora en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara durante el año 2016.

Cuarta: Existe relación significativa entre la percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral del personal del enfermero que labora en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara durante el año 2016.

Quinta: La percepción de la comunicación se relacionó significativamente con el nivel de satisfacción laboral del enfermero que labora en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara durante el año 2016.

Sexta: Existe relación significativa entre la percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral del enfermero que labora en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara durante el año 2016.

VI. Recomendaciones

Primera: Debido al alto porcentaje de percepción desfavorable (30.2%) del clima organizacional lo que se relacionó con la satisfacción laboral variable que se relaciona directamente con la satisfacción laboral, posiblemente repercutiría en la productiva del servicio de cirugía; por lo que se recomienda replicar el estudio en otros servicios e incluir aspectos culturales que puedan influir en la relación de estos constructos. profundizar el estudio considerando posibles variables que no se ha medido en este estudio.

Segunda: En relación con la realización personal, se recomienda fomentar la formación continua y certificación del personal de enfermería mediante cursos de capacitación en diferentes áreas, ello les permitirá ser competitivos; además de mejorar la calidad de atención.

Tercera: En relación con el involucramiento laboral, se recomienda al personal directivo de la institución sanitaria, específicamente del servicio de cirugía, propiciar los mecanismos y canales de participación entre todo el personal para crear un sentimiento de compromiso y propiciar la interacción activa del personal con el propósito de asumir con responsabilidad la labor asignada.

Cuarta: En relación con la supervisión, se recomienda al personal directivo asumir la gestión del servicio de cirugía en relación a metas y objetivos debidamente planificados; posteriormente controlar y evaluar los resultados obtenidos y mejorar los puntos críticos.

Quinta: En relación con la comunicación, se recomienda activar de manera inmediata y urgente la funcionalidad del nexo: gerentes – empleados mediante un dialogo fluido y sin fronteras; pues existe una falta de contacto y reciprocidad, lo que contribuye a transformar la distancia social en un abismo infranqueable.

Sexta: En relación con las condiciones laborales, se recomienda diagnosticar las carencias o debilidades del servicio de cirugía y posteriormente elaborar planes de mejora orientados a optimizar las condiciones laborales (elementos materiales e infraestructura) que favorezcan el clima organizacional.

VII. Referencias bibliográficas

- Acosta, V., y Sánchez, J. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de autotransporte. *Hitos de ciencias económico administrativas*, 60, pp. 1-14.
- Aldana O., Hernández M., Aguirre D., Hernández S. (2009). Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 17(2):91-96.
- Alva, E. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012*. Tesis de especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Arias, M. (2007). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. *Revista de Enfermería en Costa Rica*, 28(1), 12-9.
- Arias-Gallegos, W., Arias-Cáceres, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*, 16 (51), 189-191.
- Broncano Y. (2014). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*; 7(2):53-63
- Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. Tesis de especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Castillo, N. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. Tesis para licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Chavez, D. y Lozano, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray-Trujillo, 2015*. Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. 9ª. ed. Brasil: Mc Graw Hill. pp. 1-439.
- Del Rio, J., Munares, A. y Montalvo, H. (2013). Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Rev méd panacea*. 3(1): 11-14.
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*. 42, pp. 1-20.

- Hernández R., Fernández C., y Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-HILL. pp.1-634
- Herzberg, F. (1959). *Teoría de los dos factores*. Humanos. 5° ed. México: Mc Graw-Hill.
- Juárez S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*. 50(3):307-314.
- Lozada J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica*; 3, pp. 34-39.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., y Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Ad-minister*, 26, pp. 5-15
- Martín, M. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. *Educación*; 27. 103-117
- Martínez (2010). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el servicio de administración tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013*. Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego, Lima-Perú.
- Mascco, J. (2014). Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Red N 11 de Condevilla en el distrito de San Martín de Porres. 2013. *Logos* 4(1), 1-14.
- Montero, W. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral-HEGI, Lérیدا-Tolima, 2015*. Trabajo de investigación para especialista en Gestión Pública, Universidad Nacional a Distancia, Colombia.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL – SPC. Manual*. Lima. pp.1-52
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 13ª.ed. México: Pearson Educación. pp.83-101.
- Ramos, M. (2016). *La relación entre el clima laboral y satisfacción en el trabajo en funcionarios de planta Central del sector público que ejercen la gobernabilidad y seguridad en la provincia de Chimborazo*. Trabajo de grado para magister en Gerencia empresarial, Escuela Politécnica Nacional, Chimborazo-Ecuador.
- Rodríguez, C. (2009). *Organización Internacional del Trabajo. Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y el medioambiente de trabajo*. Buenos Aires, Oficina de la OIT. p.87
- Sanín J., y Salanova M. (2014). Satisfacción Laboral: el camino entre el Crecimiento Psicológico y el Desempeño Laboral. *Univ. Psychol*. 13(1):1-23

- Siva, P., Kannappa, R. (2014). A Study on Organisational Climate and its Impact on Job Satisfaction of Doctors in the Multi Speciality Private Hospitals in Coimbatore. *Paripex - indian journal of research*. 3(7):1-4
- Toro, T. (2010). *Clima organizacional*. 2ª. ed. Colombia: Cincel. pp. 1-216.
- Vega, V., Inga, C. y Atamari, N. (2015). Satisfacción laboral del personal de salud en una zona de conflicto armado de Cusco, Perú, 2013. *An Fac med*. 76(3):289-290
- Zelada, V. (2015) *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014*. Tesis de especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Apéndices

Apéndice 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA PRINCIPAL | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | | METODOLOGÍA | | |
|--|---|--|--|---|---|--------------------|--|
| <p>¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional el nivel de satisfacción laboral en personal de Enfermería en cirugía del H.N.G.A.I_2015?</p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de la realización Personal y el Nivel de satisfacción laboral en el personal de Enfermería de H.N.G.A.I_2015?</p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción del involucramiento y el Nivel de satisfacción laboral en el personal de Enfermería de H.N.G.A.I_2015?</p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de la supervisión y el de satisfacción laboral en el personal de Enfermería de H.N.G.A.I_2015?</p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción laboral en el personal de Enfermería de H.N.G.A.I_2015?</p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral en el personal de Enfermería de H.N.G.A.I_2015?</p> | <p>Determinar la relación que existe entre la percepción de clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de Enfermería en cirugía del H.N.G.A.I_2015.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la percepción de realización personal y la satisfacción laboral del personal de Enfermería de H.N.G.A.I_2015?</p> <p>Determinar la relación que existe entre la percepción del involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal de Enfermería de H.N.G.A.I_2015?</p> <p>Determinar la relación que existe entre la percepción de la supervisión y la satisfacción laboral del personal de Enfermería de H.N.G.A.I_2015?</p> <p>Determinar la relación que existe entre la percepción de la comunicación y la satisfacción laboral del personal de Enfermería de H.N.G.A.I_2015?</p> <p>Determinar la relación que existe entre la percepción de las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal de Enfermería de H.N.G.A.I_2015?</p> | <p>Existe una relación directa entre la percepción de clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de Enfermería en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irrigoyen_2015.</p> <p>Existe una relación directa entre la percepción de la realización personal y el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irrigoyen_2015</p> <p>Existe una relación directa entre la percepción de involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irrigoyen_2015</p> <p>Existe una relación entre la percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irrigoyen_2015</p> <p>Existe una relación directa entre la percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irrigoyen_2015</p> <p>Existe una relación directa entre la percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irrigoyen_2015</p> | Variable 1: PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL | | <p>Tipo de Estudio Básica Correlacional</p> <p>Método de Investigación: Hipotético Deductivo</p> <p>Población: 188 personales de Enfermería de cirugía del H.N.G.A.I_2015</p> <p>Muestra del total de población se trabajó con 96 Enfermeras.</p> <p>Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario</p> <p>Cuestionario sobre Clima organizacional Cuestionario sobre Satisfacción Laboral.</p> | | |
| | | | Dimensiones | | | Indicadores | |
| | | | Realización Personal | Desarrollo Personal Desarrollo Profesional | | | |
| | | | Involucramiento Laboral | Identificación con la institución. Compromiso con la organización | | | |
| | | | Supervisión | Apoyo para las tareas. Orientación para las tareas. | | | |
| | | | Comunicación | Fluidez en la comunicación Claridad en la comunicación. | | | |
| | | | Condiciones Laborales | Elementos Materiales Elementos Psicológicos | | | |
| | | | VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL | | | | |
| | | | Dimensiones | | | Indicadores | |
| | | | Satisfacción Intrínseca | Independencia en el trabajo Variedad de tareas. Oportunidades de Promoción en el Trabajo. Reconocimiento por la labor realizada. | | | |
| Satisfacción Extrínseca | Compensación económica. Entorno físico Seguridad en el puesto. Gerencia Institucional. Calidad de las relaciones interpersonales Capacitación y Perfeccionamiento | | | | | | |

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE
VARIABLE 1: PERCEPCIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

| DIMENSION | INDICADOR | ITEMS | Escala |
|--------------------------------|-----------------------------------|--|---|
| Realización Personal | Desarrollo Personal | 1¿Cada trabajador asegura su nivel de logro personal en la institución? 2¿Los objetivos de la institución son retadores? 3¿Cumplir con las tareas diarias en la institución, permite el desarrollo del personal? 4¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante? 5¿La institución promueve el desarrollo personal? 6¿La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral? | 1 NINGUNA 0 NUNCA 2 POCO 3 REGULAR O ALGO 4 MUCHO 5 TODO O SIEMPRE |
| | Desarrollo Profesional | 7 ¿Existen oportunidades de progresar en la institución sanitaria? 8¿La actividad en la que laboro me permite aprender y desarrollarme como persona? 9¿Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente? 10 ¿Se reconocen los logros en la labor asistencial de sanidad | |
| Involucramiento Laboral | Compromiso con la organización | 11¿Se siente comprometido con el éxito del centro de salud? 12¿Participo en definir los objetivos y las acciones para lograrlo? 13¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad? 14¿El personal está comprometido con la organización? 15¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado? 16¿En el centro de salud se hacen mejor las cosas cada día? | |
| | Identificación con la Institución | 17¿Los trabajadores cooperan entre sí en la institución? 18¿Cada trabajador se considera factor clave para el éxito del centro de salud? 19¿Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal? 20¿Existe colaboración entre el personal de diversas áreas? | |
| Supervisión | Apoyo para las tareas | 21¿El jefe de área brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan? 22¿El director se interesa por el éxito de su personal? 23¿En el centro de salud se afronta y superan los obstáculos? 24¿Los directivos del centro de salud promueven la Capacitación que se necesita? 25¿El director escucha los planteamientos que se le hacen? 26¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras? | |

| | | | |
|-----------------------|-----------------------------|---|--|
| | Orientación para las tareas | <p>27¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea?</p> <p>28¿Se valora los altos niveles de desempeño?</p> <p>29¿El director expresa reconocimientos por los logros obtenidos?</p> <p>30¿Se dispone de un sistema para el aseguramiento y control de las actividades?</p> | |
| Comunicación | Fluidez en la comunicación | <p>31¿En su trabajo la información fluye adecuadamente?</p> <p>32¿En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa?</p> <p>33¿Es posible la interacción con personas con personas de mayor jerarquía?</p> <p>34¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?</p> <p>35¿Se comunican los avances de otras áreas de la institución?</p> | |
| | Claridad en la comunicación | <p>36¿Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?</p> <p>37¿Existen suficientes canales de información?</p> <p>38¿Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo?</p> <p>39¿Los objetivos del trabajo se informan oportunamente al personal?</p> <p>40¿Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores del centro de salud?</p> | |
| Condiciones Laborales | Elementos Materiales | <p>41¿En el centro de salud se mejoran continuamente los métodos de trabajo?</p> <p>42¿Existe un adecuado entorno físico de su área de trabajo?</p> <p>43¿La administración provee de recursos sanitarios para el trabajo asistencial?</p> <p>44¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?</p> <p>45¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?</p> <p>46¿Se dispone de recursos tecnológicos que faciliten el trabajo?</p> | |
| | Elementos Psicológicos | <p>47¿Se recibe la motivación necesaria para realizar su trabajo?</p> <p>48¿Es motivado para participar en actividades programadas?</p> | |
| | Elementos Económicos | <p>49¿La remuneración es considerada atractiva al centro de salud?</p> <p>50¿La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo?</p> | |

VARIABLE 2: SATISFACCION LABORAL

| DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA |
|-------------------------|---|---|--|
| Satisfacción Intrínseca | Independencia en el trabajo | 1¿Disfruto preparando los materiales que me parecen más convenientes para la atención asistencial? 2¿Los lineamientos que se ofrecen en la institución facilitan la atención asistencial de sanidad? 3¿Para mi es importante elegir el protocolo apropiado para la atención principal? 4¿Utilizo mi criterio para la evaluación dentro de las normas establecidas? | 1. TOTAL DESACUERDO 2.EN DESACUERDO 3. PARCIALMENTE DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5. TOTALMENTE DE ACUERDO |
| | Variedad de tareas | 5¿El abanico de oportunidades académicas que ofrece la institución me hace sentir muy bien? 6¿Me siento satisfecho por la exigencia académica para ser promocionado? 7¿Me agrada que la institución me permita realizar variedad de tareas orientadas al logro de los objetivos de la institución? 8¿Asisto con regularidad a los eventos sociales que la institución realiza? | |
| | Oportunidades de promoción en el trabajo Reconocimiento por la labor realizada | 9¿En esta institución me agrada que pueda ocupar cargos de alta responsabilidad? 10¿Estoy contento que la principal herramienta para escalar posiciones en la institución es la productividad que uno realiza? 11¿Disfruto que la institución premie mi esfuerzo? 12¿Estoy satisfecho por el reconocimiento del trabajo bien hecho? | |
| Satisfacción Extrínseca | Compensación económica | 13¿El sueldo que percibo es justo por el trabajo que realizo en esta institución? 14¿La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal? | |
| | Entorno Físico | 15¿La comodidad y los equipos de los consultorios facilitan mi labor asistencial? 16¿Las actividades sanitarias se llevan adecuadamente apoyadas por equipos y materiales adecuados? | |
| | Seguridad en el puesto | 17¿La estabilidad laboral que ofrece el centro de salud me da tranquilidad en el desempeño asistencial? 18¿La evaluación sanitaria se lleva a cabo de manera clara y transparente? | |
| | Gerencia Institucional | 19¿Me hace bien trabajar en una institución de prestigio social y asistencial como esta institución? 20¿Me complace la distribución de la infraestructura que ofrece el centro de salud? 21¿Me siento halagada por amistades de la institución en que laboro? | |
| | Calidad de las relaciones | 22¿En la institución uno se siente a gusto con los colegas y autoridades? | |

| | | | |
|--|----------------------------------|--|--|
| | interpersonales | 23¿Siento que las relaciones de trabajo proporcionados en esta institución son cálidos? | |
| | Capacitación y perfeccionamiento | 24¿En esta institución me complace que la capacitación y desarrollo profesional estén presentes? 25¿Me agrada que las jornadas sanitarias sean productivas para la institución? 26¿Esta institución facilita la asistencia a cursos de capacitación y congresos? | |

Apéndice 3
INSTRUMENTO
Cuestionario Percepción del Clima Organizacional

Estimado trabajador a continuación encontrara un cuestionario para medir la percepción de clima organizacional en el centro de salud, son cinco escalas, le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa x, solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

1) Ninguna o nunca 2) Poco 3)Regular 4)Mucho 5) Todo o Siempre

Sexo.....

Edad.....

Condición laboral: 276() 728() C.A.S ()

| N | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Cada trabajador asegura su nivel de logro personal en la institución? | | | | | |
| 2 | ¿Los objetivos de la institución son retadores? | | | | | |
| 3 | ¿Cumplir con las tareas diarias en la institución, permiten el desarrollo del personal? | | | | | |
| 4 | ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante? | | | | | |
| 5 | ¿La institución promueve el desarrollo personal? | | | | | |
| 6 | ¿La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral? | | | | | |
| 7 | ¿Existen oportunidades de progresar en la institución sanitaria? | | | | | |
| 8 | ¿La actividad en la que laboro me permite aprender y desarrollarme como persona? | | | | | |
| 9 | ¿Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente? | | | | | |
| 10 | ¿Se reconocen los logros en la labor asistencial de sanidad? | | | | | |
| 11 | ¿Se siente comprometido con el éxito del centro de salud? | | | | | |
| 12 | ¿Participo en definir los objetivos y las acciones para lograrlo? | | | | | |
| 13 | ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad? | | | | | |
| 14 | ¿El personal está comprometido con la organización? | | | | | |
| 15 | ¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado? | | | | | |
| 16 | ¿En el centro de salud se hacen mejor las cosas cada día? | | | | | |
| 17 | ¿Los trabajadores cooperan entre sí en la institución? | | | | | |
| 18 | ¿Cada trabajador se considera factor clave para el éxito del centro de salud? | | | | | |
| 19 | ¿Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal? | | | | | |
| 20 | ¿Existe colaboración entre el personal de diversas áreas? | | | | | |
| 21 | ¿El jefe de área brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan? | | | | | |
| 22 | ¿El director se interesa por el éxito de su personal? | | | | | |
| 23 | ¿En el centro de salud se afronta y superan los obstáculos? | | | | | |
| 24 | ¿Los directivos del centro de salud promueven la capacitación que se necesita? | | | | | |
| 25 | ¿El director escucha los planteamientos que se le hacen? | | | | | |
| 26 | ¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras? | | | | | |
| 27 | ¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea? | | | | | |
| 28 | ¿Se valora los altos niveles de desempeño? | | | | | |
| 29 | ¿El director expresa reconocimientos por los logros obtenidos? | | | | | |
| 30 | ¿Se dispone de un sistema para el aseguramiento y control de las actividades? | | | | | |
| 31 | ¿En su trabajo la información fluye adecuadamente? | | | | | |
| 32 | ¿En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa? | | | | | |
| 33 | ¿Es posible la interacción con personas con personas de mayor jerarquía? | | | | | |
| 34 | ¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna? | | | | | |
| 35 | ¿Se comunican los avances de otras áreas de la institución? | | | | | |

Apéndice 4

CUESTIONARIO PARA SATISFACCIÓN LABORAL

Adaptado, de Cáceres (2011).

Estimado trabajador a continuación encontrara un cuestionario para medir el nivel de satisfacción laboral en el centro de salud, con cinco escalas, le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con una aspa(x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones, no hay respuestas buenas, ni malas.

- 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Parcialmente de acuerdo
 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Disfruto preparando los materiales que me parecen más convenientes para la atención asistencial? | | | | | |
| 2 | ¿Los lineamientos que se ofrecen en la institución facilitan la atención asistencial de sanidad? | | | | | |
| 3 | ¿Para mi es importante elegir el protocolo apropiado para la atención principal? | | | | | |
| 4 | ¿Utilizo mi criterio para la evaluación dentro de las normas establecidas? | | | | | |
| 5 | ¿El abanico de oportunidades académicas que ofrece la institución me hace sentir muy bien? | | | | | |
| 6 | ¿Me siento satisfecho por la exigencia académica para ser promocionado? | | | | | |
| 7 | ¿Me agrada que la institución me permita realizar variedad de tareas orientadas al logro de los objetivos de la institución? | | | | | |
| 8 | ¿Asisto con regularidad a los eventos sociales que la institución realiza? | | | | | |
| 9 | ¿En esta institución me agrada que pueda ocupar cargos de alta responsabilidad? | | | | | |
| 10 | ¿Estoy contento que la principal herramienta para escalar posiciones en la institución es la productividad que uno realiza? | | | | | |
| 11 | ¿Disfruto que la institución premie mi esfuerzo? | | | | | |
| 12 | ¿Estoy satisfecho por el reconocimiento del trabajo bien hecho? | | | | | |
| 13 | ¿El sueldo que percibo es justo por el trabajo que realizo en esta institución? | | | | | |
| 14 | ¿La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal? | | | | | |
| 15 | ¿La comodidad y los equipos de los consultorios facilitan mi labor asistencial? | | | | | |
| 16 | ¿Las actividades sanitarias se llevan adecuadamente apoyadas por equipos y materiales adecuados? | | | | | |
| 17 | ¿La estabilidad laboral que ofrece el centro de salud me da tranquilidad en el desempeño asistencial? | | | | | |
| 18 | ¿La evaluación sanitaria se lleva a cabo de manera clara y transparente? | | | | | |
| 19 | ¿Me hace bien trabajar en una institución de prestigio social y asistencial como esta institución? | | | | | |
| 20 | ¿Me complace la distribución de la infraestructura que ofrece el centro de salud? | | | | | |
| 21 | ¿Me siento halagada por amistades de la institución en que laboro? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | |
| 22 | ¿En la institución uno se siente a gusto con los colegas y autoridades? | | | | | |
| 23 | ¿Siento que las relaciones de trabajo proporcionados en esta institución son cálidos? | | | | | |
| 24 | ¿En esta institución me complace que la capacitación y desarrollo profesional estén presentes? | | | | | |
| 25 | ¿Me agrada que las jornadas sanitarias sean productivas para la institución? | | | | | |
| 26 | ¿Esta institución facilita la asistencia a cursos de capacitación y congresos? | | | | | |

Valores de la Variable Satisfacción Laboral

| VARIABLE | DIMENSION | PUNTAJE MINIMO | PUNTAJE MAXIMO |
|-------------------------|------------------------------|----------------|----------------|
| SATISFACCION LABORAL | ❖ Satisfacción Intrínseca | 12 | 60 |
| | ❖ Satisfacción Extrínseca | 14 | 70 |
| | TOTAL | 26 | 130 |

| | Satisfacción Intrínseca | | Satisfacción Extrínseca | | Satisfacción Laboral | |
|-----------|----------------------------|----|----------------------------|----|-------------------------|-----|
| Excelente | 48 | 60 | 56 | 70 | 104 | 130 |
| Buena | 36 | 47 | 42 | 55 | 78 | 103 |
| Regular | 24 | 35 | 28 | 41 | 52 | 77 |
| Malo | 12 | 23 | 14 | 27 | 26 | 51 |

Apéndice 5
BASE DE DATOS
CLIMA ORGANIZACIONAL

| SUJETOS | REALIZACION PERSONAL | | | | | | | | | | | |
|---------|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-----------|--|
| | ITEMS1 | ITEM2 | ITEM3 | ITEM4 | ITEM5 | ITEM6 | ITEM7 | ITEM8 | ITEM9 | ITEM10 | TOTAL EXP | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 40 | |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 38 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 38 | |
| 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 30 | |
| 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 34 | |
| 6 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 28 | |
| 7 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 21 | |
| 8 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 27 | |
| 9 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 25 | |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 35 | |
| 11 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | |
| 12 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 29 | |
| 13 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 23 | |
| 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 38 | |
| 15 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 | |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 44 | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 39 | |
| 18 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 35 | |
| 19 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 32 | |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 36 | |
| 21 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 32 | |
| 22 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 30 | |
| 23 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 33 | |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 31 | |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 31 | |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 38 | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 43 | |
| 28 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 36 | |
| 29 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 18 | |
| 30 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 31 | |
| 31 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 41 | |
| 32 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 | |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 39 | |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 33 | |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 34 | |
| 36 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 34 | |
| 37 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 36 | |
| 38 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 25 | |
| 39 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 31 | |
| 40 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 19 | |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 35 | |
| 42 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 35 | |
| 43 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 35 | |
| 44 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 16 | |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | |
| 46 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 27 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | |
| 48 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 24 | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 49 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 26 |
| 50 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 31 |
| 51 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 28 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 38 |
| 53 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 33 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 47 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 39 |
| 56 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 32 |
| 57 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 28 |
| 58 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 33 |
| 59 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 20 |
| 60 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 26 |
| 61 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 29 |
| 62 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 63 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 25 |
| 64 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 65 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 26 |
| 66 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 67 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 30 |
| 68 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 32 |
| 70 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 37 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 72 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 22 |
| 73 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 23 |
| 74 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 35 |
| 75 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 21 |
| 76 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 77 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 79 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 80 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 81 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 |
| 82 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 30 |
| 83 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 38 |
| 85 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 38 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 88 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 89 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 29 |
| 90 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 35 |
| 91 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 92 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 26 |
| 93 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 28 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 26 |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 31 |

| INVOLUCRAMIENTO LABORAL | | | | | | | | | | |
|-------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| ITEMS 11 | ITEMS 12 | ITEMS 13 | ITEMS 14 | ITEMS 15 | ITEMS 16 | ITEMS 17 | ITEMS 18 | ITEMS 19 | ITEMS 20 | TOTAL EXP |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 37 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 30 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 37 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 28 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 12 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 27 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 31 |
| 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 22 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 27 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 29 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 39 |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 33 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 33 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 34 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 32 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 31 |
| 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 33 |
| 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 34 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 39 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 19 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 25 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 21 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 34 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 35 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 37 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 32 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 15 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 41 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 32 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 41 |
| 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 22 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 41 |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 33 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 25 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 29 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 27 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 25 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 34 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 30 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 20 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 27 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 24 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 34 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 24 |
| 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 24 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 44 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 34 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 36 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 28 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 26 |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 28 |
| 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 29 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 34 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 39 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 35 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 24 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 28 |
| 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 |
| 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 27 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 |
| 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 |

| SUPERVISION | | | | | | | | | | | |
|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|--|
| ITEMS 21 | ITEMS 22 | ITEMS 23 | ITEMS 24 | ITEMS 25 | ITEMS 26 | ITEMS 27 | ITEMS 28 | ITEMS 29 | ITEMS 30 | TOTAL EXP | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 33 | |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 26 | |
| 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 18 | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 34 | |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 12 | |
| 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 | |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 12 | |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 20 | |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 19 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 16 | |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 14 | |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 33 | |
| 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 19 | |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 36 | |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 | |
| 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 22 | |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 26 | |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 26 | |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 | |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 24 | |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 27 | |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 24 | |
| 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 30 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 25 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 30 | |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 | |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 25 | |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 28 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 12 | |
| 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 25 | |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 31 | |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 32 | |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 26 | |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 22 | |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 23 | |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 20 | |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 16 | |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 30 | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 37 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 12 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 19 | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 15 | |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 18 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 22 | |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 33 | |
| 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 21 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 40 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 32 | |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 22 | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 26 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 25 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 28 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 20 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 24 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 20 |
| 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 37 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 30 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 27 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 16 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 14 |
| 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 29 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 33 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 27 |
| 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 20 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 30 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 37 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 15 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 22 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 30 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 28 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 24 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 22 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 20 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 21 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 |

| COMUNICACIÓN | | | | | | | | | | |
|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| ITEMS 31 | ITEMS 32 | ITEMS 33 | ITEMS 34 | ITEMS 35 | ITEMS 36 | ITEMS 37 | ITEMS 38 | ITEMS 39 | ITEMS 40 | TOTAL EXP |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 33 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 24 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 25 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 28 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 15 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 23 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 23 |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 26 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 25 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 19 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 17 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 27 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 24 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 25 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 26 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 32 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 22 |
| 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 33 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 29 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 30 |
| 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 13 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 24 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 24 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 26 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 31 |
| 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 19 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 34 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 39 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 29 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 24 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 26 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 22 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 22 |
| 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 38 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 34 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 24 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 28 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 28 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 29 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 19 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 36 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 28 |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 27 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 25 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 23 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 37 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 33 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 17 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 30 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 33 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 31 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 29 |
| 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 18 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 33 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 27 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 23 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 26 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 28 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 23 |
| 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 26 |
| 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 19 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 29 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 24 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 23 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 27 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 22 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 21 |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 28 |

| CONDICIONES LABORALES | CONDICIONES LABORALES | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-------|--|
| ITEMS 41 | ITEMS 42 | ITEMS 43 | ITEMS 44 | ITEMS 45 | ITEMS 46 | ITEMS 47 | ITEMS 48 | ITEMS 49 | ITEMS 50 | TOTAL EXP | TOTAL | |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 33 | 178 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 36 | 185 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 27 | 149 | |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 28 | 131 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 36 | 175 | |
| 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 28 | 138 | |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 19 | 79 | |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 30 | 131 | |
| 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 20 | 107 | |
| 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 28 | 140 | |
| 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 26 | 122 | |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24 | 115 | |
| 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 21 | 104 | |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 29 | 162 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 31 | 138 | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 35 | 194 | |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 37 | 180 | |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 25 | 164 | |
| 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 30 | 148 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 26 | 147 | |
| 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 18 | 139 | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 30 | 144 | |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 27 | 144 | |
| 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 24 | 145 | |
| 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 20 | 130 | |
| 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 23 | 158 | |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 28 | 164 | |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 22 | 153 | |
| 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 16 | 77 | |
| 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 20 | 125 | |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 36 | 188 | |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 19 | 88 | |
| 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 35 | 167 | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 33 | 164 | |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 | 148 | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 29 | 141 | |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 29 | 150 | |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 24 | 128 | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 26 | 140 | |
| 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 18 | 87 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 30 | 163 | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 29 | 159 | |
| 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 39 | 186 | |
| 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 19 | 85 | |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 | 187 | |
| 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 | 128 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 32 | 158 | |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 17 | 105 | |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 24 | 123 | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 29 | 157 | |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 24 | 123 | |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 35 | 170 | |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 18 | 122 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 44 | 215 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 35 | 178 | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|
| 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 28 | 131 |
| 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 27 | 143 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 30 | 146 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 26 | 120 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 | 133 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 20 | 109 |
| 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 | 167 |
| 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 | 125 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 31 | 155 |
| 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 27 | 138 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24 | 121 |
| 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 26 | 123 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 42 | 206 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 27 | 151 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 33 | 166 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 28 | 144 |
| 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 24 | 107 |
| 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 27 | 120 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 30 | 155 |
| 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 29 | 143 |
| 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 31 | 168 |
| 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 25 | 129 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 189 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 | 172 |
| 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 22 | 153 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | 182 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 27 | 119 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 26 | 134 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 165 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 149 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 | 161 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 25 | 138 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 | 143 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 26 | 127 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 27 | 137 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 28 | 136 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 26 | 127 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | 141 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 28 | 128 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 28 | 123 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 | 143 |

SATISFACCION LABORAL

| SATISFACCION INTRINSECA | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|------------|
| IITEMS1 | ITEM2 | ITEM3 | ITEM 4 | ITEM 5 | ITEM 6 | ITEM 7 | ITEM 8 | ITEM 9 | ITEM 10 | ITEM 11 | ITEM 12 | TOTAL PERS |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 41 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 33 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 29 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 21 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 39 |
| 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 29 |
| 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 25 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 35 |
| 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 22 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 28 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 47 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 34 |
| 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 38 |
| 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 37 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 38 |
| 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 42 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 25 |
| 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 56 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 51 |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 30 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 33 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 34 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 42 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 38 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 44 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 37 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 33 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 36 |
| 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 22 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 44 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 38 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| 4 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 26 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 30 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 40 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 25 |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 41 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 39 |
| 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 38 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 33 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 54 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 29 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 39 |
| 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 32 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 32 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 26 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 40 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 34 |
| 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 44 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 39 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 46 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 28 |
| 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 42 |
| 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 37 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 42 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 46 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 41 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 45 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 46 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 32 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 38 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 35 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 40 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 36 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 35 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 32 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 39 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 32 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 35 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 37 |

| SATISFACCION EXTRINSECA | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------|-----------|--|
| ITEMS 13 | ITEMS 14 | ITEM S 15 | ITEM S 16 | ITEM S 17 | ITEM S 18 | ITEM S 19 | ITEM S 20 | ITEM S 21 | ITEM S 22 | ITEM S 23 | ITEM S 24 | ITEM S 25 | ITEM S 26 | TOTAL PERCE | TOTAL PERCE | TO TAL | |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 44 | 86 | 264 | |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 | 95 | 280 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 45 | 89 | 238 | |
| 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 32 | 65 | 196 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 50 | 91 | 266 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 39 | 68 | 206 | |
| 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 25 | 46 | 125 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 41 | 80 | 211 | |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 41 | 70 | 177 | |
| 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 28 | 53 | 193 | |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 38 | 73 | 195 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 17 | 39 | 154 | |
| 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 38 | 66 | 170 | |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 52 | 99 | 261 | |
| 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 39 | 70 | 208 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 100 | 294 | |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 58 | 100 | 280 | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 40 | 76 | 240 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 45 | 80 | 228 | |
| 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 43 | 77 | 224 | |
| 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 27 | 65 | 204 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 46 | 83 | 227 | |
| 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 79 | 223 | |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 40 | 82 | 227 | |
| 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 24 | 49 | 179 | |
| 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 39 | 64 | 222 | |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 111 | 275 | |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 63 | 114 | 267 | |
| 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 38 | 68 | 145 | |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 33 | 66 | 191 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 56 | 107 | 295 | |
| 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 27 | 61 | 149 | |
| 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 36 | 78 | 245 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 46 | 90 | 254 | |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 34 | 72 | 220 | |
| 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 44 | 88 | 229 | |
| 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 45 | 82 | 232 | |
| 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 | 67 | 195 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 42 | 78 | 218 | |
| 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 21 | 43 | 130 | |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 49 | 93 | 256 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 | 84 | 243 | |
| 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 52 | 97 | 283 | |
| 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 31 | 57 | 142 | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 48 | 94 | 281 | |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 | 72 | 200 | |
| 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 | 91 | 249 | |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 22 | 47 | 152 | |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 45 | 86 | 209 | |
| 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 49 | 88 | 245 | |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 40 | 78 | 201 | |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 44 | 86 | 256 | |
| 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 46 | 79 | 201 | |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 61 | 115 | 330 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|-----|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 104 | 282 |
| 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 39 | 68 | 199 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 51 | 101 | 244 |
| 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 41 | 80 | 226 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 37 | 69 | 189 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 73 | 206 |
| 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 35 | 61 | 170 |
| 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 44 | 86 | 253 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 39 | 63 | 188 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 102 | 257 |
| 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 45 | 85 | 223 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 35 | 73 | 194 |
| 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 29 | 63 | 186 |
| 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 51 | 95 | 301 |
| 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 48 | 87 | 238 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 | 71 | 237 |
| 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 38 | 71 | 215 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 42 | 70 | 177 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 52 | 94 | 214 |
| 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 38 | 75 | 230 |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 | 80 | 223 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 49 | 91 | 259 |
| 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 37 | 83 | 212 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 103 | 292 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 45 | 86 | 258 |
| 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 32 | 77 | 230 |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 44 | 90 | 272 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 40 | 72 | 191 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 46 | 85 | 219 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 | 81 | 246 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 38 | 73 | 222 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 45 | 85 | 246 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 38 | 74 | 212 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 42 | 77 | 220 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 41 | 73 | 200 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 42 | 83 | 220 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 42 | 84 | 220 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 37 | 76 | 203 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 39 | 71 | 212 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 42 | 77 | 205 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 40 | 80 | 203 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 44 | 81 | 224 |

DATOS GENERALES

| SUJETOS | EDAD | SEXO | REGIMEN LABORAL | TURNO DE TRABAJO |
|---------|------|-----------|----------------------|------------------|
| | AÑOS | M(1) F(2) | 276(1) 728(2) CAS(3) | ROT(1) MAÑ (2) |
| 1 | 40 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 42 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 49 | 2 | 2 | 1 |
| 4 | 41 | 2 | 2 | 1 |
| 5 | 41 | 2 | 3 | 1 |
| 6 | 52 | 2 | 2 | 1 |
| 7 | 38 | 2 | 2 | 2 |
| 8 | 53 | 2 | 1 | 2 |
| 9 | 38 | 2 | 2 | 1 |
| 10 | 35 | 2 | 3 | 1 |
| 11 | 51 | 2 | 1 | 2 |
| 12 | 59 | 2 | 1 | 1 |
| 13 | 36 | 1 | 2 | 1 |
| 14 | 34 | 2 | 3 | 1 |
| 15 | 42 | 2 | 2 | 1 |
| 16 | 32 | 2 | 3 | 1 |
| 17 | 36 | 2 | 2 | 1 |
| 18 | 32 | 2 | 2 | 1 |
| 19 | 37 | 1 | 2 | 1 |
| 20 | 46 | 1 | 2 | 1 |
| 21 | 42 | 2 | 2 | 1 |
| 22 | 44 | 2 | 2 | 1 |
| 23 | 53 | 2 | 1 | 1 |
| 24 | 48 | 2 | 2 | 2 |
| 25 | 56 | 2 | 2 | 1 |
| 26 | 60 | 2 | 1 | 1 |
| 27 | 34 | 2 | 2 | 1 |
| 28 | 45 | 2 | 2 | 1 |
| 29 | 42 | 2 | 2 | 1 |
| 30 | 35 | 1 | 3 | 1 |
| 31 | 36 | 2 | 3 | 1 |
| 32 | 35 | 2 | 3 | 2 |
| 33 | 40 | 2 | 2 | 1 |
| 34 | 30 | 2 | 3 | 1 |
| 35 | 35 | 2 | 3 | 1 |
| 36 | 50 | 2 | 2 | 1 |
| 37 | 56 | 2 | 1 | 1 |
| 38 | 36 | 2 | 3 | 1 |
| 39 | 37 | 1 | 2 | 1 |

| | | | | |
|----|----|---|---|---|
| 40 | 38 | 2 | 2 | 2 |
| 41 | 38 | 2 | 2 | 1 |
| 42 | 46 | 1 | 2 | 1 |
| 43 | 55 | 2 | 1 | 1 |
| 44 | 49 | 2 | 2 | 1 |
| 45 | 39 | 1 | 2 | 1 |
| 46 | 36 | 2 | 2 | 1 |
| 47 | 45 | 1 | 2 | 1 |
| 48 | 54 | 2 | 1 | 2 |
| 49 | 31 | 2 | 3 | 1 |
| 50 | 37 | 2 | 2 | 1 |
| 51 | 50 | 2 | 1 | 1 |
| 52 | 34 | 2 | 3 | 1 |
| 53 | 40 | 2 | 2 | 1 |
| 54 | 32 | 2 | 3 | 1 |
| 55 | 38 | 2 | 3 | 1 |
| 56 | 38 | 2 | 3 | 2 |
| 57 | 35 | 2 | 2 | 2 |
| 58 | 34 | 2 | 3 | 2 |
| 59 | 32 | 2 | 2 | 2 |
| 60 | 40 | 2 | 2 | 1 |
| 61 | 43 | 2 | 2 | 1 |
| 62 | 43 | 2 | 2 | 1 |
| 63 | 33 | 2 | 3 | 1 |
| 64 | 35 | 2 | 3 | 2 |
| 65 | 52 | 2 | 1 | 1 |
| 66 | 35 | 2 | 3 | 1 |
| 67 | 35 | 2 | 2 | 1 |
| 68 | 59 | 2 | 1 | 1 |
| 69 | 45 | 2 | 2 | 1 |
| 70 | 41 | 2 | 2 | 1 |
| 71 | 55 | 2 | 1 | 1 |
| 72 | 50 | 2 | 1 | 1 |
| 73 | 42 | 1 | 2 | 1 |
| 74 | 47 | 2 | 2 | 1 |
| 75 | 32 | 2 | 3 | 1 |
| 76 | 46 | 2 | 2 | 1 |
| 77 | 45 | 2 | 2 | 1 |
| 78 | 39 | 2 | 2 | 1 |
| 79 | 45 | 2 | 2 | 1 |
| 80 | 30 | 2 | 3 | 1 |
| 81 | 30 | 2 | 2 | 2 |
| 82 | 45 | 1 | 2 | 1 |
| 83 | 52 | 2 | 1 | 1 |

| | | | | |
|----|----|---|---|---|
| 84 | 47 | 1 | 2 | 1 |
| 85 | 53 | 2 | 1 | 2 |
| 86 | 42 | 1 | 3 | 1 |
| 87 | 38 | 2 | 3 | 1 |
| 88 | 39 | 1 | 2 | 1 |
| 89 | 55 | 2 | 1 | 2 |
| 90 | 32 | 2 | 3 | 1 |
| 91 | 45 | 2 | 2 | 1 |
| 92 | 37 | 1 | 2 | 1 |
| 93 | 41 | 2 | 2 | 1 |
| 94 | 47 | 1 | 2 | 1 |
| 95 | 52 | 2 | 1 | 2 |
| 96 | 36 | 2 | 3 | 1 |

ARTICULO CIENTIFICO



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral del enfermero en cirugía del H.N.G.A.I

Isabel Cristina Franco Zegarra
cristinaypepe@hotmail.com
ESSALUD

Escuela de Postgrado
Universidad Cesar Vallejo Filial Lima

Resumen

El presente trabajo es el resultado de un diagnóstico al clima organizacional y satisfacción laboral, el cual tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del Enfermero que labora en cirugía del hospital Guillermo Almenara en la ciudad de Lima, en el año 2016. La investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental, transversal y correlacional la muestra la constituyeron 96 enfermeros, se concluyó que existe una relación directa entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del Enfermero en cirugía. Esperamos que los resultados obtenidos sean referente para los gerentes, a fin de que puedan ejercer un control sobre la determinación de los factores que intervienen en el clima organizacional, de tal manera, que administre su organización lo más eficazmente posible, en beneficio de toda la institución.

PALABRAS CLAVE: clima organizacional, satisfacción laboral, percepción, dimensiones de clima organizacional, satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca.

Abstract

This work is the result of a diagnosis of organizational climate and job satisfaction, which has as its main objective to determine the relationship between the perception of organizational climate and the level of job satisfaction nurse working in hospital surgery Guillermo Almenara Lima, in 2016. The research was conducted on non-experimental traverse correlation design the sample comprised 96 nurses, it was concluded that there is a direct relationship between perception of organizational climate and level of job satisfaction nurse in surgery. We hope that the results obtained are reference for managers, so that they can exercise control over the determination of the factors involved in the organizational climate, so, manage your organization as effectively as possible for the benefit of all institution.

KEY WORDS: organizational climate, job satisfaction, perception, dimensions of organizational climate, intrinsic satisfaction, extrinsic satisfaction.

Introducción

El clima organizacional y la satisfacción laboral, son temas que actualmente han cobrado mayor relevancia en las organizaciones debido a que estas se relacionan y repercuten directamente en el desempeño laboral de los colaboradores, lo cual redundara en beneficio de la productividad. Según Palma (2004) quien menciona que el clima laboral es un concepto que se refiere a la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en la que laboran. De ahí que, el clima laboral refleje la interacción entre características personales y organizacionales. En el hospital Guillermo Almenara Irigoyen, debido a la complejidad de procedimientos y cirugías que se realizan en dicho nosocomio, cuenta con profesionales de Enfermería altamente especializados. La gran demanda de pacientes la escasas de recurso humano, equipos y materiales ocasionan agotamiento físico y mental, en el Enfermero, pudiendo estos factores influir negativamente en la satisfacción laboral. Respecto a la satisfacción del personal, se encontró que Flores (2006) concluyó en su tesis “Relación entre motivación y Satisfacción Laboral de la enfermera asistencial del H.N.G.A.I; obteniendo como resultado que hay insatisfacción laboral en 42.02% del personal de enfermería. Ante esta problemática, con la presente investigación se pretende profundizar en el conocimiento de la percepción del clima organizacional y determinar el nivel de satisfacción laboral del Enfermero en cirugía, así como la relación entre ambas variables. . Se hace explícita la importancia en la identificación del clima de una

organización tomar como base los procesos y la estructura organizacional sumado a las características personales del individuo, componentes del clima que al ser analizados y estudiados con detalle permiten tener una perspectiva clara y definida de la situación que se presenta al interior de una empresa en cuanto a su ambiente o clima laboral se refiere. El estudio se aplicó en los meses de enero a marzo del 2016, en los servicios de cirugía del hospital Guillermo Almenara, la unidad de análisis la constituyeron los enfermeros asistenciales de las áreas de cirugía, el muestreo fue probabilístico y lo constituyeron 96 enfermeros. El realizar un diagnóstico de clima organizacional en los profesionales de Enfermería en cirugía, del Hospital Nacional Guillermo Almenara permitirá que las autoridades introduzcan cambios planificados los cuales impacten en la conducta de las personas de manera que estas sean orientadas a los objetivos y metas organizacionales.

Metodología

La metodología de investigación utilizada para la presente investigación es de tipo hipotético – deductivo. Que según Sampieri y Hernández (2003) es el El procedimiento o que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación, creación de hipótesis, deducción de consecuencias y verificación de los enunciados (p.49).

La población estuvo conformada por 188 enfermeras del área de cirugía, estos datos fueron obtenidos del Departamento de enfermería del hospital Guillermo Almenara, de los cuales se obtuvo a través de la fórmula del muestreo estratificado simple. La muestra probabilística se calculó según lo planteado por Sierra:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 Npq}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

Obteniendo como resultado una muestra de 96 enfermeros, El tipo de muestreo fue probabilístico, es decir la selección de las 96 enfermeras fue de forma aleatoria. La recolección de datos se realizó a través de 2 cuestionarios, uno para clima organizacional con 50 ítems, estructurado con una escala tipo Lickert de cinco categorías de respuesta con un rango del 1 al 5, así mismo para evaluar satisfacción laboral se aplicó un cuestionario con 26 ítems, con una escala tipo Lickert, con puntuaciones del 1 al 5. Ambos instrumentos fueron validados en la tesis de Camacho Chumbes, Jacinto Carlos (2014) Percepción del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería del Hospital Militar central, Lima.

Los datos obtenidos, fueron ingresados a un programa estadístico computarizado (SPSS Ver. 22 para Windows). El "tratamiento de los datos" se efectuó aplicando el análisis de la prueba Chi-Cuadrado con un nivel de significancia del 5%, y se consideró un $p < 0,05$ para ser significativo.

Resultados

Las encuestas aplicada a los enfermeros, estuvo conformada por un total de 76 preguntas, en la que cada pregunta tenía 5 alternativas de respuestas según la escala tipo Likert, donde el entrevistado debía seleccionar sólo una respuesta a cada pregunta. De acuerdo a esa escala se agruparon las respuestas en cinco categorías, para lo cual se construyeron los siguientes intervalos de puntuaciones para analizar la percepción del clima organizacional: muy favorable de 210 a 250, favorable de 170 a 209, medianamente favorable de 130 a 169, desfavorable de 90 a 129 y muy desfavorable de 50 a 89. Para satisfacción laboral se utilizó la siguiente puntuación: excelente de 104 a 130, bueno de 78 a 103, de regular de 52 a 77 y mala de 26 a 51. A fin de lograr los objetivos planteados en este estudio, las variables operacionalizadas fueron: Clima Organizacional y satisfacción laboral Para ello se consideró el puntaje mínimo y máximo, donde se le podían asignar a cada uno de los ítems un valor según la escala de Lickert.

Estas variables, a su vez se clasificaron y analizaron por dimensiones, dividiéndose la variable Clima Organizacional en las siguientes dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, cada dimensión consta de 10 ítems con un puntaje de 10 a 50. considerando como muy favorable el puntaje de 210 a 250 y muy deficiente el puntaje de 50 a 89. Respecto a la variable satisfacción laboral consta de 2 dimensiones: factores intrínsecos conformados por 12 ítems, con un puntaje de 13 a 60 puntos y satisfacción extrínseca con 14 ítems, con un puntaje de 14 a 70 puntos.

Referente a percepción de clima organizacional, se encontró que un 54.2 del personal enfermero que labora en cirugía del hospital Guillermo Almenara, perciben el clima organizacional como medianamente favorable, un 14.6% como favorable, mientras que un 25% lo percibe desfavorable y un 5.2% como muy desfavorable. Podemos decir que, si consideramos esto como una tendencia positiva, se dirá que el 69.8% del personal de enfermería en cirugía, considera que el clima organizacional es adecuado en el Hospital

Guillermo Almenara, contrastando con un 30.2% que lo considera inadecuado. Respecto a la variable satisfacción laboral se observa que el 39.6% del personal enfermero en cirugía del hospital Guillermo Almenara, percibe un nivel de satisfacción laboral regular, el 50% como bueno, un 5.2% como excelente, mientras que un 5.2% como malo. Si consideramos esto como una tendencia se puede considerar que tan solo un 41.6% del personal Enfermero en cirugía se encuentra satisfecho en el hospital Guillermo Almenara. Se valida la hipótesis alterna que existe una relación directa entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del Enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara mediante la prueba de correlación de Spearman ($p < 0.001$).

Discusión

Del total de enfermeras encuestadas, se obtiene que un 54.2% percibe el clima organizacional como mediadamente favorable y un 14.6% como favorable, un 25% como desfavorable, y un 5.2% como muy desfavorable, si consideramos como una tendencia positiva se podría concluir que un 69.8% de los enfermeros que trabajan en cirugía considera que el clima organizacional en el hospital Guillermo Almenara son adecuadas. Según Rodríguez (2004) “el clima organizacional en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico que en este se da las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo”(p.146), Entonces podríamos sostener que para un 69.8% de enfermeros de cirugía del hospital Guillermo Almenara existen las condiciones necesarias para que, logren realizar su trabajo de manera idónea,. por otro lado debemos de mostrar preocupación y atención urgente al 30.2% del personal de enfermero que indican como desfavorable y muy desfavorable el clima organizacional, un clima laboral rígido, una estructura mal definida y no evolutiva harán que la empresa sea postergada por sus trabajadores y clientes, los derechos laborales deben respetarse, es importante activar de manera urgente el nexo gerente-colaborador, atraer, retener y desarrollar al personal realmente talentoso, lo que generaría un mejor clima laboral y empresas competitivas.

Referente a la satisfacción laboral, se encontró que un 5.2% de enfermeros la catalogan como excelente, un 50% como buena, el 39.6% como regular y un 5.2% como malo, entonces podemos manifestar que el 55.2% de los enfermeros en cirugía del hospital Guillermo Almenara se encuentran satisfechos , esto se debería a un clima laboral

medianamente adecuado, a la oportunidad que tienen los enfermeros de desarrollarse profesionalmente, en sus respectivas sus especialidades, la posibilidad de mejorar sus ingresos económicos, por la oferta de turnos extras, el pertenecer a un hospital especializado, derecho a sindicalizarse, oportunidad de capacitación interna y externa., retribución económica es puntual.

En la contratación de las hipótesis específicas, se obtuvo que todas las dimensiones de la variable organizacional tiene relación con la variable satisfacción laboral, lo que confirma que la percepción de clima organizacional tiene relación directa con el nivel de satisfacción laboral.

Conclusiones

Los resultados obtenidos reflejan que existe relación entre la percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2016.

Referencias

- Rodríguez, D. (2004) Organizaciones para la modernización. *México: Universidad Iberoamericana.*
- Flores, D & Saavedra, G. (2006) *Relación entre motivación y Satisfacción Laboral de la Enfermera asistencial. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*
- Ramos,D, (2012) *El clima Organizacional, definición teorías dimensiones y modelos de abordaje. México, D.F., reimp. (1999).*