



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

Tesis

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del
servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017**

**Para optar el grado académico de:
Maestro en ciencias de la enfermería.
Mención: Gestión en central de esterilización**

Presentado por:

PEREZ MORALES, Yolanda Alejandrina
ZAFRA TRUJILLO, Emilia Clara

**Lima – Perú
2018**

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017

Asesor:

Dr. Matta Solis, Hernán

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis de Maestría a Dante, mi querido esposo y mis hijos amados Alejandra e Isaac, por ser mi motor para superar todas las dificultades y por brindarme su amor y apoyo incondicional para concluir satisfactoriamente la Tesis.

Yolanda

Dedico esta Tesis a Edgar, mi compañero de vida, a mis queridos hijos Edgar Jesús y Emilio Sebastian y a mis padres amados Victoria y Segundo, quienes con su amor y paciencia me acompañan siempre en mis deseos de superación.

Emilia

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgen Santísima que con su presencia divina nos ha permitido concluir otro proyecto en nuestras vidas.

A la Universidad Norbert Wiener quien fue el medio por el cual adquirimos conocimientos necesarios para la realización de nuestra tesis.

A nuestro Asesor de Tesis Dr. Hernán Mata Solís quien compartió sus conocimientos y consejos acertados para finalizar exitosamente este reto.

A mis amigos y profesores especialmente Alberto Palacios y Eduardo López quienes con paciencia y esmero hicieron posible dilucidar nuestras dudas durante la elaboración de la tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2 Identificación y formulación del problema	18
1.2.1 Problema General	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Objetivos de la investigación	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos.....	19
1.4 Justificación de la investigación	20
1.4.1 Justificación teórica	20
1.4.2 Justificación metodológica.....	20
1.4.3 Justificación práctica	21
1.4.5 Limitaciones de la Investigación.....	22
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	23
2.1 Antecedentes de la investigación	23
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	23
2.1.2 Antecedentes Internacionales	26

2.2 Bases legales	29
2.2.1 Normas Nacionales	29
2.2.2 Normas Internacionales.....	30
2.3 Base teórica	31
2.3.1 Marco – histórico contextual.....	31
2.3.2 Clima organizacional.....	33
2.3.3 Satisfacción laboral	41
2.3.4 Teorías de enfermería relacionadas con el estudio de investigación.	45
2.4 Formulación de Hipótesis.....	48
2.4.1 Hipótesis General.....	48
2.4.2 Hipótesis Específica	48
2.5 Operacionalización de Variables e indicadores.....	50
2.6 Definición de Términos Básicos	52
CAPITULO III: METODOLOGIA.....	54
3.1 Tipo y nivel de investigación	54
3.2 Diseño de la investigación.....	54
3.3 Población y muestra.....	55
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	55
3.4.1 Descripción de instrumentos	55
3.4.2 Validación de Instrumentos	56
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	57
CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	58
4.1 Procesamiento de datos: Resultados.....	58
4.2 Prueba de Hipótesis	75
4.3 Discusión de resultados	79
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1 Conclusiones.....	83
5.2 Recomendaciones.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	86
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1:</i> Estadísticos descriptivos de la variable “Clima Organizacional” y sus dimensiones	58
<i>Tabla 2:</i> Frecuencias de la variable “Clima Organizacional” y sus dimensiones ..	59
<i>Tabla 3:</i> Estadísticos descriptivos de la variable “Satisfacción Laboral” y sus dimensiones	64
<i>Tabla 4:</i> Frecuencias de la variable “Satisfacción Laboral” y sus dimensiones....	68
<i>Tabla 5:</i> Prueba de normalidad	75
<i>Tabla 6:</i> Correlaciones entre las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral”	76
<i>Tabla 7:</i> Correlación entre las dimensiones de la variable “Clima Organizacional”	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Porcentajes de la variable “Clima Organizacional”	60
Gráfico 2: Porcentajes de la dimensión “Liderazgo”	61
Gráfico 3: Porcentajes de la dimensión “Motivación”	61
Gráfico 4: Porcentajes de la dimensión “Reciprocidad”	62
Gráfico 5: Porcentajes de la dimensión “Participación”	63
Gráfico 6: Frecuencias de la variable “Satisfacción Laboral”	70
Gráfico 7: Frecuencias de la dimensión “Condiciones Físicas y/o Materiales”	70
Gráfico 8: Frecuencias de la dimensión “Beneficios Laborales y/o Remunerativos”	71
Gráfico 9: Frecuencias de la dimensión “Política Administrativa”	71
Gráfico 10: Frecuencias de la dimensión “Relaciones Sociales”	72
Gráfico 11: Frecuencias de la dimensión “Desarrollo Personal”	73
Gráfico 12: Frecuencias de la dimensión “Desarrollo de Tareas”	73
Gráfico 13: Frecuencias de la dimensión “Relación con la Autoridad”	74
Gráfico 14: Relación entre las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral”	76

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Central de Esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017. **Material y método:** Enfoque cuantitativo, no experimental. Diseño correlacional – descriptivo. La muestra estuvo conformada por 29 trabajadores de la central de esterilización. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario Clima organizacional OPS y el cuestionario Satisfacción Laboral (SL-SPC). **Resultados:** En cuanto al clima organizacional, se obtuvo una calificación promedio de 2,75 en un rango de 0-5, el 62.1% tienen un nivel medio, seguido de un 34.5% nivel bajo y finalmente 3.4% nivel alto. En cuanto a la variable “satisfacción laboral” se obtuvo una calificación promedio de 128.7 en un rango de 0-180, la mayoría (96,6%) tiene un nivel de satisfacción regular. La prueba estadística de correlación bivariada de Spearman arroja un índice de correlación de +0,572 ($p = 0,001$) entre ambas variables. Las dimensiones “reciprocidad” y “participación” del clima organizacional tienen una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral **Conclusiones:** Las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral” poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa, en el personal de enfermería de la central de esterilización del Hospital Santa Rosa – Lima 2017.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción Laboral, esterilización (Fuente: DeCS/BIREME)

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of the nursing staff of the Sterilization Center of Santa Rosa Hospital, Lima-2017. Material and method: Quantitative approach, not experimental. Correlational - descriptive design. The sample consisted of 29 workers from the sterilization center. The instruments used were the OPS Organizational Climate Questionnaire and the Labor Satisfaction Questionnaire (SL-SPC). Results: Regarding the organizational climate, an average score of 2.75 was obtained in a range of 0-5, 62.1% have a medium level, followed by a 34.5% low level and finally a 3.4% high level. Regarding the variable "job satisfaction", an average score of 128.7 was obtained in a range of 0-180, the majority (96.6%) has a level of regular satisfaction. The Spearman bivariate correlation statistical test yields a correlation index of +0.572 ($p = 0.001$) between both variables. The dimensions "reciprocity" and "participation" of the organizational climate have a statistically significant relationship with job satisfaction. Conclusions: The variables "Organizational Climate" and "Labor Satisfaction" have a statistically significant strong proportional relationship in the nursing staff of the sterilization center of the Hospital Santa Rosa - Lima 2017.

Keywords: Organizational climate, Labor satisfaction, sterilization (Source: DeCS / BIREME)

INTRODUCCIÓN

Las centrales de esterilización son las áreas encargadas del acondicionamiento, procesamiento, control y distribución de insumos y material médico a todos los servicios asistenciales del hospital, con la finalidad de tener un uso seguro de los mismos por el paciente. Para garantizar un desarrollo óptimo de todos procesos en las centrales de esterilización, el recurso humano juega un rol fundamental. Por ello, en la presente investigación aborda dicha temática, enfocándose en dos variables muy importantes como son: el clima organizacional y la satisfacción laboral.

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

La satisfacción laboral se ve expresada por el grado de conformidad de los trabajadores respecto al entorno y condiciones de trabajo donde se encuentran, por lo cual resulta crucial para garantizar un buen funcionamiento de las centrales de esterilización.

Por lo anterior, este estudio pretende analizar la relación entre ambas variables, a partir de las cuales generará propuestas de mejora para el área de esterilización del Hospital Santa Rosa. Para el desarrollo de la investigación se estructuró de la siguiente manera: Capítulo I - El planteamiento del problema: descripción de la realidad problemática, identificación y formulación del problema, objetivos de la investigación y justificación de la investigación. Capítulo II - Marco Teórico:

antecedentes de la investigación, bases legales, base teórica, formulación de hipótesis, Operacionalización de variables y definición de términos básicos. Capítulo III – Metodología: tipo y nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento de datos. Capítulo IV – Presentación y análisis de resultados: resultados y discusión. Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El proceso de globalización necesita de instituciones que se puedan adaptar rápidamente al proceso de cambio, a nivel económico y socio-cultural. Además, tienen que desarrollar en sus empleados conductas flexibilizadas y creativas para ser capaces de satisfacer las necesidades de un mercado altamente exigente y dinámico. Todos estos procesos de cambio conlleva a que las áreas de gestión se preparen para comprender el comportamiento individual y grupal de los recursos humanos que laboran en la institución, para poder lograr las metas institucionales y satisfacer las expectativas objetivas y subjetivas del trabajador (1).

El sector salud no es ajeno a estos procesos de cambio, y en el devenir de la implementación de estrategias para adaptarse a los cambios, se han evidenciado una serie de problemas de los establecimientos de salud. Dicha problemática engloba una serie de componentes del sistema, siendo uno de ellos el recurso humano. Según algunos documentos y/o reporte del área de recursos humanos del Ministerio de Salud (MINSA), se observa que los problemas frecuentes son la existencia de salarios no acordes al mercado, alta rotación, alta carga horaria,

generando en los trabajadores la sensación de vulnerabilidad (2). Por ese motivo, los profesionales de salud luchan permanentemente para un trato digno en el sistema de salud.

De todos los factores que contribuyen a la competitividad en el proceso de globalización, el factor humano es el más importante (3); por ello, es fundamental que las instituciones tengan evaluaciones periódicas de las diversas variables que influyen en ellos, siendo dos muy importantes: el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Es el recurso humano quien a través de sus competencias y experiencias permite los logros de las metas organizacionales; por lo tanto, deben ser considerados el mayor activo institucional. Los trabajadores y la institución se encuentran en constante interacción, la cual está sustentada en las expectativas bidireccionales entre trabajador e institución.

El clima organizacional es definido por algunos autores como “las percepciones compartidas por los integrantes de una institución respecto a su labor, al entorno físico, las interrelaciones personales y los diversos tipos de normas que afectan al trabajo”, además es considerado como uno de los determinantes de la satisfacción laboral (4).

Patlán y Flores, en sus estudios evidenciaron que los factores del clima organizacional que se encontraban asociados a la satisfacción percibida por el trabajador son el liderazgo, beneficios, esfuerzo, recompensas. Por otro lado,

mostró que el clima organizacional podría predecir las conductas de los trabajadores en el centro laboral (5).

La importancia de evaluar el clima organizacional está en fortalecer los sistemas organizativos favoreciendo una mayor productividad y mayor satisfacción laboral debido a su vinculación con el recurso humano; además, permite detectar problemas dentro de la institución para luego realizar intervenciones basadas en los objetivos institucionales, formar equipos de trabajo y conocer las necesidades del personal para mejorar su motivación.

La satisfacción laboral representa un conjunto de sentimientos, respuestas emocionales y actitudes en sentido positivo o negativo con el cual los trabajadores perciben a su institución. Por ello, el comprender la satisfacción laboral de los trabajadores es fundamental debido a que está directamente vinculada al comportamiento organizacional, poniendo mayor énfasis en la gestión de los servicios de salud. Las consecuencias que puede tener una mala satisfacción laboral son diversas pasando por la alteración de las relaciones interpersonales hasta el desempeño laboral. De esta manera, la satisfacción laboral se constituye en un indicador que da soporte a la calidad de los servicios de salud (6).

En los estudios relacionados a la satisfacción laboral se evidencia que los niveles de satisfacción laboral en los países europeos llegan tan solo a un 20%, siendo en su mayoría los factores como escasa remuneración, malas condiciones laborales los más asociados a la insatisfacción. A nivel de Centro América la satisfacción laboral llega aproximadamente a un 30%, y los factores involucrados

en ello es el salario, las oportunidades de ascenso, la supervisión y el compañerismo (7).

Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de tiempo de permanencia en la institución, de adhesión a la institución, mejora la vida no solo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en su entorno más cercano.

Las instituciones de salud requieren el empleo de procesos eficientes para su manejo del recurso humano; para ello, debe contar con gestores que tengan la capacidad de dinamizar las actividades dentro de la organización, mejorando la satisfacción del usuario interno y externo.

Lamentablemente, muchos gestores e instituciones no se muestran convencidos de que una forma eficaz de mejorar la satisfacción de los trabajadores y lograr las metas es garantizando un buen clima organizacional.

Por esta razón, las políticas de las instituciones deben ser lo suficientemente flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes entornos y condiciones; a su vez, deben ser coherentes y permitir resolver o prevenir la problemática específica que se presente.

Muchas de estas políticas en recursos humanos han sido desarrolladas por el Ministerio de Salud (Perú) y plasmadas en diferentes normas y directivas. En las instituciones del sector salud prevalece un modelo funcional y en forma incipiente

se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se perciben resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general (8).

Las centrales de esterilización constituyen servicios de vital importancia en el sector salud. El principal objetivo de una central de esterilización es brindar a todas las unidades el material y equipo necesario en condiciones óptimas de esterilidad. Esto se realiza a través de una serie de procesos desde el desmontado, limpieza, preparación, empaque, hasta la esterilización propiamente dicha. No obstante, existen riesgos relacionados a la propia actividad y el entorno laboral que son independientes del tipo de esterilización que se realice. Durante los años de labor en la central de esterilización en el Hospital Santa Rosa y en entrevistas al personal que labora, evidenciamos una serie de problemas como sobrecargas de trabajo, personal que no está de acuerdo con el sueldo que percibe, no se sienten reconocidos por la labor que realizan en la institución. Además, no existen espacios donde el personal pueda interactuar, generando mayor cohesión negativa de tipo amical, repercutiendo ello, muchas veces, en la generación de conflictos internos entre compañeros, que finalmente irán en desmedro del servicio de esterilización.

Por lo descrito anteriormente, y no habiéndose realizado estudios similares en el área de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, surgió la necesidad imperiosa de realizar una investigación para conocer la relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. De esta manera se buscó convertir al personal de salud de la central de esterilización, en el foco de la

investigación, a partir de la cual se generaron recomendaciones para mejorar la calidad del servicio.

1.2 Identificación y formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de enfermería del servicio de Central de Esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017?

1.2.2 Problemas específicos

- A. ¿Cuál es el nivel de clima organizacional y sus dimensiones del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017?
- B. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017?
- C. ¿Cuál es la relación entre la dimensión liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017?
- D. ¿Cuál es la relación entre la dimensión motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017?

- E. ¿Cuál es la relación entre la dimensión reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017?
- F. ¿Cuál es la relación entre la dimensión participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- A. Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Central de Esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- A. Identificar el nivel de clima organizacional según dimensiones del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.
- B. Identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.
- C. Determinar la relación entre la dimensión liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.

- D. Determinar la relación entre la dimensión motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.
- E. Determinar la relación entre la dimensión reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.
- F. Determinar la relación entre la dimensión participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

El presente estudio de investigación pretende abrir nuevos horizontes de estudio en el área de central de esterilización, donde se encuentran escasos estudios relacionados a las variables que se investigaron. Además, contribuirá al enriquecimiento teórico sobre la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el personal de la central de esterilización del Hospital Santa Rosa, cuyos resultados se incorporarán al cuerpo de conocimientos en el campo de la salud.

1.4.2 Justificación metodológica

Metodológicamente, la investigación se justifica porque emplea dos instrumentos que han sido validados a nivel nacional y utilizados en diversos estudios de

investigación. Uno para medir el Clima Organizacional (inventario de clima organizacional OPS) y el otro para evaluar la satisfacción laboral (cuestionario SL-SPC).

1.4.3 Justificación práctica

La investigación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral permitirá evidenciar el estado actual del clima organizacional y la satisfacción laboral, así como las fortalezas y dificultades en el área de recursos humanos de la central de esterilización, siendo un insumo importante para el equipo gestor del área de central de esterilización. Este estudio propició en los trabajadores, manifestar su opinión respecto al desenvolvimiento de la central de esterilización y cómo se sienten perteneciendo a ella, de esta manera al implementarse acciones correctivas generarán beneficios en las áreas deficitarias.

Además, el intentar comprender el impacto del personal hacia la organización y viceversa, permite mejorar la eficiencia que se reflejará en el logro de las metas planteadas.

Actualmente, no se cuenta con estudios que permitan establecer la situación del clima organizacional y la satisfacción laboral de nuestra central de esterilización, por ello los resultados obtenidos permiten el mejoramiento de algunos procesos deficientes, repercutiendo también en la satisfacción del usuario interno.

En síntesis, los resultados permitieron efectuar intervenciones efectivas tanto a nivel de diseño o rediseño de la estructura organizacional, planificación

estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos, entre otros.

1.4.5 Limitaciones de la Investigación

Una limitación de la investigación fue el tamaño de la población (N=29), por lo que se decidió incluir en el trabajo, tanto a técnicos como enfermeras y esta heterogeneidad de grupo ocupacional nos permitió estudiar a todo el recurso humano que laboran en el servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa y consideramos que dicha heterogeneidad no constituye una limitación importante en nuestro trabajo, puesto que las variables en estudio están referidas a percepciones y sentimientos humanos en general. Por lo demás, los resultados de la presente investigación se limitan a nuestra población estudiada.

Finalmente, el financiamiento de la investigación fue asumida por los investigadores, evitando el uso de fuentes externas.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Rivera I., en el año 2015, en Tarma-Perú, realizó un estudio de investigación titulado: “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico el Hospital Félix Mayorca Soto”, cuyo objetivo principal fue determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, tipo correlacional-descriptivo. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron escala de clima organizacional de Sonia Palma que consta de 50 ítems, y la escala de satisfacción laboral de la misma autora que consta de 36 ítems.

Las conclusiones fueron:

“Existe asociación e influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral, además se evidenció un clima organizacional favorable y una satisfacción laboral favorable” (9).

Chavez D., Ríos K., en el año 2015, en Trujillo-Perú, realizaron el trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía del hospital Víctor Lazarte Echegaray”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-correlacional. La muestra estuvo compuesta por 27 enfermeras. Los instrumentos utilizados fueron la escala de Hackman y Oldman para evaluar clima organización y la encuesta elaborada por Sonia Palma para evaluar la satisfacción laboral. Las conclusiones fueron:

“Existe relación altamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras, además, presentaron un nivel medio de clima organizacional en su mayoría y un nivel alto de satisfacción laboral” (10).

Castro E., Espinoza J., en el año 2014, en Huancayo – Perú, realizaron el trabajo de investigación titulado: “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro de salud La Libertad”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, tipo correlacional-descriptivo. La muestra estuvo constituida por 25 profesionales de enfermería. Los instrumentos utilizados fueron una encuesta de 21 ítems para evaluar el clima organizacional, y otra encuesta de 33 ítems para evaluar la satisfacción laboral (Chiang), se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson y la T Student. Las conclusiones que llegaron fueron:

“Existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El nivel de clima organizacional fue inadecuado, el nivel de satisfacción laboral fue insatisfecho” (11).

Huamán G., Ramos J., en el año 2015, en Huancavelica – Perú, realizaron el trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud Ascensión”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo. La muestra estuvo conformada por 63 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron las escalas de clima organizacional y satisfacción laboral validadas por Chiang y colaboradores. Las conclusiones fueron:

“Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El clima organizacional resulto regular y el nivel de satisfacción laboral fue alto” (12).

Arévalo P, Tapia E, en el año 2016, en Lima-Perú, desarrollaron el trabajo de investigación titulado: "Clima organizacional y satisfacción Laboral en personal de salud de la Liga Contra el Cáncer", cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo. La muestra estuvo conformada por 48 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron la

escala CL-SPC para evaluar el clima laboral y la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Las conclusiones fueron:

“Existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, corroborado mediante prueba de Pearson. La mayoría percibe un clima organizacional favorable y en cuanto a la satisfacción laboral, la mayoría se encuentra satisfecho” (13).

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Montoya P., Bello N., Bermúdez N., Burgos F., Fuentealba M., Padilla A., en el año 2017, en Chile, realizaron el trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo. La muestra estuvo conformada por 166 trabajadores. Para evaluar la satisfacción laboral se aplicó el instrumento S20/23, y una encuesta para evaluar el clima organizacional. Las conclusiones principales fueron:

“La percepción del clima organizacional alto se encuentra asociado a un mayor nivel de satisfacción laboral” (14).

Apuy L, en el año 2008, en Costa Rica, realizó el trabajo de investigación titulado “Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital San Rafael”

cuyo objetivo principal fue conocer los factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, tipo prospectivo, transversal. La muestra estuvo constituida por 50 profesionales. Los instrumentos utilizados fueron elaborados y validados por la autora del presente estudio y concluye que:

“Algunos factores del clima organizacional influyen en la satisfacción laboral”
(15).

Chiang M., Salazar C., Nuñez A., en el año 2008, en Chile, realizaron el trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1”, cuyo objetivo principal fue conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de salud estatal. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo. La muestra estuvo conformada por 328 personas. Los instrumentos utilizados fueron el S20/23 de Meliá y Peiró para evaluar la satisfacción laboral, y un cuestionario para evaluar el clima organizacional elaborado por el Ministerio de Salud de dicho país. Las conclusiones fueron:

“Existen dimensiones del clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativa con las variables de satisfacción laboral” (16).

Juárez L., en el año 2011, en Aguas calientes-Bolivia, realizó el trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral en el personal operativo de enfermería

y Clima organizacional en un Hospital de 2° nivel de Bolivia”, cuyo objetivo principal fue determinar si existe relación entre satisfacción laboral y el clima organizacional. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional descriptivo. La muestra estuvo conformada por 190 enfermeras. Para la satisfacción laboral se utilizó el instrumento de Chiang Vega y el cuestionario de Meliá Peiró para evaluar el clima organizacional. Las conclusiones fueron:

“Existe una fuerza de asociación moderada entre satisfacción laboral y clima organizacional evaluado mediante la correlación de Pearson” (17).

Peralta H., en el año 2017, en Bolivia, realizó el trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la Banca privada”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional descriptivo. La muestra estuvo conformada por 74 enfermeros y enfermeras. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de clima organizacional del hospital regional de Talca-Chile y el cuestionario S20/23 para satisfacción laboral. Las conclusiones fueron:

“Existe estrecha relación entre las dimensiones intervinientes de clima organizacional y los factores que componen la satisfacción laboral” (18).

Juarez A, en el año 2012 en México, realizó el estudio de investigación titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral”, cuyo objetivo principal fue correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de

salud. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo. La muestra estuvo conformada por 230 personas. El instrumento utilizado fue una escala mixta de Thurstone. Las conclusiones fueron:

“El clima organizacional favorable va a condicionar una mayor satisfacción laboral. Existe una alta correlación positiva”(19).

Paz A, Marín S, en el año 2014, en México, realizaron el trabajo de investigación “Clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma”, cuyo objetivo principal fue determinar las características del clima organizacional de la institución en mención. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, observacional. La muestra estuvo conformada por 84 trabajadores. El instrumento utilizado fue el propuesto por la OPS para evaluar el clima organizacional. Las conclusiones fueron:

“El clima organizacional de la institución estudiada fue poco satisfactorio, la variable liderazgo fue la que mejor puntuación obtuvo” (20).

2.2 Bases legales

2.2.1 Normas Nacionales

Constitución Política del Perú. - el cual refiere que toda persona tiene derecho a laborar libremente sustentado en los principios de la ley. El trabajo realizado es un deber y derecho para los ciudadanos, es la base para su bienestar social y un

medio para el desarrollo personal. El trabajo digno es una de las prioridades del estado, ningún vínculo laboral puede limitar sus derechos constitucionales (21).

Ley N° 27669 del trabajo del profesional de enfermería publicada el 15 de febrero del 2002, la cual regula el ejercicio profesional de enfermería a nivel público y privado. Definen el rol primordial del profesional de enfermería, en brindar atención integral con énfasis en la promoción-prevención. Así mismo menciona las áreas donde se brinda el cuidado integral, siendo una de ellas la investigación, debiendo contribuir a las soluciones de problemas encontrados en su realidad (22).

2.2.2 Normas Internacionales

Declaración universal de derechos humanos 1948, en el cual se manifiesta que todas las personas tienen derecho a acceder a un trabajo en condiciones equitativas y brindar satisfacción de las necesidades del trabajador. Respecto a los salarios deben ser equitativos sin discriminación alguna, además tienen derecho al descanso y gozar del tiempo libre (23).

Las NORMAS INTERNACIONALES DEL TRABAJO, son instrumentos Jurídicos propuestos por los estados miembros, organizaciones y trabajadores miembros de la OIT, que contienen los principios y derechos fundamentales en el trabajo. La normatividad está conformada por ocho convenios, que son tratados internacionales, sustentados jurídicamente por los estados miembros.

Los convenios del Consejo de la OIT incluyen temas fundamentales para el trabajo, incluidos en la declaración de la OIT en el año 1998. Estos convenios son

relacionados a la libertad de sindicalización, trabajo forzoso, equidad en remuneraciones, discriminación. Dichos convenios contribuyeron a la normatividad laboral de los profesionales de enfermería a nivel nacional (24).

2.3 Base teórica

2.3.1 Marco – histórico contextual

A. Hospital Santa Rosa

El Hospital Santa Rosa está localizado en el distrito de Pueblo Libre, fue creado el 26 de Julio de 1956 bajo la denominación de “Central de Asistencia Social Santa Rosa de Lima” en el gobierno del General Manuel A. Odría. Su administración estuvo a cargo de un comité de Damas presidida por la Sra. María Delgado de Odría.

En el año 1964 se da la inauguración del monobloc iniciándose una nueva etapa de desarrollo del hospital pues se le reconoce como “Hospital Materno Infantil Santa Rosa”, comenzando así un proceso de crecimiento en infraestructura y recursos humanos brindándose atención de partos en forma progresiva. Simultáneamente a ello se da inicio también al servicio centro quirúrgico y central de esterilización. En el año 1968 se produce la integración de los centros de salud de Lince, San Isidro, Magdalena y San Miguel, constituyéndose el Área Hospitalaria N° 5, con el Hospital Santa Rosa como base.

En 1996 recibe el nombre de “Hospital de Apoyo Santa Rosa” y en el año 2005 fue categorizado como establecimiento de salud de atención general (Categoría III – 1, Hospital III del tercer nivel de atención) y se le reconoce como Hospital Santa Rosa.

Actualmente cuenta con los servicios de emergencia, cuidados críticos, centro quirúrgico, medicina y especialidades, cirugía y especialidades, oncología, neonatología, ginecología, pediatría, consulta externa, central de esterilización entre otros. Asimismo, cuenta con 196 camas distribuidas en los servicios hospitalarios mencionados (25).

B. Central de Esterilización

La Central de Esterilización del hospital Santa Rosa tiene como función principal proporcionar a todos los servicios del hospital el material esterilizado en óptimas condiciones para ser utilizado en los pacientes que lo requieran. Inició su funcionamiento aproximadamente en el año 1968 dentro del área de centro quirúrgico y en el año 2008 fue separada de centro quirúrgico por cumplir funciones diferenciadas realizadas por el personal profesional y técnico especializado. Ha sido remodelada y reestructurada en diferentes oportunidades con la finalidad de dar cumplimiento a los requerimientos del manual de desinfección y esterilización del Ministerio de Salud. La última remodelación fue realizada el año 2012 y cuenta con un área de aproximadamente 100 m² donde quedaron definidas las tres áreas de trabajo como son:

AREA ROJA: llamada también zona sucia o área contaminada, en esta zona se realizan las actividades de recepción, clasificación, descontaminación y lavado de material.

AREA AZUL: llamada también área limpia, en esta zona se realizan las actividades de recepción, preparación, embalaje y carga de material para esterilizar.

AREA VERDE: llamada también zona restringida, en ella se realizan actividades como almacenamiento, distribución y despacho de material esterilizado.

Actualmente laboran 6 licenciadas en enfermería y 23 técnicos en enfermería, quienes realizan sus actividades en turnos rotativos y turnos fijos.

2.3.2 Clima organizacional

A. Definición

Diversos autores han elaborado investigaciones relacionadas al constructo clima organizacional, evidenciando la estrecha relación que tiene el factor humano dentro de las organizaciones.

Los primeros estudios teóricos sobre clima organizacional fueron realizados en los años 30, se mencionaba que la conducta del individuo dentro de la organización no dependía netamente de su experiencia personal, sino que existían factores externos como el clima laboral y los componentes organizacionales.

Ya en los años 70s, diversos investigadores plantearon que el componente crítico o esencial del clima organizacional era la percepción, poniendo de relevancia al individuo como el generador de dichas percepciones, definiendo el clima organizacional (26).

En los años 90, los investigadores realizaron un esquema conceptual que permitiría agrupar las diversas definiciones de clima organizacional, según refieren el estudio del clima se puede abordar desde 4 perspectivas: estructural, perceptual, interactiva y cultural.

Desde la perspectiva estructural, los investigadores refieren que el clima es la manifestación estructural de la organización, que no depende de la percepción del trabajador. Desde el punto de vista perceptual se pone de relieve la importancia del individuo para la descripción del clima organizacional. Desde el punto de vista interactivo hace referencia a la interacción de los trabajadores en respuesta a diversas situaciones presentadas en la organización. Finalmente, desde la perspectiva cultural, el clima es determinado por el conjunto de interacciones individuales bajo un entorno común (27).

En el ámbito de salud también se han desarrollado diversas investigaciones sobre el clima organizacional de las instituciones de salud. Al respecto, desde la Organización Panamericana de Salud y la Organización Mundial de la Salud definen al clima organizacional como “conjunto de percepciones sobre las características relativamente estables de las instituciones que influyen en las actitudes y comportamientos de sus miembros”. Para el presente trabajo de investigación se utilizó esta definición por considerarla multidimensional, puesto que intenta agrupar las diversas perspectivas (estructura, reglas, procesos, etc.) sin dejar de lado el aspecto crítico que son las percepciones individuales (28).

B. Importancia

El estudio del clima organizacional genera conocimiento científico y sistemático, sobre las percepciones de los trabajadores sobre su entorno laboral, dicho conocimiento sirve para la elaboración de planes que permitan superar los factores negativos identificados en la institución.

Actualmente, muchas instituciones dan reconocimiento como activo principal al recurso humano, por lo tanto, se requieren tener mecanismos e instrumentos para su evaluación periódica. Una vez evaluados, los resultados obtenidos sirven para la elaboración de programas de intervención, monitoreo y seguimiento.

Además, la importancia de conocer el nivel de clima organizacional de las instituciones radica en que podemos medir el impacto de las intervenciones (8).

C. Modelos del clima organizacional

Existen diversos modelos que sirven de sustento teórico para la comprensión de los elementos que participan y su relación entre ellos dentro de una organización, siendo un punto resaltante la complejidad de dichas interacciones (29). A continuación, presentamos dos modelos que son los más utilizados en las investigaciones:

- Modelo explicativo del clima organizacional

Este modelo permite el conocimiento de los factores involucrados en el clima organizacional tales como estructura, liderazgo y toma de decisiones que representan la forma de percepción de los trabajadores que lo integran

permitiendo la comprensión de sus comportamientos en función a dichos factores. Fueron Litwin y Stringer los que propusieron este modelo. Estos comportamientos generan una gran diversidad de consecuencias para las instituciones como satisfacción, rendimiento, ausentismo, pudiendo ser beneficiosas o no. Este modelo es ampliamente desarrollado en las empresas, debido a que involucra no solo componentes estructurales, sino procesos y conductas de los trabajadores dentro del entorno laboral (29).

- Modelo de intervención del clima organizacional

Se debe tener muy en cuenta que modificar el clima organizacional no resulta una tarea sencilla. Como se ha visto, el clima organizacional resulta de la interacción de una serie de factores; por lo tanto, las intervenciones aumentan en complejidad sobre todo porque involucra un cambio de percepción en los trabajadores dentro del entorno laboral.

Según Brunet, las intervenciones para el cambio del clima organizacional se realizan mediante puesta en práctica del desarrollo organizacional. Por desarrollo organizacional entendemos que es una estrategia educativa que busca cambiar los comportamientos para mejorar y brindar una mejor diversidad de elecciones organizacionales. Estas estrategias se basan en la intervención a nivel directivo o de los trabajadores (29).

D. Dimensiones

El estudio del clima organizacional implica la identificación de las distintas dimensiones que lo componen, las cuales son susceptibles de medición. A

continuación, presentamos tres autores que han propuesto diferentes tipos de dimensiones para su evaluación:

– Dimensiones según Likert

De acuerdo a este autor, el clima organizacional presenta ocho dimensiones:

- a) Métodos de mando: cómo se utiliza el liderazgo para influir en los trabajadores.
- b) Fuerzas motivacionales: formas de motivar a los trabajadores.
- c) Características de los procesos de comunicación: se refiere a las distintas formas de comunicación en el ámbito laboral.
- d) Características de los procesos de influencia: hace referencia a la interacción entre jefe y trabajador para el establecimiento de los objetivos de la organización.
- e) Características de los procesos de toma de decisiones: cómo se reparten las funciones y la toma de decisiones dentro de la organización.
- f) Características de los procesos de planificación: hace referencia a cómo se generan los planes dentro de la organización.
- g) Características del proceso de control: cómo se distribuye el control en toda la organización.
- h) Características del proceso de organización, se refiere a las gestiones realizadas por la organización para alcanzar los objetivos planteados. (30).

– Dimensiones según Litwin y Stringer

Refieren que el clima organizacional depende de nueve dimensiones.

- a) Estructura, se refiere a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de la organización.
- b) Responsabilidad, se refiere al empoderamiento y nivel de autonomía que tienen los trabajadores para realizar sus labores.
- c) Recompensa, se refiere a los incentivos que reciben los trabajadores y que les motiva a tener un mejor desempeño.
- d) Desafío, se refiere al control de los trabajadores sobre el proceso de producción y a los riesgos asumidos para el logro de los objetivos planteados.
- e) Relaciones, se refiere al respeto, colaboración y buen trato para generar un ambiente grato de trabajo
- f) Cooperación, se refiere a la existencia de un sentimiento de equipo y al apoyo oportuno para el logro de objetivos de la organización.
- g) Estándares, se refiere a los parámetros establecidos por la organización para la medición del rendimiento de los trabajadores los cuales deben ser justos y equitativos.
- h) Conflictos, se refiere al manejo que dan los superiores a las crisis o divergencias que se presentan entre los trabajadores.
- i) Identidad, se refiere al sentimiento de pertenencia de los trabajadores hacia la organización y lo orgullosos que se sienten de pertenecer a ella (31).

– Dimensiones según OPS

A pesar de que existen diversos modelos e instrumentos para la evaluación del Clima Organizacional, que permiten estudiar el fenómeno, este cuestionario de la OPS ya ha sido probado y validado en instituciones de salud, ya que se elaboró

tomando en cuenta las características muy particulares de este tipo de organizaciones.

La OPS en su búsqueda por mejorar los servicios de salud, y basados en su teoría de la organización de los servicios de salud propone un modelo basado en cuatro dimensiones y sus respectivas subdimensiones:

a) Liderazgo. Hace referencia a la influencia del individuo que tiene la capacidad de guiar y convencer a los demás, para lograr las metas institucionales.

Subdimensiones:

- Dirección. Se refiere a como se dirige la actividad, fijando metas y las formas para conseguirlo.
- Estímulo por la excelencia. Inclusión de nuevos conocimientos y técnicas para que el individuo asuma las responsabilidades sobre la calidad del servicio.
- Estímulo del trabajo en equipo. Es crear un entorno de ayuda entre todos donde la participación organizada no sea individualmente sino de complemento de conocimientos y/o experiencias del equipo de trabajo.
- Solución de conflictos. Capacidad de resolver conflictos que se originan en la organización.

b) Motivación. Conjunto de reacciones y actitudes orientadas a satisfacer las necesidades del trabajador dentro de la organización.

Subdimensiones:

- Realización personal. El trabajador tiene que tener conocimiento de todas las oportunidades de autorrealización.
- Reconocimiento de la aportación. Cuando apoya y reconoce el esfuerzo hecho por el trabajador o el conjunto en la ejecución de una actividad.
- Responsabilidad. Capacidad del trabajador de responder por sus deberes y actos.
- Adaptación de las condiciones de trabajo. Condiciones ambientales, estructurales y psicosociales, así como la calidad de los recursos y el estado óptimo de los equipos para cumplir con el trabajo.

c) Reciprocidad. Relación mutua bidireccional entre el trabajador y la institución.

Subdimensiones:

- Aplicación al trabajo. El trabajador está identificado con su labor y con la organización, expresado en su alto nivel de responsabilidad para resolver los problemas organizacionales.
- Cuidado patrimonial. Cuidado de los bienes, equipos y materiales de la organización.
- Retribución. Sistema de remuneración y desarrollo humano de los miembros de la organización.
- Equidad. Igualdad de condiciones para obtener cualquier beneficio organizacional.

d) Participación. Involucramiento de los trabajadores en la actividad de la organización contribuyendo todos de acuerdo a su función para cumplir las metas organizacionales.

Subdimensiones:

- Compromiso con la productividad. Se da en la medida que la interacción de todos los trabajadores pueda realizar de forma óptima con calidad los productos.
- Compatibilidad de intereses. Función básica de alinear la variedad de intereses de los trabajadores en una sola meta.
- Intercambio de información. Comunicación necesaria entre los trabajadores y grupos para ejecutar acciones coordinadas.
- Involucramiento al cambio. La actitud de promoción y compromiso ante las decisiones del cambio.

2.3.3 Satisfacción laboral

A. Definición

La satisfacción laboral es uno de los grandes temas de interés para las organizaciones, siendo parte del estudio de varias disciplinas. A continuación, planteamos una serie de definiciones sobre la satisfacción en el trabajo:

Algunos autores refieren que las reacciones y sentimientos del trabajador frente a su situación laboral son considerados como actitudes. Mientras que, sus aspectos afectivos y cognitivos, conductas, entorno laboral son los que expresan su satisfacción por el trabajo.

Otros autores lo definen como la actitud de un individuo hacia su trabajo, siendo estas actitudes positivas cuando existe una alta satisfacción por él mismo. Además, el autor refiere los factores más importantes que nos llevan a la satisfacción: labores desafiantes, condiciones laborales y recompensas justas.

Finalmente, una definición más integral refiere que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo, placentero resultante de las experiencias laborales del trabajador. Para el autor, la satisfacción laboral es un concepto pluridimensional (32).

B. Importancia de la satisfacción laboral

El estudio de la satisfacción laboral es muy importante por su relación que tiene con otras variables que repercuten en la mejora de la calidad en las organizaciones. Los beneficios de la satisfacción laboral son:

- Mejora de la calidad en el trabajo
- Da una importancia creciente sobre la información de las actitudes, objetivos de los trabajadores en relación a la institución
- Las direcciones de las instituciones realzan la importancia de las actitudes, sentimientos y expectativas de los trabajadores.
- Existe una relación posible entre la satisfacción y el clima laboral.

C. Teorías de la satisfacción en el trabajo

Sobre las conductas generadas por las personas, como consecuencia de la satisfacción en el trabajo, se han generado una serie de teorías. Nosotros vamos a describir dos teorías que han contribuido de manera más importante al desarrollo de los modelos de la satisfacción en el trabajo:

- La teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría refiere que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional. Este modelo viene a decir que los individuos poseen dos grupos de necesidades: unas referidas al entorno y/o ambiente físico y psicológico de la organización (“necesidades higiénicas”) y vinculadas al contenido mismo del trabajo (“necesidades de motivación”). Si se logra satisfacer las “necesidades higiénicas”, el trabajador se sentirá satisfecho o insatisfecho, se encontrará en estado neutro; y si no se satisfacen estas necesidades, se sentirá insatisfecho. El individuo solo se sentirá satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro). Esta teoría desencadenó una polémica muy grande en su época, muchas investigaciones plantearon críticas a su eficacia, a pesar de ello, todavía ejerce poderosa influencia en el campo de la satisfacción laboral (33).

- El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo, propuesto por Lawler.

Este autor parte del supuesto de que la asociación entre la expectativa y la realidad de la recompensa producirían la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que estas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de este. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente supera la que se considera adecuada o si es similar, el trabajador

alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produciría la insatisfacción (33) .

D. Dimensiones de la satisfacción laboral

Existen muchas investigaciones que han propuesto diversas dimensiones del constructo satisfacción laboral. Para el presente estudio se utilizará las dimensiones formuladas en el instrumento de satisfacción laboral presentado por Sonia Palma Carrillo, porque fue realizado en una población de Lima Metropolitana, demostrando alta confiabilidad y validez (10).

La autora plantea siete dimensiones:

- Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales

Los elementos materiales o de infraestructura donde desempeña su labor diaria de trabajo y se constituye como facilitador de su labor.

- Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos

El grado satisfacción con relación al incentivo económico regular o adicional por la labor que se realiza.

- Dimensión 3: Políticas administrativas

El grado de acuerdo frente a las políticas o normas organizacionales dirigidas a regular la relación laboral y vinculada directamente con el trabajador.

- Dimensión 4: Relaciones sociales

El grado de complacencia frente a la interacción con otros miembros de la organización con quien se comparten las actividades laborales cotidianas.

- Dimensión 5: Desarrollo personal

Oportunidad que tiene el trabajador de ejecutar actividades significativas que contribuyen a su autorrealización.

- Dimensión 6: Desempeño de tareas

La valoración con la que asocia el trabajador sus actividades cotidianas en la organización que trabaja.

- Dimensión 7: Relación con la autoridad

La percepción valorativa que realiza el trabajador respecto a su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades que realiza a diario.

2.3.4 Teorías de enfermería relacionadas con el estudio de investigación.

Los modelos y teorías de la enfermería pretenden describir, establecer y examinar los fenómenos que conforman la práctica de la enfermería general. La diferencia entre modelo conceptual y teoría es el nivel de abstracción. Un modelo conceptual es un sistema abstracto de conceptos relacionados entre sí. Una teoría está basada en un modelo conceptual, pero está más limitada en el ámbito, contiene más conceptos concretos con definiciones y explicaciones detalladas de las premisas o hipótesis.

A. Modelo de Hildegard E. Peplau (1952)

En 1943, Hildegard E. Peplau, recibe su titulación en psicología interpersonal y en 1947 obtiene el título de enfermera en el área de psiquiatría. Laboró como docente en el programa para la obtención del título de enfermería en el área de

psiquiatría. En el desarrollo de su teoría ha sido fundamental la influencia aportada desde la psicología. En cuanto a los conceptos metaparadigmáticos del modelo de Peplau podemos señalar que:

Persona: Ser humano formado por una parte bioquímica, otra física y otra psicológica

Salud: Desarrollo personal y social de la persona

Entorno: Ámbito físico y contexto cultural

Cuidado: Relación interpersonal terapéutica

La relación entre los conceptos incluidos en su modelo queda evidenciada en los enunciados siguientes:

- La enfermera tiene que tener la capacidad de conocer y de entender su propia conducta para poder identificar como se sienten los demás y así poder proveerles ayuda. A esta forma de hacer enfermería la llama “enfermería psicodinámica” y se basa en la aplicación de los principios de las relaciones humanas para dar respuesta y ayudar al individuo ante las dificultades que van surgiendo en todos los momentos de la experiencia (34).

Los conceptos paradigmáticos señalados en esta teoría están vinculados a que el ser humano está formado por una parte bioquímica, otra física y otra psicológica; además, plantea el desarrollo personal y social de la persona, como también el ámbito físico y contexto cultural donde se desenvuelve. Así mismo, nos habla de la relación interpersonal terapéutica. Todo esto está relacionado al ambiente laboral donde se desenvuelve el profesional de la salud y la satisfacción laboral que manifiesta el mismo profesional de la salud, el cual actúa relacionándose con el equipo de gestión del establecimiento de salud donde labora, el personal que labora ahí y los pacientes que acuden a los servicios de salud que se ofrece. El

ser humano como ser social vive interrelacionado, y se desenvuelve dentro de una cultura organizacional. El profesional de enfermería debe conocerse bien así mismo para que así pueda saber interactuar adecuadamente con el resto, esto contribuye a un buen ambiente laboral y a sentimientos de estar cómodo con la actividad laboral que desempeña.

B. Modelo de Imogene King (1968)

En cuanto a los conceptos meta paradigmáticos que plantea, tenemos:

Persona

Sistema en interacción continua con otros sistemas

Salud

Proceso de crecimiento y desarrollo de la persona que no siempre transcurre en forma armoniosa y sin conflictos.

Entorno

Conjunto de todos los sistemas, asociado al concepto "espacio"

Cuidado

Proceso de acción, reacción e interacción

Este modelo se enfoca en el paradigma de integración y se incluye en la escuela de la interacción, puesto que se considera que en el proceso de cuidados se establecen acciones y reacciones (34).

En relación a la presente investigación, el profesional de la salud al realizar su actividad cotidiana en donde interactúa con muchas personas, va a establecer muchos vínculos y relaciones, las cuales generan acciones y reacciones a la vez. Es importante que las reacciones sean positivas y al ser en algunos casos negativas, deben saber afrontarse oportunamente.

En las relaciones laborales, las acciones deben ser activas e innovadoras, siempre manteniendo el respeto hacia los demás, las acciones, por tanto, deben ser de consenso y aceptadas por la mayoría para así generar de manera inmediata, reacciones mínimas.

2.4 Formulación de Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.

2.4.2 Hipótesis Específica

- A. Existe relación entre la dimensión liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.
- B. Existe relación entre la dimensión motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.
- C. Existe relación entre la dimensión reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.

D. Existe relación entre la dimensión participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.

2.5 Operacionalización de Variables e indicadores

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítem e ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Clima Organizacional	Cuantitativa	Es la propiedad del entorno organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye poderosamente en su comportamiento, motivación, desempeño y satisfacción.	Es la propiedad del entorno organizacional que es percibida o experimentada por el personal de enfermería de la central de esterilización del Hospital Santa Rosa y que influye poderosamente en su comportamiento, motivación, desempeño y satisfacción. Dicha percepción puede ser medida mediante 4 dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad, participación, utilizando para ello el cuestionario de Clima Organizacional de la OPS.	Liderazgo	Dirección Estímulo a la excelencia Estímulo al trabajo en equipo Solución de conflictos	5 (1-14-33-51-67) 5 (15-30-34- 52-70) 5 (2-17-35-50-73) 5 (16-31-36-55-68)	-Satisfactorio (Nivel Alto) -Poco satisfactorio (Nivel Medio) -No satisfactorio (Nivel bajo)	Los criterios para asignar valores se trabajan en función de cada dimensión: Puntaje de 4 a 5 satisfactorio. (Nivel Alto) 2.6 a 3.9 Poco satisfactorio (Nivel Medio) menor o igual a 2.5 No satisfactorio (Nivel Bajo)
				Motivación	Realización personal Reconocimiento a la aportación Responsabilidad Adecuación a las condiciones de trabajo	5 (3-18-37-49-74) 5 (19-32-40-56-69) 5 (4-20-43-57-75) 5 (5-21-41-59-65)		
				Reciprocidad	Aplicación al trabajo Cuidado al patrimonio institucional Retribución Equidad	5 (6-22-42-58-71) 5 (7-23-44-60-72) 5 (8-24-39-54-66) 5 (9-25-45-53-76)		
				Participación	Compromiso con la productividad Compatibilización de intereses Intercambio de información Involucrarse en el cambio.	5 (10-26-46-61-77) 5 (11-27-47-62-78) 5 (12-28-48-63-79) 5 (13-29-38-64- 80)		

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems e ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Satisfacción Laboral	Cuantitativa	Grado de conformidad del individuo respecto a su entorno de trabajo.	Es el grado de conformidad que el personal de enfermería, que labora en la central de esterilización del Hospital Santa Rosa tiene respecto a su entorno de trabajo y puede ser analizada desde sus dimensiones: condición física y/o materiales, beneficios laborales, relaciones sociales, políticas administrativas, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Las cuáles serán medidas mediante la escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma.	Condiciones físicas y/o Materiales	Distribución física del ambiente Ambiente confortable Comodidad ambiente laboral	5 (1, 13, 21, 28, 32)	Alta satisfacción Satisfacción parcial Satisfacción Regular Insatisfacción Parcial Alta insatisfacción	Puntaje de 168 a más será considerado como alta satisfacción. Puntaje de 149 - 167 será considerada como satisfacción parcial. Puntaje de 112-148 será considerada como satisfacción regular. Puntaje de 93-111 será considerada como insatisfacción parcial. Puntaje de 0-92 será considerada como Alta insatisfacción.
				Beneficios laborales y/o administrativos	Remuneración Expectativas económicas	4 (2, 7, 14, 22)		
				Políticas administrativas	Reconocimiento de su labor por la institución Disgusto con horario Normas de la institución	5 (8, 15, 17, 23, 33)		
				Relaciones sociales	Entorno con compañeros de trabajo Relaciones personales con colegas Solidaridad en el ambiente de trabajo	4 (3, 9, 16, 24)		
				Desarrollo personal	Sentirse realizado Sentirse bien consigo mismo	6 (4, 10, 18, 25, 29, 34)		
				Desempeño de tareas	Sentirse útil (sentimiento por el desempeño) Aburrimiento de trabajo	6 (5, 11, 19, 26, 30, 35)		
				Relación con la autoridad	Relación con sus superiores Valoración de su trabajo por su superior	6 (6, 12, 20, 27, 31, 36)		

2.6 Definición de Términos Básicos

Beneficios laborales y/o remunerativos. - grado de satisfacción del trabajador con relación al incentivo económico percibido.

Central de esterilización. - unidad prestadora de servicio cuya función es brindar a las unidades hospitalarias el material y equipo necesario en condiciones óptimas de esterilidad.

Clima Organizacional.- propiedad del entorno organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye poderosamente en su comportamiento, motivación, desempeño y satisfacción (35).

Condiciones físicas y/o materiales. - elementos materiales o de infraestructura donde el trabajador desempeña su labor diaria.

Desarrollo personal. - oportunidades del trabajador de ejecutar actividades significativas que contribuyen a su autorrealización.

Desempeño de tareas. - la valoración con la que asocia el trabajador sus actividades cotidianas en la organización que trabaja.

Liderazgo. - influencia de un individuo que tiene la capacidad de guiar y convencer a los demás, en el logro de metas institucionales.

Motivación. - conjunto de reacciones y actitudes orientadas a satisfacer las necesidades del trabajador dentro de la organización.

Participación. - involucramiento de los trabajadores en las actividades de la organización.

Políticas administrativas. - Conjunto de normas organizacionales dirigidas a regular la relación laboral del trabajador.

Reciprocidad. - relación mutua bidireccional entre el trabajador y la institución.

Relaciones sociales. - es la interacción del trabajador con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.

Relación con la autoridad. - la percepción valorativa que realiza el trabajador respecto a su relación con el jefe directo.

Satisfacción laboral. - Grado de conformidad del individuo respecto a su entorno de trabajo.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 Tipo y nivel de investigación

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

3.2 Diseño de la investigación

Es correlacional, siendo su objetivo indagar sobre las relaciones existentes entre las variables que se estudian en una investigación, intentando precisar el grado de relación existente entre ambas variables. Dicha relación se expresará mediante índices numéricos denominados coeficientes de correlación (36).

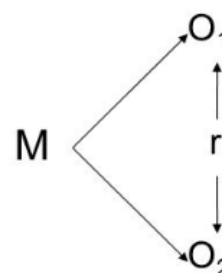
Diagrama:

O₁ Observación de variable 1

O₂: Observación de variable 2

M: muestra

r: relación entre ambas variables



3.3 Población y muestra

Para el presente trabajo de investigación no fue necesario el proceso de selección de muestra, debido a que se trabajó con el 100% de la población. Actualmente, en la Central de Esterilización del Hospital Santa Rosa laboran 6 licenciadas en enfermería y 23 técnicos de enfermería, siendo en total 29 personas que participaron en la investigación (N=29).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para el presente estudio de investigación fue la encuesta. Se decidió la utilización de dicha técnica, por su facilidad y sencillez en la utilización para obtener información del personal de salud.

3.4.1 Descripción de instrumentos

- **Clima Organizacional:** Instrumento basado en la metodología del Programa de Adiestramiento en Salud para Centro América y Panamá (PASCAP), y del proyecto Subregional de Desarrollo de la Capacidad Gerencial de los Servicios de Salud desarrollada por la OPS, utilizada con éxito en Cuba (35).
- **Satisfacción Laboral (SL-SPC):** Instrumento elaborado por Sonia Palma Carrillo, Psicóloga, quien realizó un estudio de validación de su instrumento en un estudio de Lima – Metropolitana en el año 2005. Se le denomina inventario SL-SPC (37).

3.4.2 Validación de Instrumentos

Respecto a la validez (grado en que una prueba brinda información que es apropiada a la decisión que se toma), el instrumento que midió satisfacción laboral fue validado por la autora, Sonia Palma Carrillo, en una muestra de trabajadores de Lima – Metropolitana, quien lo sometió a juicio de expertos (38). Así mismo, la validez se determinó mediante los estadísticos Prueba de adecuación muestral de Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) y la Prueba de esfericidad de Bartlett aplicadas al total de la muestra. Los resultados ($KMO = 0,723$ / $Bartlett(Sig) = 0,000$) determinaron la validez del instrumento.

El instrumento que midió el clima organizacional, propuesto por la Organización Panamericana de la Salud, siendo el más útil en el campo de la salud, fue validado por 15 expertos en salud pública de Latinoamérica, los cuales evaluaron su contenido, poder discriminatorio, apariencia y comprensión (36). De la misma forma, la validez se determinó mediante los estadísticos Prueba de adecuación muestral de Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) y la Prueba de esfericidad de Bartlett aplicadas al total de la muestra. Los resultados ($KMO = 0,569$ / $Bartlett(Sig) = 0,001$) determinaron la validez del instrumento.

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto en un grupo de 20 trabajadores con características similares a la muestra de estudio, lo que permitió la evaluación de la consistencia interna de los resultados de la aplicación de los instrumentos usando la prueba estadística Alfa de Cronbach. El Cuestionario de clima organizacional obtuvo un índice de la prueba de 0,71 ($\alpha \geq 0,6$) y, de la misma forma, el Cuestionario de satisfacción laboral, obtuvo un índice de la prueba de 0,83 ($\alpha \geq 0,6$). En función

a lo anterior, se determinó un alto índice de confiabilidad de ambos instrumentos.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Al tener todos los instrumentos llenados de forma correcta se verificó que ninguna pregunta falte responder o algún dato o casillero falte llenar, luego se pasó la información a la base de datos del programa SPSS versión 23, en la cual se llenaron los números de ítems y se clasificaron las variables, para que el análisis de la información sea más completo y conciso. La prueba estadística que se utilizó en el presente estudio, fue el coeficiente de correlación de Spearman que buscó determinar la relación entre las dos variables del estudio y sus componentes.

CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento de datos: Resultados

A. Clima Organizacional

La variable “Clima Organizacional” presentó una calificación promedio de 2,75 (n = 29), en un rango de 0 a 5 puntos. Además, presentó un puntaje mínimo de 1 punto y un puntaje máximo de 4 puntos. A su vez, las dimensiones de la variable “clima organizacional” presentaron las siguientes características:

Tabla 1: Estadísticos descriptivos de la variable “Clima Organizacional” y sus dimensiones

	Rango	Mínimo	Máximo	Media	D.E.
Clima Organizacional	0 – 5	1	4	2,75	0,844
Liderazgo	0 – 5	1	5	3,15	0,963
Motivación	0 – 5	1	5	2,99	1,109
Reciprocidad	0 – 5	1	4	2,45	0,711
Participación	0 – 5	0	5	2,40	1,158

(n = 29)

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la dimensión “Liderazgo”, se observa que la puntuación promedio es de 3,15, con una desviación estándar de 0,963; es la media más alta entre las 4 dimensiones de la variable “Clima Organizacional”. Así mismo, se evidencia que el puntaje mínimo y máximo de dicho componente son 1 punto y 5 puntos respectivamente.

La dimensión “Motivación”, muestra una puntuación promedio es de 2,99, con una desviación estándar de 1,109. El puntaje mínimo obtenido para esta dimensión es de 1 punto, mientras que el máximo, de 5 puntos.

Por otro lado, la dimensión “Reciprocidad”, arroja una puntuación promedio de 2,45, con una desviación estándar de 0,711. El puntaje mínimo registrado para esta dimensión es de 1 punto, mientras que el puntaje máximo es de 4 puntos.

Con respecto a dimensión “Participación”, se evidencia que muestra la media aritmética más baja entre los componentes de la variable “Clima Organizacional”; dicha media se registra en 2,40, con una desviación estándar de 1,158. La dimensión antes mencionada, posee un puntaje mínimo de 0 puntos, y un puntaje máximo registrado de 5 puntos.

La calificación de los resultados se estableció en función a tres categorías: “Nivel Bajo” (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 0 a 2,5 puntos; “Nivel Medio” (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2,6 a 3,9 puntos; y “Nivel Alto” (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5 puntos. Las categorías antes mencionadas tuvieron las siguientes frecuencias en función a la variable “Clima Organizacional” y sus dimensiones:

Tabla 2: Frecuencias de la variable “Clima Organizacional” y sus dimensiones

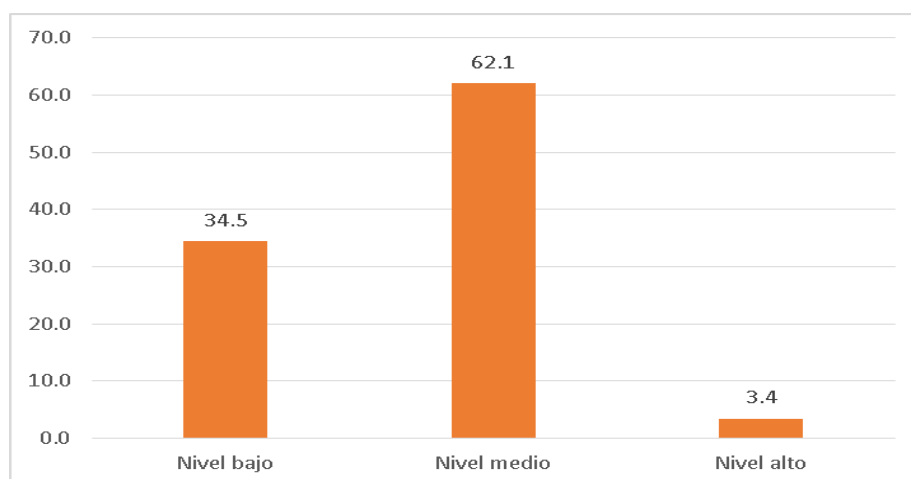
	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Clima Organizacional	10 (34,5 %)	18 (62,1 %)	1 (03,4 %)
Liderazgo	8 (27,6 %)	14 (48,3 %)	7 (24,1 %)
Motivación	11 (37,9 %)	13 (44,8 %)	5 (17,2 %)
Reciprocidad	16 (55,2 %)	12 (41,4 %)	1 (03,4 %)
Participación	16 (55,2 %)	10 (34,5 %)	3 (10,3 %)

(n = 29) Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la variable “Clima Organizacional”, se observa que la mayoría de encuestados (62,1 %) presentó un nivel medio y solo se registró un (1) caso que alcanzó un nivel alto. Las dimensiones “Liderazgo” y “Motivación” presentaron frecuencias mayores para el nivel medio; mientras que las dimensiones “Reciprocidad” y “Participación” presentaron una frecuencia más alta para la categoría “nivel bajo”. Las cuatro (4) dimensiones de la variable “Clima Organizacional” presentaron las frecuencias más bajas para el nivel alto.

A continuación, se presentan diagramas que grafican la distribución de la variable “Clima Organizacional” y sus dimensiones:

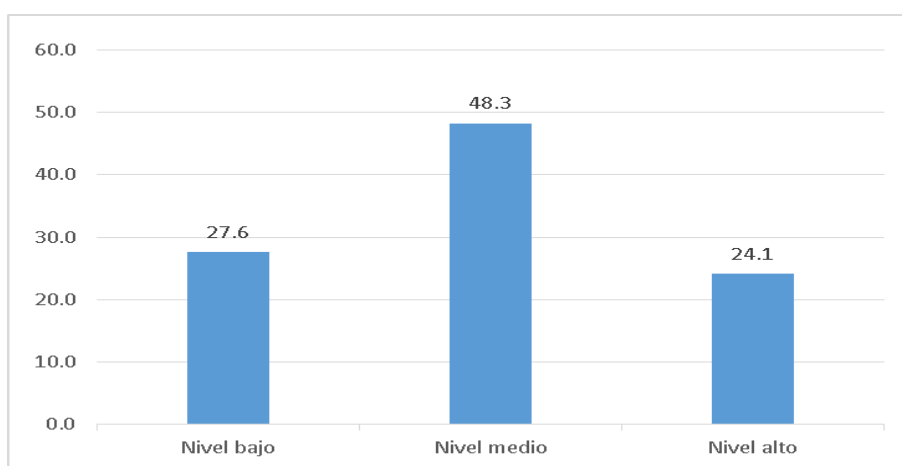
Gráfico 1: Porcentajes de la variable “Clima Organizacional”



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: El gráfico N°1 muestra que la mayoría de trabajadores perciben el clima organizacional como nivel medio, seguido de un nivel bajo. De lo anterior, los trabajadores aún requieren la mejora de algunas dimensiones asociados a un nivel alto de clima organizacional. En los gráficos siguientes se describen cuáles son aquellas dimensiones que limitan la percepción de un nivel alto de clima organizacional.

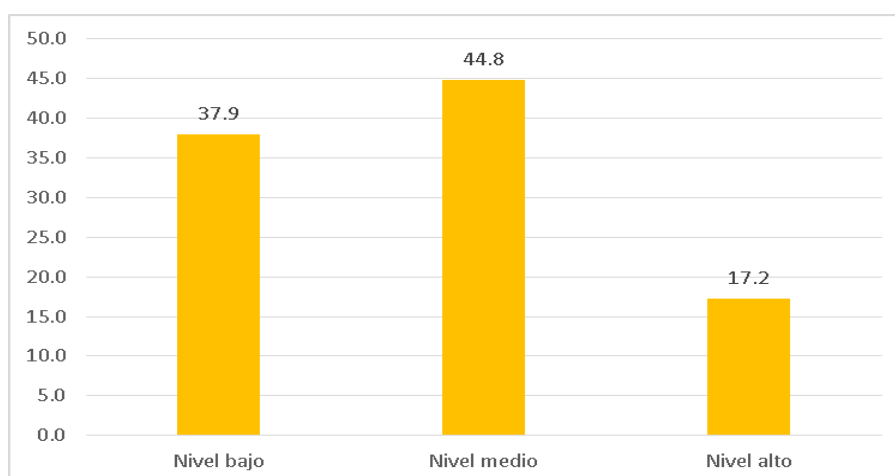
Gráfico 2: Porcentajes de la dimensión “Liderazgo”



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: El gráfico N°2 muestra que la mayoría de trabajadores perciben a la dimensión “liderazgo” como nivel medio, seguido de bajo y alto. De lo anterior, se evidencia que la influencia del líder de la central de esterilización, para guiar y convencer a los demás no se percibe claramente por los trabajadores, siendo factores probables que determinen ello, el tipo de dirección, la forma de solucionar conflictos y los estímulos al trabajo en equipo.

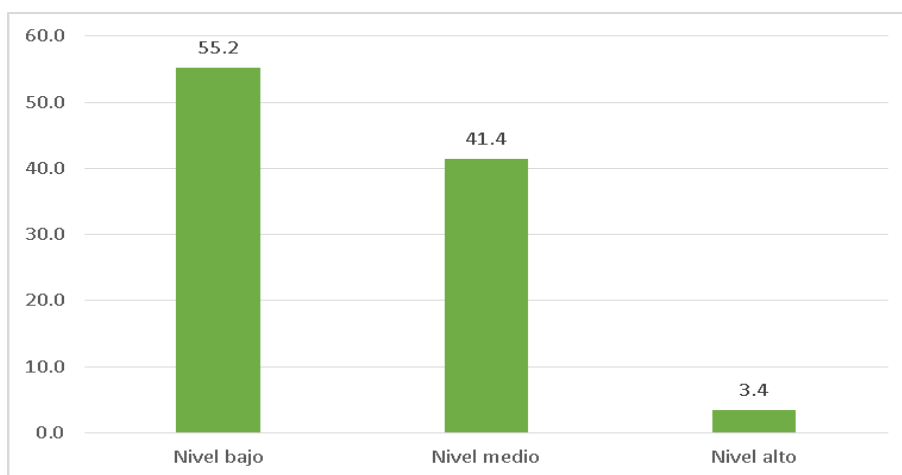
Gráfico 3: Porcentajes de la dimensión “Motivación”



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: En el gráfico N° 3, muestra que la mayoría de trabajadores perciben a la dimensión “motivación” como nivel medio, pero más de la tercera parte percibe un nivel bajo. Ello pone en evidencia que la central de esterilización no genera ese impulso en los trabajadores que permita mantener conductas para cumplir las metas institucionales.

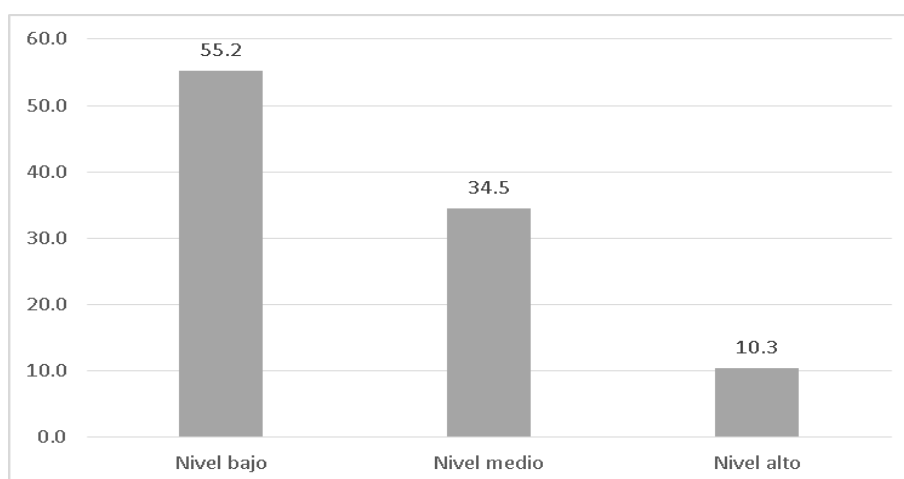
Gráfico 4: Porcentajes de la dimensión “Reciprocidad”



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: En el gráfico N° 4, muestra que la mayoría de trabajadores perciben a la dimensión “reciprocidad” con un nivel bajo, seguido de medio y un escaso porcentaje con un nivel alto. Ésta es la dimensión más afectada, evidenciando que existe una escasa correspondencia mutua entre los trabajadores con la institución.

Gráfico 5: Porcentajes de la dimensión “Participación”



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: En el gráfico N° 5, muestra que la mayoría de trabajadores perciben a la dimensión “participación” con un nivel bajo, seguido de medio y un escaso porcentaje con un nivel alto. Ésta es la segunda dimensión más afectada, evidenciando que existe un escaso compromiso e involucramiento de los trabajadores en las actividades de la central de esterilización, lo cual puede limitar el cumplimiento de metas.

B. Satisfacción Laboral

La variable “Satisfacción Laboral” presentó una calificación promedio de 128,76 con una desviación estándar de 9,334 ($n = 29$), en un rango de 0 a 180 puntos. Además, presenta un puntaje mínimo de 113 y un puntaje máximo de 149 puntos. A su vez, los componentes de la variable presentan las siguientes características:

Tabla 3: Estadísticos descriptivos de la variable “Satisfacción Laboral” y sus dimensiones

	Rango	Mínimo	Máximo	Media	D.E.
Satisfacción Laboral	0 – 180	113	149	128,76	9,334
Condiciones físicas y/o materiales	0 – 25	5	23	15,10	4,411
Beneficios laborales y/o remunerativos	0 – 20	7	18	11,41	3,157
Políticas administrativas	0 – 25	8	21	15,48	3,377
Relaciones sociales	0 – 20	10	20	15,66	2,581
Desarrollo personal	0 – 30	16	25	21,69	2,407
Desarrollo de tareas	0 – 30	21	30	24,17	1,929
Relación con la autoridad	0 – 30	17	27	21,31	2,855

(n = 29)

Fuente: Elaboración propia

Los estadísticos descriptivos de las dimensiones de la variable “Satisfacción Laboral” no muestran medidas homogéneas debido a que los rangos de puntuación varían entre sí. Las dimensiones “Condiciones físicas y/o materiales” y “Políticas administrativas” distribuyen sus puntajes en un rango de 0 a 25 puntos. Las dimensiones “Beneficios Laborales y/o Remunerativos” y “Relaciones Sociales” distribuyen sus puntajes en un rango de 0 a 20 puntos. Por último, las dimensiones “Desarrollo Personal”, “Desarrollo de Tareas” y “Relación con la Autoridad”, cuentan con un rango de 0 a 30 puntos.

Con respecto al componente “Condiciones físicas y/o materiales” obtuvo una media de 15,10 puntos con una desviación estándar de 4,411. La puntuación mínima registrada fue 5 puntos, y la máxima, 23.

La dimensión “Beneficios Laborales y/o remunerativos”, cuenta con una medida promedio de 11,41 puntos, con una desviación estándar de 3,157. La

puntuación mínima obtenida en la muestra para esta dimensión fue 7 puntos y la máxima, 18.

El componente “Políticas Administrativas”, obtuvo una medida promedio de 15,48, con una desviación estándar de 3,377. La puntuación mínima obtenida es de 8 puntos, mientras que la puntuación máxima es de 21 puntos.

La dimensión “Relaciones Sociales” cuenta con una media aritmética de 15,66 puntos, con una desviación estándar de 2,581. Los puntajes mínimo y máximo fueron 10 y 20 respectivamente.

El factor “Desarrollo de Personal” con una media aritmética de 21,69 puntos, con una desviación estándar de 2,407. La mínima puntuación para esta dimensión es de 16 puntos, mientras que la máxima puntuación es de 25.

La dimensión “Desarrollo de Tareas” cuenta con una medida promedio de 24,17 puntos y una desviación estándar de 1,929. El mínimo puntaje alcanzado fue de 21 puntos y, el máximo, de 30 puntos.

Con respecto a la dimensión “Relación con la Autoridad”, se evidencia que posee una media de 21,31 y una desviación estándar de 2,855 puntos. Esta dimensión contó con un puntaje mínimo de 17, y un puntaje máximo 27.

Se calificaron los puntajes en función a 5 categorías: “Alta Insatisfacción”, “Insatisfacción Parcial”, “Satisfacción Regular”, “Satisfacción Parcial” y “Alta Satisfacción”. Las categorías se determinaron de acuerdo a 5 rangos para la variable “Satisfacción Laboral” y cada una de las dimensiones:

Para la variable “Satisfacción Laboral” (la cual cuenta con 36 ítems y un rango de puntuación de 0 a 180), se calificó como “Alta Insatisfacción” a los puntajes dentro del rango 0 a 92 puntos; “Insatisfacción Parcial”, los puntajes dentro del rango 93 a 111 puntos; “Satisfacción Regular”, los puntajes de 112 a 148 puntos; “Satisfacción Parcial”, de 149 a 167 puntos; y “Alta Satisfacción”, de 168 puntos a más.

Para las dimensiones “Condiciones básicas físicas y/o materiales” y “Políticas Administrativas” (ambas con 5 ítems y un rango de puntuación de 0 a 25), se calificó como “Alta Insatisfacción” a los puntajes dentro del rango de 0 a 10 puntos; “Insatisfacción Parcial”, los puntajes dentro del rango de 11 a 14; “Satisfacción Regular”, de 15 a 19 puntos; “Satisfacción Parcial”, en el rango de 20 a 23 puntos; y “Alta Satisfacción”, de 23 puntos a más.

Para la dimensión “Beneficios Laborales y/o Remunerativos” (la cual cuenta con 4 ítems y un rango de puntuación de 0 a 20), se calificó como “Alta Insatisfacción” a los puntajes dentro del rango de 0 a 6 puntos; “Insatisfacción Parcial”, los puntajes dentro del rango de 7 a 8; “Satisfacción Regular”, de 9 a 14 puntos; “Satisfacción Parcial”, de 15 a 17 puntos; y “Alta Satisfacción”, de 18 puntos a más.

Para la dimensión “Relaciones sociales” (la cual cuenta con 4 ítems y un rango de puntuación de 0 a 20), se calificó como “Alta Insatisfacción” a los puntajes dentro del rango de 0 a 9 puntos; “Insatisfacción Parcial”, los puntajes dentro del rango de 10 a 11; “Satisfacción Regular”, de 12 a 16 puntos; “Satisfacción Parcial”, de 17 a 18 puntos; y “Alta Satisfacción”, de 19 puntos a más.

Para las dimensiones “Desarrollo Personal” y “Desarrollo de tareas” (ambas con 6 ítems y un rango de puntuación de 0 a 30), se calificó como “Alta Insatisfacción” a los puntajes dentro del rango de 0 a 13 puntos; “Insatisfacción Parcial”, los puntajes dentro del rango de 14 a 18; “Satisfacción Regular”, de 19 a 25 puntos; “Satisfacción Parcial”, en el rango de 26 a 28 puntos; y “Alta Satisfacción”, de 29 puntos a más.

Por último, para la dimensión “Relación con la Autoridad” (la cual cuenta con 6 ítems y un rango de puntuación de 0 a 30), se calificó como “Alta Insatisfacción” a los puntajes dentro del rango de 0 a 13 puntos; “Insatisfacción Parcial”, los puntajes dentro del rango de 14 a 18; “Satisfacción Regular”, de 19 a 24 puntos; “Satisfacción Parcial”, de 25 a 28 puntos; y “Alta Satisfacción”, de 29 puntos a más.

Las frecuencias y su equivalente porcentual se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 4: Frecuencias de la variable “Satisfacción Laboral” y sus dimensiones

	Alta Insatisfacción	Insatisfacción Parcial	Satisfacción Regular	Satisfacción Parcial	Alta Satisfacción
Satisfacción Laboral	0 (00,0 %)	0 (00,0 %)	28 (96,6 %)	1 (03,4 %)	0 (00,0 %)
Condiciones físicas y/o materiales	12 (41,4 %)	10 (34,5 %)	7 (24,1 %)	0 (00,0 %)	0 (00,0 %)
Beneficios laborales y/o remunerativos	22 (75,9 %)	7 (24,1 %)	0 (00,0 %)	0 (00,0 %)	0 (00,0 %)
Políticas administrativas	6 (20,7 %)	18 (62,1 %)	5 (17,2 %)	0 (00,0 %)	0 (00,0 %)
Relaciones sociales	5 (17,2 %)	19 (65,5 %)	5 (17,2 %)	0 (00,0 %)	0 (00,0 %)
Desarrollo personal	0 (00,0 %)	2 (06,9 %)	24 (82,8 %)	3 (10,3 %)	0 (00,0 %)
Desempeño de tareas	0 (00,0 %)	0 (00,0 %)	17 (58,6 %)	11 (37,9 %)	1 (03,4 %)
Relación con la autoridad	0 (00,0 %)	6 (20,7 %)	18 (62,1 %)	5 (17,2 %)	0 (00,0 %)

(n = 29)

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la variable “Satisfacción Laboral”, 28 de 29 casos (casi la totalidad) muestran un nivel de satisfacción regular; solo un caso muestra un nivel de satisfacción parcial.

Las frecuencias de la dimensión “Condiciones físicas y/o Materiales”, distribuyen sus puntajes entre las categorías “Alta insatisfacción”, “Insatisfacción parcial” y “Satisfacción regular”.

Los puntajes de la dimensión “Beneficios Laborales y/o Remunerativos” evidencian un alto nivel de insatisfacción al distribuirse completamente en las categorías “Alta insatisfacción” e “Insatisfacción parcial”.

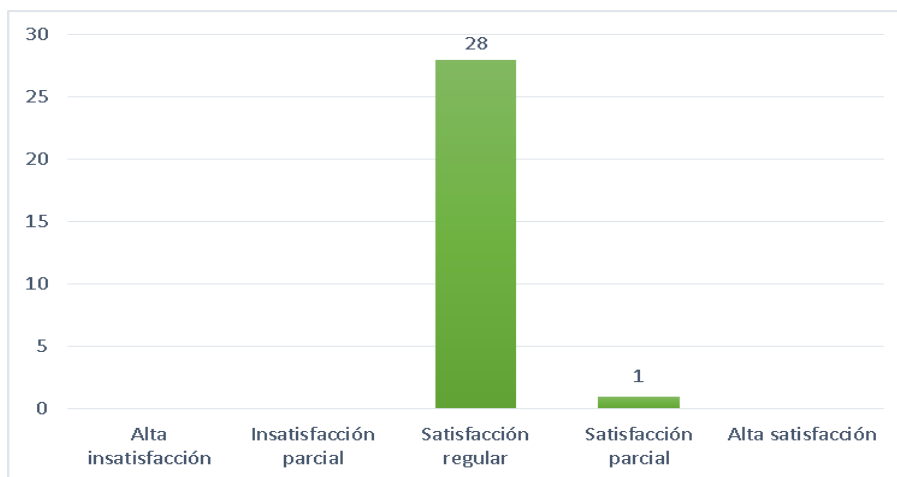
La muestra tiene un comportamiento muy similar para las dimensiones “Políticas administrativas” y “Relaciones sociales”, distribuyendo los puntajes para esta variable en las categorías “Alta insatisfacción”, “Insatisfacción parcial” y “Satisfacción regular”; siendo la categoría “Insatisfacción parcial” la que posee el grueso de los casos.

En cuanto a las dimensiones “Desarrollo personal” y “Relación con la autoridad”, los puntajes de la muestra se distribuyen en las categorías “Insatisfacción parcial”, “Satisfacción regular” y “Satisfacción parcial”. Para ambas dimensiones, el grueso de los casos presenta un nivel de satisfacción regular.

Para el factor “Desempeño de tareas”, los integrantes de la muestra distribuyen sus puntajes en las categorías “Satisfacción regular”, “Satisfacción parcial” y “Alta satisfacción”. La mayoría presenta un nivel de satisfacción regular, mientras que un solo caso, un nivel de alta satisfacción.

La distribución de los resultados que representan el estado de la variable “Satisfacción laboral” y sus dimensiones, se organizan en los siguientes diagramas:

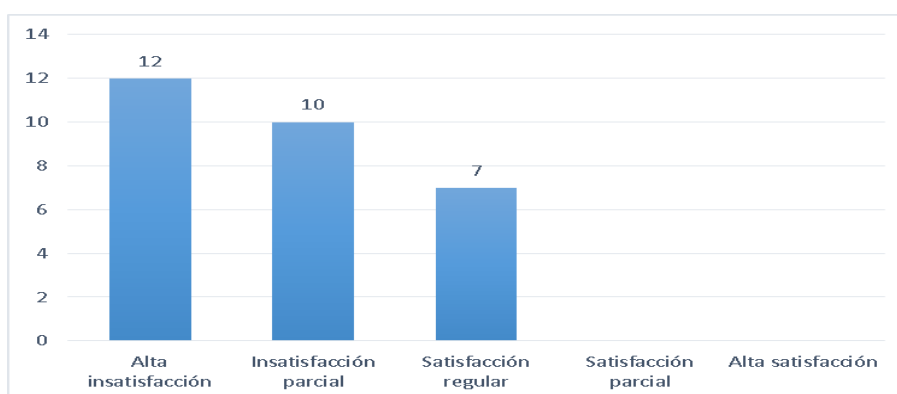
Gráfico 6: Frecuencias de la variable “Satisfacción Laboral”



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: En el gráfico N°6, se muestra que 28 de los trabajadores perciben satisfacción regular y solo 1 percibe satisfacción parcial, evidenciando que los trabajadores están regularmente conformes con su entorno de trabajo.

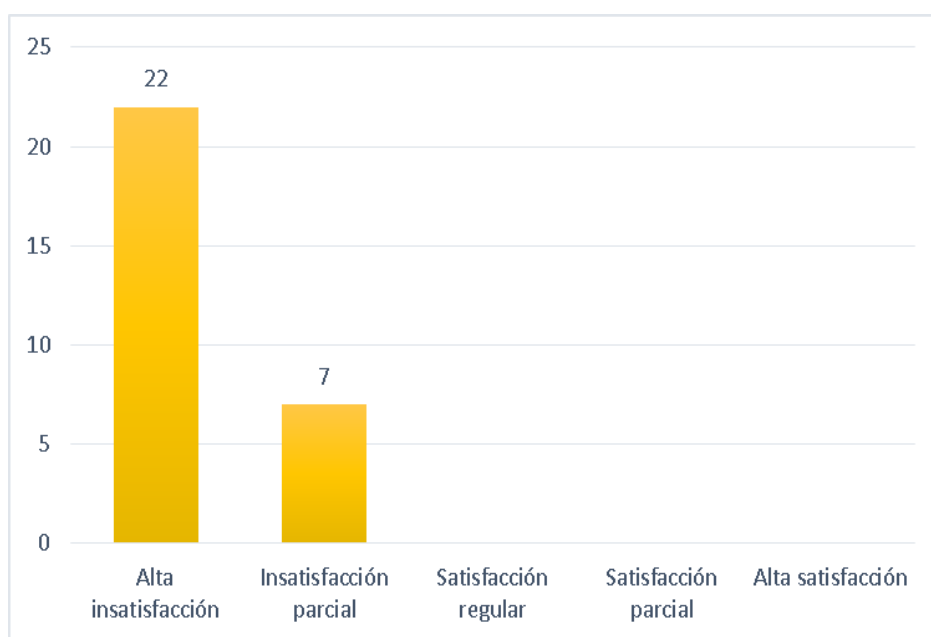
Gráfico 7: Frecuencias de la dimensión “Condiciones Físicas y/o Materiales”



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: En el gráfico N°7, se muestra que la mayoría de trabajadores perciben alta insatisfacción respecto a la dimensión “Condiciones físicas y/o materiales”, reflejando que la infraestructura donde realiza su labor no constituye un factor facilitador.

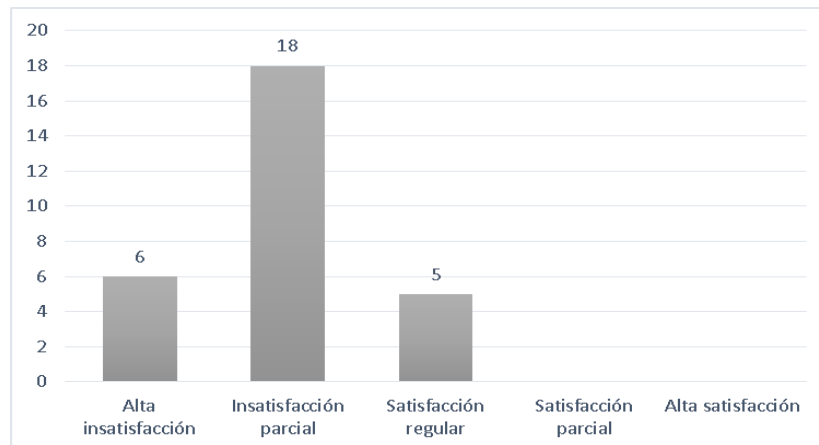
Gráfico 8: Frecuencias de la dimensión “Beneficios Laborales y/o Remunerativos”



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: En el gráfico N°8, se muestra que la mayoría de trabajadores perciben alta insatisfacción respecto a la dimensión “Beneficios laborales y/o remunerativos”, evidenciando que existen escasos incentivos económicos por su labor realizada.

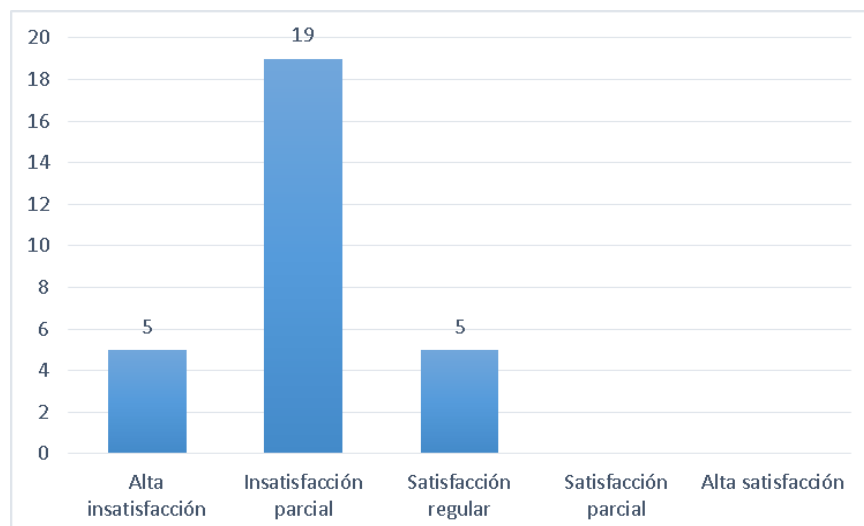
Gráfico 9: Frecuencias de la dimensión “Política Administrativa”



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: En el gráfico N°9, se muestra que la mayoría de trabajadores perciben insatisfacción parcial respecto a la dimensión “Política administrativa”, lo cual evidencia que no están totalmente de acuerdo con las políticas, reconocimientos y normas de la central de esterilización sobre su relación laboral.

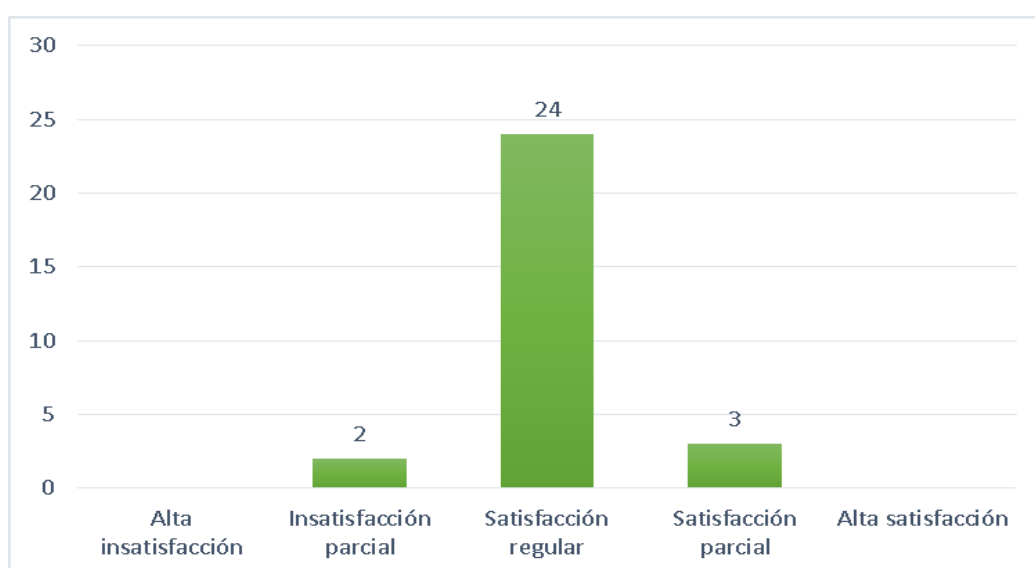
Gráfico 10: Frecuencias de la dimensión “Relaciones Sociales”



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: En el gráfico N°10, muestra que la mayoría de trabajadores perciben insatisfacción parcial con la dimensión “relaciones sociales”, ello refleja que, en la interacción con otros trabajadores de la misma área, no encuentran ese grado de complacencia.

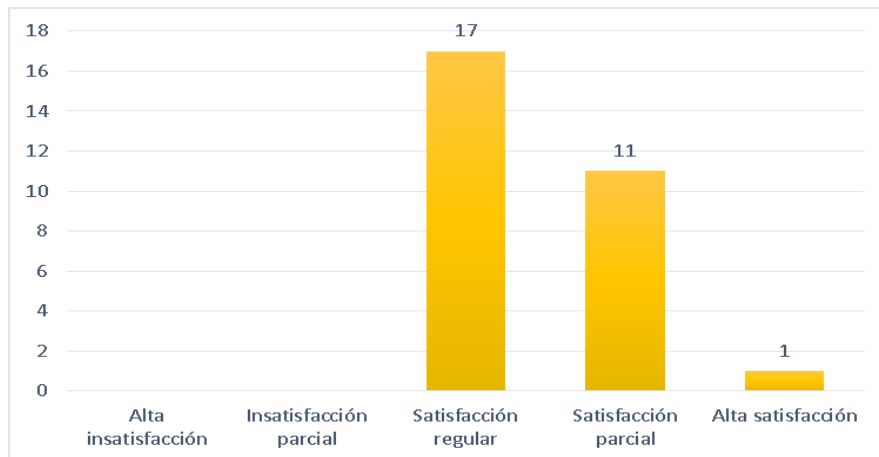
Gráfico 11: Frecuencias de la dimensión “Desarrollo Personal”



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: En el gráfico N°11, se muestra que la mayoría de trabajadores perciben una satisfacción regular respecto a la dimensión desarrollo personal, reflejando que el trabajador puede ejecutar algunas actividades significativas que contribuyen a su autorrealización.

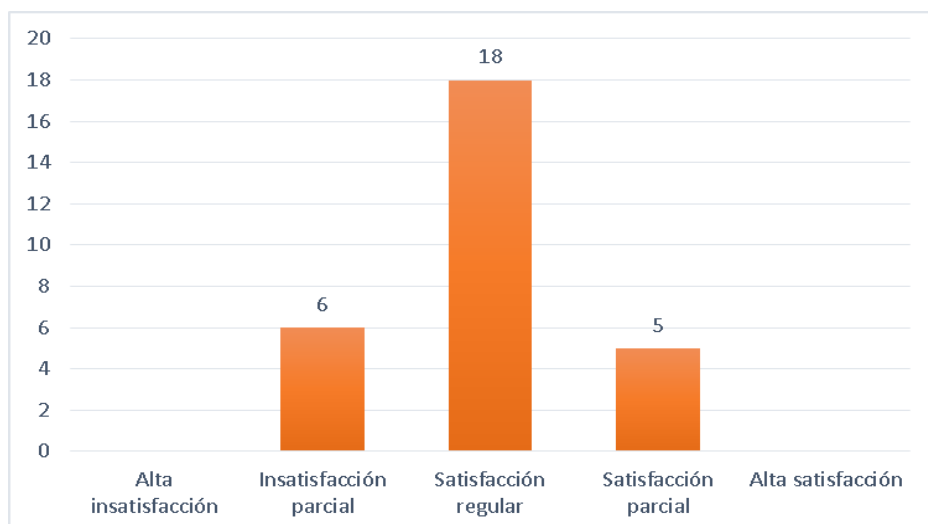
Gráfico 12: Frecuencias de la dimensión “Desempeño de Tareas”



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: En el gráfico N°12, se muestra que la mayoría de trabajadores perciben una satisfacción regular respecto a la dimensión “Desempeño de tareas”. Ello evidencia una valoración regular de los trabajadores respecto a las actividades que realiza en la central de esterilización.

Gráfico 13: Frecuencias de la dimensión “Relación con la Autoridad”



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: En el gráfico N°13, se muestra que la mayoría de los trabajadores perciben una satisfacción regular respecto a la dimensión “relación con la autoridad”, evidenciando una regular percepción valorativa en la relación jefe – trabajador.

4.2 Prueba de Hipótesis

4.2.1 Prueba de normalidad

Para determinar el uso de pruebas paramétricas o no paramétricas, se realizó la prueba de normalidad a la distribución de los puntajes de la muestra para ambas variables de estudio: “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral”. La prueba estadística seleccionada por su pertinencia fue la de Shapiro – Wilk, la cual mide el nivel de normalidad en la distribución de puntajes con respecto a una variable en muestras menores a 30 participantes.

Los resultados de la prueba se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 5: Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Clima Organizacional	0,977	29	0,003
Satisfacción Laboral	0,936	29	0,041

Fuente: Elaboración propia.

Los niveles de significancia de la prueba para ambas variables revelan una fuerte tendencia de los resultados al establecer una distribución no normal ($p < 0,05$), por lo que, para el análisis de las variables anteriores, se emplearon las pruebas no paramétricas.

4.2.2. Correlaciones

Para determinar la correlación entre dos elementos (sean las variables de estudio o sus componentes), en la presente investigación, se utilizó la prueba no paramétrica de correlación bivariada de Spearman (Rho). A su vez, el grado de correlación obtenido expresado del 0 al 1 para relaciones directamente proporcionales y de 0 a -1 para relaciones inversamente proporcionales, se interpreta bajo el siguiente criterio (38):

/Rho/ =	[0; 0,1>	Correlación irrelevante
/Rho/ =	[0,1; 0,3>	Correlación leve
/Rho/ =	[0,3; 0,5>	Correlación moderada
/Rho/ =	[0,5; 1>	Correlación fuerte

A continuación, el análisis correlacional de las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral” se expresa en la siguiente tabla:

Tabla 6: Correlaciones entre las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral”

		Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Spearman	0,572**
N	Sig. (bilateral)	0,001
	N	29

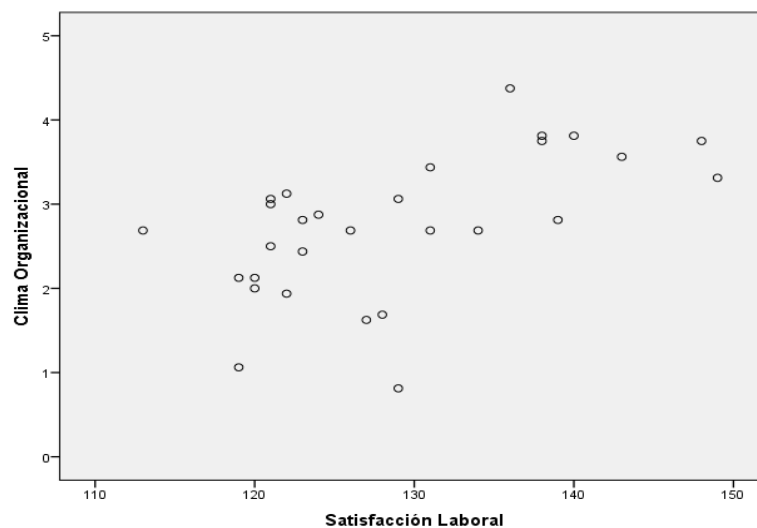
** La correlación es significativa al 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia.

La prueba estadística de correlación bivariada de Spearman arroja un índice de correlación de +0,572, lo que, según el criterio especificado anteriormente, las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral”

poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa, con un margen de error del 1%. Este fenómeno se grafica en el siguiente diagrama de dispersión:

Gráfico 14: Relación entre las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral”



Fuente: Elaboración propia.

El análisis de correlación también se aplicó para determinar el grado de relación entre las dimensiones de la variable “Clima Organizacional” y la variable “Satisfacción Laboral”. Los resultados se organizan en la siguiente tabla:

Tabla 7: Correlación entre las dimensiones de la variable “Clima Organizacional” Y la variable “Satisfacción Laboral”

Clima Organizacional Dimensiones		Satisfacción Laboral
Liderazgo	Correlación de Spearman	0,331
	Sig. (bilateral)	0,039
	N	29
Motivación	Correlación de Spearman	0,491**

	Sig. (bilateral)	0,007
	N	29
Reciprocidad	Correlación de Spearman	0,665**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	29
Participación	Correlación de Spearman	0,515**
	Sig. (bilateral)	0,004
	N	29

** La correlación es significativa al 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia.

De los índices de correlación que presentan las dimensiones de la variable “Clima Organizacional” con la variable “Satisfacción Laboral”, podemos interpretar que:

La dimensión “Liderazgo” posee una relación directamente proporcional leve con la variable “Satisfacción laboral”, hallamos que la relación de estos dos elementos no es estadísticamente significativa.

En cuanto a la dimensión “Motivación” y su relación con la variable “Satisfacción Laboral”, hallamos que estos dos elementos poseen una relación directamente proporcional moderada estadísticamente significativa con un margen de error menor al 0,01%.

La dimensión “Reciprocidad” y la variable “Satisfacción Laboral” poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa, con un margen de error menor al 0,01 %.

Por último, la dimensión “Participación” y la variable “Satisfacción Laboral” presentan una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa, con un margen de error menor al 0,01%.

4.3 Discusión de resultados

La presente investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción laboral. Los objetivos específicos fueron determinar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral, así como la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral. En función a los objetivos y resultados obtenidos se procedió a realizar el análisis y discusión de los mismos.

En cuanto al objetivo general, se encontró que existe una relación directamente proporcional fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables. Al respecto, Rivera I., en el año 2016, en Tarma-Perú, en su estudio de investigación realizado en personal de salud de un nosocomio encontró que existe asociación e influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral, además se evidenció un clima organizacional favorable y una satisfacción laboral favorable (9), dichos resultados son similares a la investigación, sin embargo en el análisis por cada variable difieren puesto que el clima organizacional percibido fue favorable. Chavez D., Ríos K., en el año 2015, en Trujillo-Perú, en su estudio realizado en enfermeras de un centro hospitalario encontró que existe relación altamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras,

además, presentaron un nivel medio de clima organizacional en su mayoría y un nivel alto de satisfacción laboral. Dichos resultados concuerdan con nuestros hallazgos en relación a la variable clima organizacional (10).

Chiang M., Salazar C., Nuñez A., en Chile, en su estudio realizado en personal de salud de un establecimiento encontró que existen dimensiones del clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con las dimensiones de satisfacción laboral. En la presente investigación se evidenció que la dimensión liderazgo no estaba relacionado estadísticamente con la satisfacción laboral, estando las otras tres dimensiones relacionadas significativamente (16).

Peralta H., en Bolivia, en su estudio realizado en personal de enfermería de un establecimiento privado encontró que existe estrecha relación entre las dimensiones intervinientes de clima organizacional y los factores que componen la satisfacción laboral. En dicho estudio fueron utilizados instrumentos distintos a la presente investigación, pero obtuvieron conclusiones similares (18).

Salvador A, en México, en su estudio realizado en personal de salud de un establecimiento encontró que el clima organizacional favorable va a condicionar una mayor satisfacción laboral y existe una alta correlación positiva. Dicho estudio es muy importante porque nos orienta en el sentido de la relación de ambas variables siendo sus resultados similares a la presente investigación (19).

Para dar una posible explicación a los resultados, se debe recordar que el clima organizacional está compuesto por el conjunto de percepciones de las personas, a la organización, en ese entendido, tiene una relación muy directa con la satisfacción laboral. Contar con personas satisfechas en su trabajo se traducirá invariablemente en una buena evaluación de clima. De allí que se considere al

clima organizacional como una buena medida de la satisfacción: a mejor clima, mayor satisfacción y viceversa. Sin embargo, esta relación está directamente condicionada a varios factores, principalmente los asociados al instrumento y modalidad de medición. Por otra parte, la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tiene una gran relevancia en el comportamiento del personal que labora en los hospitales, ya que permite potenciar aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación (39). Además, resulta importante mencionar a Renis Likert, reconocido investigador en el ámbito organizacional, quién planteó su modelo teórico según el cual el comportamiento de los trabajadores es causado por las características administrativas y organizacionales, así como por la información que los trabajadores poseen de la empresa, sus percepciones y capacidades. Ello supone diferenciar el clima organizacional como causa y como efecto, ya que la conducta del trabajador puede ser influida por el clima organizacional, pero también puede influir en él (40).

En cuanto a los objetivos específicos, se encontró un nivel medio de clima organizacional. Las dimensiones motivación, reciprocidad y participación tuvieron relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral, sin embargo, la dimensión liderazgo no tuvo una relación estadística significativa con la satisfacción laboral. Al respecto, Arias M., en el año 2014, en Costa Rica, realizó un trabajo de investigación titulado “Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños” encontrando que los factores como liderazgo, motivación, reciprocidad y participación influyen en la satisfacción laboral (41). Dichos resultados coinciden en las 3 primeras dimensiones, pero

difieren en la dimensión liderazgo. Relacionado con el liderazgo, hubo aspectos satisfactorios respecto a la relación de los trabajadores con la jefatura, pero no con el estímulo al trabajo en equipo y a la solución de conflictos (componentes de la dimensión liderazgo), los cuales deben ser mejorados. En la dimensión motivación se debe tener en cuenta a los incentivos económicos, al reconocimiento por parte de la institución. A pesar de que el servicio está dotado de muchos profesionales con experiencia, las expectativas de ascensos son escasas. En cuanto a las dimensiones de reciprocidad y participación, se evidenció que al personal no le satisface el sistema, a pesar que se esmera por dar una atención de calidad y está comprometido con el mejoramiento del desempeño.

En atención a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, los objetivos de la investigación y la revisión documental previa que se hizo para llevar a cabo este estudio, la investigación sirvió para conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Resulta muy relevante en el ámbito de salud, donde se han realizado escasos estudios al respecto. La información obtenida sirve al equipo gestor de la central de esterilización, para tener una visión más amplia de la problemática que pasa el área. En futuras investigaciones debe tenerse en cuenta, comprender poblaciones más grandes e involucrar diversos servicios hospitalarios.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral” poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa.

La dimensión “Liderazgo” posee una relación directamente proporcional leve con la variable “Satisfacción laboral”, aunque la prueba revela también que dicha relación no es estadísticamente significativa.

En cuanto a la dimensión “Motivación” y su relación con la variable “Satisfacción Laboral”, hallamos que estos dos elementos poseen una relación directamente proporcional moderada estadísticamente significativa.

La dimensión “Reciprocidad” y la variable “Satisfacción Laboral” poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa.

La dimensión “Participación” y la variable “Satisfacción Laboral” presentan una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa.

5.2 Recomendaciones

A la institución

Realizar evaluaciones periódicas al recurso humano de la central de esterilización, a fin de evaluar el impacto de las medidas de intervención planteadas. Ello contribuirá a fomentar la participación del personal de salud en la elaboración de planes de mejora institucional con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

Se sugiere implementar políticas de capacitación continua en el personal de salud en temas relacionados a liderazgo, comunicación asertiva, gestión del potencial humano con el objetivo de incrementar vínculos de confianza que le permitan concretar sus metas personales.

Sugerir a la institución que se establezca una política de reconocimientos laborales a fin de lograr la satisfacción de necesidades y distinguir el desempeño.

A los investigadores

Continuar las investigaciones sobre los recursos humanos en el área de la central de esterilización, debido a la escasez de estudios realizados a nivel nacional. Como lo evidenció la investigación, los recursos humanos representan un aspecto esencial en su funcionamiento y es necesario conocer los factores que influyen en forma positiva o negativa.

Evaluar otras variables que influyen en el desempeño del recurso humano de la central de esterilización, a fin de plantear estrategias cada vez más globales.

Evaluar otros instrumentos a ser utilizados en la evaluación del clima organizacional y satisfacción laboral, estableciendo su confiabilidad y validez para su utilización en estudios nacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Estrada J, Gonzáles A, Pérez Y. La Globalización y su impacto en la cultura y valores organizacionales. Medellín: ed. Fundación Universitaria María Cano; 2008. [Internet]. Disponible en: [http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/La globalización y su impacto en la cultura y valores organizacionales.pdf](http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/La_globalización_y_su_impacto_en_la_cultura_y_valores_organizacionales.pdf)
2. Arroyo J, Hartz U, Lau M. Recursos Humanos en Salud de Perú: Segundo Informe al país. Perú: Ministerio de salud; 2011 [Internet]. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/carrera_sanitaria/documentos/MANUALES E INFORMES/Recursos Humanos de Salud en Perú 2do Informe al País. Marzo 2011.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/carrera_sanitaria/documentos/MANUALES_E_INFORMES/Recursos_Humanos_de_Salud_en_Perú_2do_Informe_al_País_Marzo_2011.pdf)
3. Uarzasi A. El Capital Humano y la Globalización. Rev Laberinto [revista en Internet] 2002 [acceso 04 de noviembre de 2017]; 9(11). Disponible en: [http://laberinto.uma.es/index.php?option=com_content&view=article&id=136 :el-capital-humano-y-la-globalizacion&catid=43:lab9&Itemid=54](http://laberinto.uma.es/index.php?option=com_content&view=article&id=136:el-capital-humano-y-la-globalizacion&catid=43:lab9&Itemid=54)
4. Orbegozo A. Problemas teóricos del clima organizacional: Un estado de la cuestión. Rev Psicología [revista en Internet] 2010 [acceso 04 de noviembre de 2017]; 12(14). Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf
5. Patlán J, Flores R. Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud. Rev Ciencia y Trabajo [revista en Internet] 2013 [acceso 04 de noviembre de 2017]; 15(9). Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v15n48/art06.pdf>
6. Merino M, Carrera F, Roca M, et al. Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. Rev gaceta Sanitaria [revista en Internet] 2017 [acceso 04 de noviembre de 2017]; 30(10). Disponible en: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0213911117301024>
7. Ruiz C, García F, Cañizares S. Sánchez S, Fuentes F, Artacho C. Rankings internacionales de satisfacción laboral. Rev Capital Humano [revista en Internet] 2016 [acceso 04 de noviembre de 2017]; 219(60). Disponible en: http://capitalhumano.wke.es/noticias_base/rankings-internacionales-de-

satisfacción-laboral

8. Ministerio de salud. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Perú: Dirección General de salud de las Personas; 2008 [Internet]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodología_clima.pdf
9. Rivera I. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal asistencial del centro quirúrgicos, del hospital Félix Mayorca Soto. [tesis especialización]. Lima: Universidad nacional Mayor de San Marcos; 2016 [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/120>
10. Chavez D, Rios K. Clima organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray. [tesis doctoral] Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1670>
11. Castro E, Espinoza J, Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro de salud La Libertad. [tesis titulación] Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Disponible en: http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1067/TENF_09.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Huaman G, Ramos J. Clima Organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud Ascención. [tesis titulación] Huancavelica - Perú: Universidad Nacional De Huancavelica; 2015 [Internet]. Disponible en: <http://181.65.181.124/bitstream/handle/UNH/442/TP - UNH. ENF. 0048.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Arévalo P, Tapia E. Clima organizacional y satisfacción Laboral en personal de salud de la Liga Contra el Cáncer. [tesis titulación]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2016. [Internet]. Disponible en: http://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/biblioteca/adquisiciones/nuevas_adquisiciones/tesis/TENF0239.pdf
14. Montoya P, Bello N, Bermúdez, Burgos F, Fuentealba M, Padilla A. Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Ciencia y Trabajo [revista en Internet] 2017 [acceso 03 de noviembre de 2017]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-

24492017000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=en

15. Apuy L, Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del Hospital San Rafael. [tesis maestría]. Costa Rica:Universidad Estatal a distancia; 2008. :142. Disponible en: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1126/1/Factores del clima organizacional .pdf>
16. Chiang M, Salazar C, Nuñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal de Chile. Rev Theoría [revista en Internet] 2008 [acceso 03 de noviembre de 2017]; 16(16). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>
17. Juarez L, Satisfacción Laboral del personal operativo de Enfermería y Clima Organizacional en un Hospital De 2º Nivel. [tesis maestría] Aguascalientes - Bolivia: Universidad Autónoma de San Luis de Potosí; 2011. [Internet]. Disponible en: <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3033/4/MAE1SLP01101.pdf>
18. Peralta H. Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada. [tesis titulación]. Bolivia: Universidad mayor de San Andrés; 2017. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/11211>
19. Juarez A, Clima organizacional y satisfacción laboral. Rev Med Inst Mex Seguro Soc [revista en Internet] 2012 [acceso 03 de noviembre de 2017]; 50(8). Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2012/im123n.pdf>
20. Paz A, Marín S. Clima Organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales. [tesis maestría]. Venezuela: Universidad Autónoma de manizales; 2014. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/727/1/CLIMA ORGANIZACIONAL.pdf>
21. Congreso Constituyente del Perú. Constitución política del Perú. Perú: Congreso Constituyente del Perú; 1993. 1993;1-60. Disponible en: <http://www4.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Constitu/Cons1993.pdf>
22. Congreso de la República del Perú. Ley del Trabajo de la Enfermera (o). Perú: Congreso de la República del Perú; 2002. [Internet]. 2002. Disponible

- en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2002/DS004-2002.pdf>
23. Organización de Naciones Unidas. Declaratoria Universal de Derechos Humanos. París: Organización de Naciones Unidas;1948. 1948; Disponible en: http://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf
 24. Organización Internacional del Trabajo. Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo; 1998. Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_467655.pdf
 25. His. Hospital Santa Rosa [sede Web] Perú: Hospital General Santa Rosa.[acceso 04 de noviembre de 2017] [Internet]. Disponible en: <http://www.hsr.gob.pe/prensavirtual/np003.php>
 26. Cardona D, Zambrano R. Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Rev Estudios Generales [revista en Internet] 2014 [acceso 30 de octubre de 2017]; 30(6). Disponible en: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S012359231400117X>
 27. Jaime P, Araujo Y. Clima y cultura organizacional: ¿dos constructos para explicar un mismo fenómeno. Decis basadas en el Conoc y en el Pap Soc la Empres XX Congr Anu AEDEM [Internet]. 2007;296-324. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2486886.pdf>
 28. Segredo A. Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. Rev EDUCACION MEDICA [revista en Internet] 2013 [acceso 30 de octubre de 2017]; 17(9). :3. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ccm/v17n3/ccm11313.pdf>
 29. Berna I, pedraza N, Sánchez M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Rev Estudios Gerenciales [revista en Internet] 2015 [acceso 30 de octubre de 2017]; 31(12). Disponible en: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0123592314001624>
 30. Andes L, Rinc P, Zambrano M, martínez A. , Propuesta de profesional basado en la teoría del clima organizacional de likert. Rev Evaluacion e Investigación [revista en Internet] 2014 [acceso 30 de octubre de 2017];1(27). Disponible en: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/41752/1/articulo11.pdf>

31. M. Sandoval. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* [revista en Internet] 2004 [acceso 19 de diciembre de 2017]; 27(6). Disponible en: http://www.ceaamer.edu.mx/lecturas/administracion/4/admonrec2/MOD_3_L_ECT_3.pdf
32. Aziri B. Job Satisfaction: a Literature Review. *Rev Management Research and Practice* [revista en Internet] 2011 [acceso 30 de octubre de 2017]; 3(10). Disponible en: <http://mrp.ase.ro/no34/f7.pdf>
33. Marulanda Valencia FÁ, Montoya Restrepo IA, Vélez Restrepo JM. Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensam Gestión* [Internet]. 2014;(36):204-36. Disponible en: <http://aplicacionesbiblioteca.udea.edu.co:3653/ehost/detail/detail?sid=7040f1da-ff43-4ffb-ba6a-b3b28fd9caba@sessionmgr113&vid=0&hid=115&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=98485392>
34. Benavent A., Ferrer E., Francisco C. *Fundamentos de enfermería*. 2a ed. España: Enfermería S 21; 2016. 420 p.
35. Rodríguez A, Álvarez A, Sosa I, Bonet M, Van der Stuyft P. Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Rev Cubana de Higiene y Epidemiología* [revista en Internet] 2010 [acceso 03 de noviembre de . Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/hie/vol_48_2_10/hie08210.pdf
36. Hernandez Sampieri R, Fernandez Collado C, Baptista Lucio M del P. Hernandez R, Fernández C, Baptista M. *Metodología de la investigación*. 5ta Ed. México: McGraw Hill; 2010. [Internet]. *Metodología de la investigación*. 2010. 656 p. Disponible en: <http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>
37. Palma S. Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral SL-SPC en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de la Facultad de Psicología U.R.P.* [revista en Internet] 2005 [acceso 19 de octubre de 2017]; 9(1).
38. Vinuesa P. *Correlación : teoría y práctica* [Internet]. Universidad Autónoma de México. Ciudad México; 2016. p. 1-26. Disponible en:

http://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/R4biosciences/docs/Tema8_correlacion.pdf

39. Chiang M, Martín M, Nuñez A. relaciones entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral. ed. Universidad Pontificia Comillas. Madrid; 2010.
40. Arias W, Arias G. Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Rev Ciencia y trabajo [revista en Internet] 2014 [acceso 8 de febrero de 2018]; 16(51): 185-191. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010&lng=en&nrm=iso&tlng=en
41. Arias M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. Rev Enfermería en Costa Rica [revista en Internet] 2007 [acceso 8 de febrero de 2018]. Disponible en: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de enfermería del servicio de Central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima- 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>A. ¿Cuál es el nivel de clima organizacional según dimensiones del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima-2017?</p> <p>B. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral según dimensiones del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima-2017?</p> <p>C. ¿Cuál es la relación entre la dimensión liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima-2017?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Central de Esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>A. Identificar el nivel de clima organizacional según dimensiones del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.</p> <p>B. Identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.</p> <p>C. Determinar la relación entre la dimensión liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>A. Existe relación entre la dimensión liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.</p> <p>B. Existe relación entre la dimensión motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.</p> <p>C. Existe relación entre la dimensión reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.</p> <p>D. Existe relación entre la</p>	<p>1.- Clima Organizacional</p> <p>2.- Satisfacción Laboral</p>	<p>Diseño de investigación: enfoque cuantitativo, tipo correlacional-descriptivo.</p> <p>Población y muestra: Para el presente trabajo de investigación no fue necesario el proceso de selección muestral, debido a que se trabajará con el 100% de la población. Actualmente, en la Centra de Esterilización del Hospital Santa Rosa laboran 6 licenciadas en enfermería y 23 técnicos de enfermería, conformando la muestra todos los que cumplieron los criterios de inclusión (n=29).</p>

	<p>D. ¿Cuál es la relación entre la dimensión motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima-2017?</p> <p>E. ¿Cuál es la relación entre la dimensión reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima-2017?</p> <p>F. ¿Cuál es la relación entre la dimensión participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima-2017?</p>	<p>D. Determinar la relación entre la dimensión motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.</p> <p>E. Determinar la relación entre la dimensión reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.</p> <p>F. Determinar la relación entre la dimensión participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.</p>	<p>dimensión participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.</p>		
--	--	---	--	--	--

Anexo 2: Instrumento 1

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL (OPS)

Estimado trabajador, a continuación le presentamos dos cuestionarios que contienen una serie de reflexiones, que nos permitirán determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería de central de esterilización del hospital Santa Rosa, sus repuestas son confidenciales y le agradecemos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere que expresa mejor su punto de vista.

Datos Generales

Fecha: _____ Edad: _____ Sexo: Varón _____ Mujer _____

Estado civil: Soltero _____ Casado _____ Viudo _____ Divorciado _____ Conviviente _____

Tiempo de trabajo en (años) el hospital: _____

Tiempo de trabajo en (años) el servicio: _____

Condición laboral: Nombrado _____ CAS _____ Tercero _____

Estudios: Universitarios _____ No Universitarios _____

Nº	Reflexiones	(V)	(F)
1.	Mi superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo		
2.	Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo		
3.	La mayoría de los trabajos en esta área exigen razonamiento		
4.	En esta área se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo		
5.	El ambiente que se respira en este servicio es tenso		
6.	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones		
7.	Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución		
8.	Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación		
9.	Aquí las promociones laborales carecen de objetividad		
10.	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución		
11.	Los objetivos de las áreas o servicios son congruentes con los objetivos de la institución		
12.	La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente		
13.	La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelo		
14.	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién debe resolverlo		
15.	Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo		
16.	Aquí todos los problemas se discuten de una manera constructiva		
17.	Para cumplir con las metas de trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades		
18.	Con este trabajo me siento realizado profesionalmente		
19.	En este servicio se premia a la persona que trabaja bien		
20.	En realidad nunca se ejecuta las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo		
21.	Las condiciones de trabajo son buenas		
22.	Aquí uno se siente auto motivado en el trabajo		
23.	Da gusto ver el orden que reina en nuestra área		
24.	Aquí, se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo		

25.	Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad		
26.	Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente en la solución		
27.	Lo importante es cumplir los objetivos del área, lo demás no interesa		
28.	Generalmente, cuando se va a hacer algo, mi área es el último en enterarse		
29.	Las iniciativas de los grupos no reciben respaldo de los niveles superiores		
30.	Si un trabajo parece difícil, se retarda hasta donde se pueda		
31.	A nuestro superior únicamente le podemos decir lo que quiere escuchar		
32.	En esta área el valor de los trabajadores es reconocido		
33.	No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar		
34.	Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones		
35.	Cuando uno no sabe cómo hacer algo, nadie le ayuda		
36.	Cuando tenemos problemas nadie se interesa por resolverlos		
37.	Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo		
38.	Existen grupos cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución		
39.	Los problemas de desarrollo de esta organización preparan a los trabajadores para avanzar dentro de una carrera ocupacional determinada		
40.	Aquí únicamente están pendientes de los errores		
41.	Aquí se despide a la gente con facilidad		
42.	En general, el trabajo se hace superficial y mediocremente		
43.	Casi todos hacen su trabajo como mejor les parece		
44.	Tratamos con respecto y diligencia a los usuarios de nuestro servicio		
45.	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase		
46.	Aquí cada área trabaja por su lado		
47.	Aquí el poder está concentrado en unas personas		
48.	Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes, rumores)		
49.	Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad		
50.	Nuestro jefe es comprensivo, pero exige muy poco		
51.	A menudo se inician trabajos que no se saben porque se hacen		
52.	El superior no se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo		
53.	Los programas de capacitación son patrimonio de unos pocos		
54.	En esta organización, ser promovido significa poder enfrentar desafíos mayores		
55.	Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas		
56.	La dedicación de esta área merece reconocimiento		
57.	Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica		
58.	Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo		
59.	La mayoría de los trabajadores de esta institución nos sentimos satisfechos con el ambiente físico de nuestra área		
60.	Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestra área		
61.	El espíritu de equipo en esta organización es excelente		
62.	Los recursos limitados de nuestra área, los compartimos fácilmente con otros de la institución		
63.	Los que poseen la información no la dan a conocer fácilmente		
64.	En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios		
65.	Cada uno cuenta con los elementos de trabajos necesarios		
66.	Por lo general, las personas que trabajan bien son premiadas con una mejor posición en la organización		
67.	Por lo general, tenemos muchas cosas que hacer y no sabemos por cual empezar		
68.	Cuando analizamos un problema, las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras		

69.	Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo		
70.	A mi jefe no le preocupa la calidad del trabajo		
71.	A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes		
72.	En general, todos tratan con cuidado los bienes de la organización		
73.	Aquí los resultados son el fruto del trabajo de unos pocos		
74.	Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución		
75.	Cada uno es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal		
76.	El desempeño de las funciones es correctamente evaluado		
77.	Los diferentes niveles jerárquicos de la organización no colaboran entre ellos		
78.	Aquí las áreas viven en conflicto permanentemente		
79.	Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos		
80.	Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución		

Anexo 3: Instrumento 2

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Lea cuidadosamente y marque según corresponda:

Total acuerdo: **TA** Acuerdo: **A** Indeciso: **I** Desacuerdo: **D** Total desacuerdo: **TD**

N°	ENUNCIADOS	TA	A	I	D	TD
		Total Acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Total Desacuerdo
1	La distribución física de ambiente de trabajo facilita la Realización de sus labores.					
2	Su sueldo es bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para Desempeñar sus funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es comprensivo (s)					
7	Me siento mal con lo que hago					
8	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando realizo alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo, las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con sus superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hacer sentir realizado profesionalmente.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No se siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diaria (materiales y/o inmueble).					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siente, bien conmigo mismo.					
35	Me siente complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi (s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Nombre del investigador principal: Yolanda Pérez Morales, Emilia Zafra Trujillo.

Título del proyecto: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio central de esterilización hospital general Santa Rosa, Lima.

Justificación de la investigación: Conocer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral permitirá realizar intervenciones de mejora para optimizar procesos deficientes lo que redundará positivamente en el entorno laboral del personal de la central de esterilización.

Propósito: Determinar si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario. En ningún momento se le extraerá sangre ni otra muestra ni se someterá a maniobras riesgosas, ni hará gasto alguno durante el estudio.

Beneficios para los participantes: Tienen la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados que le puede ser de mucha utilidad para optimizar el entorno laboral.

Confidencialidad: Solo los investigadores tendrán acceso a la información que Ud. Proporcione. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Consultas posteriores: Si usted tuviera pregunta adicional durante el desarrollo de este estudio, acerca de la investigación o sus derechos como participante en la investigación, puede dirigirse a Yolanda Pérez Morales (yapm20@gmail.com) y Emilia Zafra Trujillo (emilizafratrujillo@gmail.com).

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria.

HE LEIDO Y COMPRENDIDO.

YO, VOLUNTARIAMENTE FIRMO ESTA CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO Y ACEPTO PARTICIPAR EN EL ESTUDIO.

Lima, ...de.....del 2017.

Nombres y apellidos del participante	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	