

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA MENCION GERENCIA EN
SERVICIOS DE SALUD**



**“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2018”**

Tesis presentada por:

Bach. KARINA OLIVERA CONDORI

**Para optar el Grado Académico de Maestro en
Salud Pública, Mención Gerencia en Servicios de
Salud**

Asesora:

Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE

CUSCO-PERÚ

2022

PRESENTACION

Señora Directora de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

En cumplimiento del Reglamento de la Escuela de Postgrado y la Maestría en Salud Publica de la Universidad Nacional de San Antonio Abab del Cusco, pongo a vuestra disposición la tesis intitulada: “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018”, para optar al grado académico de Magister en Salud Publica con Mención en Gerencia de Servicios de Salud.

Karina Olivera Condori

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado, Maestría en Salud Pública de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por haberme permitido lograr uno de mis propósitos.

Mi agradecimiento a la plana docente de la Escuela de Postgrado, quienes contribuyeron con gran esmero y dedicación durante el transcurso de mi formación en salud pública.

A la Dra. Nelly Ayde Cavero Torre, por su valioso tiempo y apoyo en calidad de asesora de la presente investigación.

A todo el personal ejecutivo del Hospital Antonio Lorena y al Departamento de Enfermería; por haberme permitido realizar el estudio en dicha institución. Así mismo, mi agradecimiento y gratitud a todas las personas que me apoyaron directa e indirectamente en la consecución de esta meta.

Karina Olivera Condori

DEDICATORIA

A mis padres Graciano y Jacinta por el apoyo incondicional y los valores que me han enseñado, he logrado alcanzar mi propósito.

A mis sobrinos Manuel y Marcelo por darme la fortaleza necesaria para poder lograr lo que me propuse.

Karina Olivera Condori

ÍNDICE

PRESENTACION	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
RESUMEN	VIII
SUMMARY	IX
INTRODUCCION	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Situación problemática	3
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3. Justificación de la investigación	6
1.4. Objetivos de la investigación	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO CONCEPTUAL	8
2.1. Bases teóricas	8
2.1.1. Clima organizacional	8
2.1.2. Satisfacción laboral	13
2.1.3. Personal de Enfermería	18
2.2. Marco conceptual	19
2.3. Antecedentes empíricos o estados del Arte	22
CAPÍTULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES	29
3.1. Hipótesis	29
3.1.1. Hipótesis general	29
3.1.2. Hipótesis específicas	29
3.2. Identificación de variables	29
3.3. Operacionalización de Variables	29
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	33
4.1. Ámbito de estudio: Localización política y geográfica	33

4.1.1. Ubicación geográfica.....	33
4.1.2. Ubicación y superficie del departamento del Cusco	33
4.1.3. Características estructurales del Hospital Antonio Lorena	33
4.2. Tipo y nivel de investigación	34
4.3. Diseño de investigación	34
4.4. Unidad de análisis	35
4.5. Población de estudio	35
4.6. Muestreo.....	35
4.7. Técnicas de recolección de información	35
4.7.1. Cuestionario de Clima Organizacional del MINSA	35
4.7.2. Cuestionario de satisfacción laboral	35
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	37
4.9. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	37
4.9.1. Validez.....	37
4.9.2. Confiabilidad	37
4.10. Procedimientos de recolección y procesamiento de datos	37
CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSION	39
5.1. Características generales del personal profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2018.	39
5.2. Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.	40
5.3. Clima organizacional del personal profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2018	40
5.4. Relación de Clima organizacional y satisfacción laboral según dimensiones de clima organizacional.	41
5.5. Discusión.....	49
5.6. Prueba de Hipótesis.....	53
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES.....	56
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Subvariables y dimensiones del clima organizacional (MINSA).....	12
Tabla 2: Operacionalización de la variable clima organizacional.....	33
Tabla 3: Operacionalización de la variable satisfacción laboral.....	35
Tabla 4: Características Generales del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018	39
Tabla 5: Satisfacción Laboral del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018	40
Tabla 6: Clima Organizacional del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018	40
Tabla 7: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.....	41
Tabla 8: Satisfacción Laboral y Comunicación del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.....	41
Tabla 9: Satisfacción Laboral y Conflicto del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018	42
Tabla 10: Satisfacción Laboral y Cooperación del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018	42
Tabla 11: Satisfacción Laboral y Confort del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018	43
Tabla 12: Satisfacción Laboral y Estructura del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018	43
Tabla 13: Satisfacción Laboral e Identidad del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018	44
Tabla 14: Satisfacción Laboral e Innovación del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018	45
Tabla 15: Satisfacción Laboral y Liderazgo del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018	45
Tabla 16: Satisfacción Laboral y Motivación del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018	46
Tabla 17: Satisfacción Laboral y Recompensa del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018	46
Tabla 18: Satisfacción Laboral y Remuneración del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.....	47
Tabla 19: Satisfacción Laboral y Toma de Decisiones del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.....	48

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como **Objetivo:** Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de Hospital Antonio Lorena. **Metodología:** El proyecto fue descriptivo correlacional y transversal. La población fue de 173 enfermeras, el instrumento que se aplicó fue el cuestionario tanto para clima organizacional y satisfacción laboral aplicado previo consentimiento informado. Para la validación del instrumento se aplicó el Juicio de Expertos, siendo el $D_{pp} = 1,637$, ubicándose en el intervalo B, lo que corresponde a una adecuación de gran medida; la confiabilidad se realiza mediante el estadígrafo de fiabilidad de Alfa de Cronbach cuyo coeficiente fue de 0,820; para el procesamiento de datos se aplicó el paquete estadístico SPP versión 25 y para la prueba de hipótesis se utilizó el estadígrafo de Tau-b de Kendall. **Resultados:** el 64.7 % del personal profesional de Enfermería presentan una satisfacción intermedia, seguido por un 28.3% que expresan estar insatisfechos y solo 6.9% manifiestan una satisfacción completa; el 82.1% corresponden a un clima organizacional regular, 10.4% expresan un clima organizacional malo y 7.5% consideran un clima organizacional bueno. Con respecto a las dimensiones como a la comunicación, cooperación, confort, innovación y toma de decisiones, el personal de enfermería califica como regular ya que aún existe deficiencias para manejar dichas dimensiones; existe conflicto entre colegas; la estructura e identidad es bueno; presentan un buen liderazgo; sin embargo, la motivación, recompensa y remuneración es mala. **Conclusiones:** En el estudio al utilizar el estadígrafo de Tau-b de Kendall; el coeficiente de correlación entre clima organizacional y satisfacción es de 0.485 con un nivel de significancia de $p < 0,05$, por ende, existe relación moderada entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, aceptándose la hipótesis planteada en la investigación.

Palabras claves

Clima organizacional, satisfacción laboral, Hospital Antonio Lorena.

ABSTRACT

This research work has as Objective: To determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the professional nursing staff of Hospital Antonio Lorena. Methodology: The project was descriptive correlational and transversal. The population was 173 nurses, the instrument that was applied was the questionnaire for both organizational climate and job satisfaction applied prior informed consent. For the validation of the instrument, the Expert Judgment was applied, being the $D_{pp} = 1.637$, located in interval B, which corresponds to a great measure of adequacy; reliability is performed using the Cronbach's Alpha reliability statistician whose coefficient was 0.820; For data processing, the statistical package SPP version 25 was applied and for the hypothesis test, the Kendall Tau-b statistician was used. Results: 64.7% of professional Nursing staff present intermediate satisfaction, followed by 28.3% who express dissatisfied and only 6.9% express complete satisfaction; 82.1% correspond to a regular organizational climate, 10.4% express a bad organizational climate and 7.5% consider a good organizational climate. Regarding the dimensions such as communication, cooperation, comfort, innovation and decision making, the nursing staff qualifies as regular since there are still deficiencies to manage these dimensions; there is conflict between colleagues; the structure and identity is good; exhibit good leadership; however, the motivation, reward and remuneration is poor. Conclusions: In the study using the Kendall Tau-b statistician; the correlation coefficient between organizational climate and satisfaction is 0.485 with a significance level of $p < 0.05$, therefore, there is a moderate relationship between job satisfaction and organizational climate, accepting the hypothesis proposed in the research.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, Hospital Antonio Lorena.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se define como el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores considerando su ambiente interno de trabajo. Para mejorar la satisfacción laboral y la productividad de los empleados, es importante estar en las mejores condiciones de trabajo. Es importante que el trabajador alcance una satisfacción laboral, porque un trabajador satisfecho tiende a ser más cooperativo y está dispuesto al cambio. (1)

Para Chiang, M. (2010) Las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral están ligadas a la felicidad de las personas y la calidad del trabajo en el lugar de trabajo y, por tanto, influyen en su desempeño. Cuando se tiene un diagnóstico de Clima Organizacional, permite generar conocimientos de cambio en las Actitudes y comportamientos de los empleados. (1)

Peña, M.C., et al (2015) señala que las organizaciones logren resultados positivos ante dicha situación, se ha determinado que la clave es el recurso humano, pues su trabajo es fundamental para el logro de los objetivos organización y; así alcanzar un clima organizacional satisfactorio (2)

El tema de estudio del trabajo presentado es relación entre el clima organizacional la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena – Cusco.

Para la cual se consideró como problema de investigación: ¿cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena cusco 2018?, y se planteó como hipótesis: Existe relación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.y tiene como objetivo establecer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.

La estructura física de informe de tesis considera cuatro apartados:

Capítulo I: Expone el Planteamiento del Problema considerando la situación problemática, formulación del problema, justificación y objetivos.

Capítulo II: Presenta el marco teórico conceptual, teniendo en cuenta las bases teóricas, el marco conceptual y los antecedentes empíricos o estado del arte de la investigación.

Capítulo III: Se trabajó la hipótesis general, hipótesis específicas; identificación de variables y la Operacionalización de Variables.

Capítulo IV: Aborda la Metodología considerando el ámbito de estudio: localización política y geográfica, el tipo y nivel de estudio, unidad de análisis, población de estudio, muestra, técnicas de recolección de información, técnicas de análisis e interpretación de la Información, técnicas para demostrar la verdad o falsedad de la hipótesis planteada.

Finalmente se consideró la discusión, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y Anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

En la actualidad las investigaciones sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral permite analizar el entorno de los recursos humanos. En este concepto, el clima organizacional se define como la percepción general respecto a entorno laboral, el ambiente real en el que se dan las relaciones interpersonales y las normas y regulaciones formales que afectan el trabajo para el cual se realiza.

El clima organizacional hace que amplíemos nuestra perspectiva analítica a una perspectiva más global e integremos nuestro entorno laboral como un tema que influye sistemáticamente en la consecución de objetivos clave. A través de esta conciencia, los empleados son responsables de realizar las actividades, procedimientos y conocer las políticas de la organización, considerando que el clima organizacional está conformado por diferentes aspectos que caracterizan a una organización (3)

De modo que las organizaciones en nuestros días vienen hacer una asociación entre la estructura, procesos y el desempeño de los trabajadores, cuyos elementos están relacionados siempre formando el clima donde se desempeñan todas las actividades.

La satisfacción laboral es un estado de respuesta emocional placentera o positiva a un trabajo y es el resultado de evaluar si el trabajo coincide o puede satisfacer el valor del trabajo del trabajador. Considerar que la satisfacción laboral es el compromiso organizacional. De la misma manera que el clima organizacional refleja el ambiente laboral saludable o no en el que se desempeñan las personas. (4)

“Cada organización genera una cultura específica y en esos términos busca a personas que se adapten a ella y puedan desarrollar sus capacidades.” (5)

De acuerdo a Torres Salazar (2019) en su investigación sobre “Clima laboral en enfermeras y técnicos de enfermería de un Hospital de Nivel II-1 de EsSalud. Expreso que el personal de enfermería tubo un clima medio con tendencia a bajo. Además, refiere que el clima es uno de los elementos esenciales de las instituciones, pero también una de las más olvidadas, lo cual va repercutir en la productividad organizacional y la deserción de los trabajadores. (6)

Por su parte, Valencia (2019) menciona que en el caso nuestra región Cusco, situaciones como salarios, infraestructura inadecuada, ineficiente comunicación organizacional afecta la satisfacción de un empleado en un puesto de trabajo. (7)

Por otro lado, Vallejos M. (2017) expresó que el clima organizacional y satisfacción laboral se relaciona cuando el personal se encuentra satisfecho económicamente creando un ambiente favorable para interactuar con los demás trabajadores (8)

El Hospital Antonio Lorena del Cusco, según su estructura organizacional brinda servicios de calidad en salud a la Región Cusco y Regiones aledañas. El personal de enfermería de dicho hospital refirió que no reciben capacitación en temas de clima organizacional y satisfacción laboral presentan problemas internos de carácter interpersonal que intervienen en el desempeño de los trabajadores, creando un ambiente hostil y negativo, falta de compañerismo entre colegas y rivalidades entre trabajadores. El personal antiguo se siente con más autoridad que el personal que recién está entrando a trabajar ocasionando un maltrato al personal nuevo.

Las enfermeras nuevas expresaron que no están satisfechas con el trato que reciben en la institución, sus derechos a veces se vulneran y no existe un sistema que incentive y recompense el buen trabajo que realizan para cumplir las metas y objetivos de la institución. Se reclama mayor capacitación de acuerdo a las especialidades de las enfermeras, además, sienten que no tienen oportunidad de ascender hacia cargos de jefatura, no se considera la opinión del personal nuevo en la toma de decisiones para cualquier aspecto, las remuneraciones son muy bajas y la comunicación no es fluida. En cuanto al desempeño el personal de enfermería en general se observa que trabajan en ambientes improvisados con insumos restringidos, a esto se suma la fuerte presión de la jefatura.

Estos conflictos producto de la falta de comunicación, ambientes improvisados entre otros problemas ya descritos, no solo afecta la relación laboral entre los trabajadores y al hospital Antonio Lorena, sino principalmente a los usuarios, causando una deficiente atención de calidad en los servicios prestados.

En este contexto, la presente investigación desea verificar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de Enfermería en el Hospital Antonio Lorena del Cusco.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características generales del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018?
- ¿Cómo es el clima organizacional del personal profesional de enfermería en el Hospital Antonio Lorena Cusco 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el Hospital Antonio Lorena Cusco 2018?
- ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y las diferentes dimensiones de Clima Organizacional en el personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018?
- ¿Cuáles serían las estrategias de mejoramiento sobre clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018?

1.3. Justificación de la investigación

Hoy en día, el clima organizacional y la satisfacción laboral son cada vez más importantes para las organizaciones. De hecho, este tema es de interés que ayuda a las organizaciones para que su personal logre su desenvolvimiento en su trabajo y tengan una ventaja competitiva. En tal sentido el estudio de variables como el clima organizacional y satisfacción laboral, es importante porque contribuirá en la detección de necesidades para fortalecer el clima organizacional y lograr que el trabajador alcance una satisfacción laboral.

La presente investigación tiene la necesidad de estudiar clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería con el propósito de relacionar clima organizacional y la satisfacción laboral, explicar sus relaciones, fortalecer y construir mejores condiciones para el desempeño y motivación organizacional.

La investigación busca proporcionar información que será útil para el personal profesional de enfermería para mejorar el conocimiento sobre el alcance del problema en el gremio de enfermeras y ver las formas de mejora, animando el desempeño de las enfermeras y también del hospital.

Con este proyecto se busca mediante la metodología estudiar una investigación completa y precisa, con la finalidad de obtener resultados confiables y útiles tanto para la Institución, como para su personal. Basándonos en las debilidades y fortalezas dadas, estamos tratando de desarrollar un plan de acción para hacer frente al entorno laboral actual, buscar beneficios mutuos y lograr la satisfacción de los enfermeros. que proporcionara información actualizada a fin de que el personal profesional conjuntamente con la institución formule estrategias para fortalecer y mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral a través de seminarios interpersonales y cursos de capacitación. con temas ligados al problema, así también programar y desarrollar programas de incentivos para ayudar a mejorar la calidad de atención de los pacientes que contribuirá al desarrollo personal y profesional para que posibilite el cambio cualitativo de los servicios de salud que se brinda en la institución.

El trabajo tiene una utilidad metodológica, ya que podrían realizarse futuras investigaciones que utilizarán metodológicas compatibles de manera que se posibilitan un análisis conjunto. La investigación es viable, pues se dispone de recursos necesarios para llevarlo a cabo.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Establecer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar las características generales del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.
- Identificar el clima organizacional del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018
- Identificar la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.
- Determinar la relación entre satisfacción laboral y las diferentes dimensiones de clima organizacional del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.
- Proponer estrategias de mejoramiento sobre clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1 Bases teóricas

2.1.1. Clima organizacional

2.1.1.1. Concepto

Se conceptualiza clima organizacional como la influencia del entorno en la motivación del integrante, es por ello que se puede describir como una característica o atributo del clima organizacional que los miembros experimentan e influyen en su comportamiento. En el fondo el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, recibe influencia de este: es como si hubiera una realimentación recíproca entre el estado motivacional de las personas y el clima organizacional. (3)

Es la percepción que comparten los trabajadores sobre su labor, el ambiente en el que trabajan, las relaciones interpersonales que se desarrollan en ese entorno y los reglamentos. El clima organizacional es una percepción formada por la organización a la que pertenecen los empleados y gerentes y tiene un impacto directo en el desempeño organizacional. (5)

Para Bronislaw, el clima se presenta de forma integrada, funcional y coherente, de modo que cada dimensión debe analizarse para reconocer cuales son importantes. Es decir que las organizaciones deben concentrarse en los intereses individuales y saber cubrir las necesidades de los mismos. (5)

Las organizaciones necesitan reflejar su estructura, procesos, formas y políticas, así como el hecho de que las personas tienden a alcanzar sus necesidades a través compromiso y la aportación en la institución.

Algunos autores señalan claramente que el manejo de una empresa es importante para entender el entorno de una empresa, porque es a través de él que los empleados se sitúen en un sistema abierto o cerrado, participativo o sin su implicación teniendo en cuenta su satisfacción y desempeño laboral.

Para Brunet (1987) describe al clima organizacional como la percepción del clima organizacional que está determinada por las cualidades, realización de trabajos, y las variables como el rendimiento y la satisfacción por lo cual está influenciada por variables ambientales y personales. Definir grupos de aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, y la especificidad del entorno medio físico de la organización. (9)

Según Brunet (1987) “el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de la psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo”. (9)

Por lo tanto, la conducta de un empleado está influenciado por su propia percepción del entorno en el que trabaja y el medio ambiente. Sin embargo, el funcionalismo sostiene que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen de su entorno y que las discrepancias individuales son trascendentales en la adaptación del trabajador al entorno.

El entorno organizacional se refiere a un conjunto de atributos medibles del entorno de trabajo, tal como lo perciben las personas que trabajan en él. Es importante que las empresas midan y comprenden el entorno organizacional, ya que esto puede tener un impacto significativo en los resultados.

Brunet (2011) señalo que el clima organizacional es importante para el desarrollo, evolución y en su adaptación de una organización al entorno externo. Un clima demasiado rígido, una estructura organizacional mal definida y poco desarrollada facilitara que una empresa sea superada por competidores y potencialmente entre en una etapa de declinación incontrolado. (10)

Este mismo autor destaca que la definición de clima organizacional es muy controvertida. De hecho, el clima de una organización puede ser percibido por los individuos sin darse cuenta de sus funciones y elementos constitutivos, por eso resulta difícil medir el clima, porque nunca se sabe si los juicios de los trabajadores se basan en sus opiniones personales o en las características de la organización. (10)

Según Litwin y Stringer (1968) el clima organizacional se refiere a la influencia subjetiva de las instituciones formales y el estilo de gestión, así como de otros factores ambientales importantes como los valores, actitudes, creencias y motivaciones de quienes participan en el trabajo de una organización. (11)

Tagiuri (1968) ha demostrado que el ambiente organizacional refiere una calidad relativa del entorno de una organización que perciben los trabajadores y que interviene en su comportamiento. Puede ser descrito por un conjunto de valores para una característica particular. (12)

Por su parte, Hall (1972) precisó que el clima organizacional son atributos del entorno de trabajo percibidos directa o indirectamente por los trabajadores. Esta vez es la fuerza que influye en el comportamiento de los trabajadores. (13)

De manera similar, James y Jones (1974) precisaron que el clima es un patrón integral de comportamiento organizacional. En donde intervienen algunas dimensiones, varía la influencia entre la composición organizacional y la integración de actitudes y comportamientos individuales relacionados con el desarrollo laboral. (14)

Campbell (1976) argumentó que el clima organizacional es la causa y el efecto de las estructuras y procesos organizacionales que influyen en la elaboración de perfiles de comportamiento. (15)

2.1.1.2. Características del clima organizacional

Ruiz Olabuenaga (2007:143) detalla las características del clima organizacional, características que se aplica en las organizaciones considerando lo siguiente:

- El clima es una configuración especial de variables situacionales. Aunque el clima puede permanecer igual, sus componentes pueden variar.
- El clima es importante para la continuidad, pero no tan persistente como la cultura, por lo que puede cambiar con intervenciones específicas
- El clima está determinado en gran medida por las características, comportamientos, habilidades, expectativas de los demás y las realidades sociales y culturales de la organización. (16)

En cambio, para Guevara (2018) el clima organizacional puede presentar las siguientes características o situaciones:

- Son las variables quienes determinan el clima Organizacional en los aspectos relacionados al entorno laboral.
- Las situaciones de conflicto no resueltas pueden empeorar el clima organizacional y crear un ambiente astringente.
- Tiene un gran impacto en el comportamiento de los miembros de la institución. El mal tiempo dificulta la gestión de la organización y la coordinación del trabajo.
- Es probable que las organizaciones en un buen clima logren un nivel significativo de identificación de sus miembros, mientras que las organizaciones en un mal entorno no podrán obtener un elevado nivel de identificación.
- Los comportamiento y actitudes de los miembros influye en la organización que a su vez la organización influye en estos comportamientos y actitudes.
- Está influenciado por muchas variables estructurales como la forma de gestión, las políticas, técnicas de gestión, los medios de contratación y despido.
- La ausencia y los cambios excesivos pueden ser un signo de un mal ambiente de trabajo. (17)

Por su parte el MINSA (2012), señala que las características del clima organizacional son las siguientes:

- Es algo persistente, aunque puede cambiar por circunstancias temporales.
- Tener una fuerte influencia en las conductas y trabajo del trabajador de la organización.
- Afectar el nivel de responsabilidad y aceptación del trabajador en su organización.
- Es afectada por diversas variables estructurales como estilo de gestión, políticas, planes de gestión, etc. (18)

2.1.1.3. Medición del clima organizacional

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA) emitió el año 2012 una Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. En dicho documento, conceptúa al clima organizacional como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo”. (18)

En este mismo documento, el MINSA (2012) señala que el clima organizacional se puede medir a través de 3 subvariables y 11 dimensiones, las mismas que se detallan a continuación:

Tabla 1:

Subvariables y dimensiones del clima organizacional (MINSA)

Sub variables	Dimensiones	Descripción
Potencial humano	Liderazgo	Influencia ejercida en el comportamiento de las personas, especialmente de los jefes, para lograr resultados
	Innovación	Experimentar cosas nuevas y realizar cambios en una organización
	Recompensa	Medida en que la organización utiliza recompensas, no castigos, para crear un clima adecuado dentro de la organización.
	Confort	La gestión tiene como objetivo crear un entorno físico saludable y agradable.
Diseño organizacional	Estructura	Perspectivas sobre políticas, procedimientos, tareas y otras limitaciones que se enfrentan en su desarrollo profesional.
	Toma de decisiones	La organización tiene la capacidad de evaluar las decisiones tomadas .
	Comunicación Organizacional	Las red de comunicación de la organización debe ser accesible para que los empleados hagan llegar sus quejas.
	Remuneración	Honorarios que percibe un trabajador.

Cultura organizacional	Identidad	Sentimiento de pertenencia e identificación a la organización.
	Conflicto y cooperación	Nivel de contribución que los empleados brindan en su trabajo para su organización.
	Motivación	Medios en donde los empleados trabajan más en la organización.

Fuente: MINSA (2012)

Esta estructura de dimensiones será utilizada y operacionalizada para la medición del clima organizacional en la presente investigación.

2.1.2. Satisfacción laboral

2.1.2.1 Concepto

Muñoz Adánez, (1990) conceptualiza la satisfacción laboral como: “el sentimiento positivo de agrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un medio que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Sin embargo, la insatisfacción laboral es "La infelicidad o emociones negativas que experimentan las personas en un entorno infeliz al realizar un trabajo que no les interesa en una empresa u organización inactiva". Actúa por su causa, recibe una serie de compensaciones económicas y sociales que no cumple con sus expectativas. (19)

Por otro lado, se define también a la satisfacción laboral como “el sentimiento positivo de agrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. (20)

Morillo (2006) precisa que la satisfacción laboral es “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”. (21)

Chiavenato (1986) y Morillo (2006) afirmaron que es “la actitud general del individuo hacia su trabajo”, cómo definición de satisfacción en el trabajo. (21)

Koontz y O’Donell (1995): encontraron que la satisfacción laboral se describe como “bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”. (21)

Sikula, (1992) señala que la satisfacción en el trabajo “es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado”. (21)

Blum y Nayles (1995) definen satisfacción en el lugar de trabajo como “ el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”. (21)

Spector (1997 en Alas, 2007:29) señala que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador del grado en que a las personas les gusta su trabajo” (22)

Wright y Davis afirman que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”. (23)

Mientras que para Lee y Chang (2008:733), la satisfacción laboral es “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”. (24)

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) señalan satisfacción laboral “al estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”. (25)

Para Igarria y Guimares 1993, señalan que la satisfacción laboral se refiere a “las reacciones afectivas primarias de los individuos hacia varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo”. (26)

Flores (1992) considera que la Satisfacción Laboral es una actitud relacionada con cómo se sienten las personas en el entorno laboral. Se considera aspectos como el sueldo, los métodos de gestión, el entorno de trabajo, las oportunidades de ascenso, compañerismo. Es una actitud que se basa en las creencias y valores que una persona ha moldeado en torno a su trabajo y es una tendencia relativamente estable a reaccionar conscientemente al trabajo que está realizando. (27)

Schein (1994) afirmó que la satisfacción laboral es el resultado de comparar las expectativas personales y el desempeño laboral; es decir, una evaluación integral del desempeño ideal y real. (28)

Así mismo Pérez (1996) define la satisfacción laboral como un proceso emocional positivo que se refleja en respuestas emocionales a diferentes aspectos o vertientes del trabajo, es el resultado de un único proceso cognitivo. (29)

Mason y Griffin (2002:284) han demostrado que existe muchos procesos grupales en una organización por lo que la “satisfacción laboral” debe conceptualizarse individualmente, grupal y organizacional. Por lo tanto, precisan que la ‘satisfacción es tarea del equipo’ como “El enfoque general del equipo compartida hacia sus tareas y un hacia un entorno de trabajo adecuado”. (30)

2.1.2.2. Factores determinantes para la satisfacción laboral

Según resultados, estudios y el conocimiento acumulado (Robbins, 1998) indica que la satisfacción laboral presenta factores organizacionales y son los siguientes:

- Desafío Laboral.
- Sistema de recompensas justas.
- Satisfacción Salarial.

- Satisfacción con el régimen de ascensos y Promociones.
- Entornos favorables de trabajo.
- Colegas que ofrezcan apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo (31)

Desafío Laboral: Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

Sistemas de recompensas justas: Hay dos formas de recompensas de satisfacción laboral: externa e interna. Los incentivos externos son aquellos que ofrece la organización, con base en el trabajo y compromiso de los trabajadores, tales como: los salarios y estrategias de promoción que posee la organización, aprobaciones y reconocimiento por parte del funcionario. Los incentivos internos son aquellos en donde el trabajador percibe en el entorno laboral: emociones de competencia, orgullo y destreza por la labor bien realizada.

Satisfacción con el salario: Los honorarios o sueldos, estímulos y aguinaldos son la compensación que los trabajadores reciben por su trabajo realizado.

Satisfacción con el régimen de ascensos y promociones: Las promociones y ascensos permite el desarrollo personal y profesional, con responsabilidad y un aumento en el estatus social de una persona. La perspectiva de la justicia en relación con la política seguida por la organización también es importante en esta área.

Entornos favorables de trabajo: Los trabajadores cuidan su entorno laboral. Se conciernen por su trabajo, que les permite la satisfacción personal para tener un buen trabajo. Un contexto físico agradable permitirá un sobresaliente desempeño de los trabajadores.

Colegas que ofrezcan apoyo: Los trabajos siempre satisfacen la necesidad de interacción social. La actitud de un líder es uno de los factores clave para determinar la satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo: Lo más probable es que esto se base en que las personas tienen las competencias adecuadas que hacen que se desempeñe mejor en su área, tener éxito en su trabajo para generar una mayor satisfacción.

2.1.2.3. Factores de una buena satisfacción laboral

Existen muchas propuestas metodológicas para la medición de la satisfacción laboral en las organizaciones. De acuerdo a Cofide (2019), existen seis factores clave para mejorar, mantener e incrementar la satisfacción laboral y que al mismo tiempo puede servir para efectuar su medición o diagnóstico:

- Incentivos para el colaborador: Son recompensas acordes con su trabajo y una buena oportunidad de desarrollo dentro de la empresa.
- Trabajo en equipo: Las buenas relaciones con los compañeros conducen al apoyo del equipo de trabajo y son esenciales para trabajar en equipo.
- Capacitación completa y continua: Estudios que favorecen a sus sapiencias en el campo profesional en la que se desempeña e estimulen su inteligencia.
- Espacios de trabajo y de descanso adecuados: el ambiente será cómodo y limpio, acogedor y estimulante para el trabajo.
- Posibilidad de ascenso: La motivación de los trabajadores es tener la oportunidad de crecer dentro de la organización. (32)

2.1.2.4. Factores que incitan la insatisfacción laboral

Según Cofide (2019), existen cinco factores que contribuyen a que la satisfacción laboral sea baja o nula

- Baja remuneración: Los trabajadores están dispuestos a recibir un salario acorde con su formación, experiencia, habilidades y responsabilidades, pero a veces no es el caso.
- Tener conflictos con jefes y/o compañeros: La falta de cooperación, la arrogancia y la falta de consideración por el tiempo de los demás generan conflictos en la gerencia.
- Pocas o nulas posibilidades de ascenso laboral: Tu lugar de trabajo debe ser un lugar donde puedas crecer profesionalmente. Para los trabajadores que se supone que forman parte de la empresa se deben de establecer estas condiciones.

- Malas condiciones de trabajo: Espacios reducidos sin libertad de movimiento o descanso, con mala higiene afectando la salud del equipo de trabajo.
- Dificultad para compaginar vida familiar y laboral: Las largas jornadas y el exceso de trabajo hacen que el trabajador necesite descansar . (32)

2.1.3. Personal de Enfermería

El profesional de enfermería está preparado para laborar en un hospital, clínica o realizar atención domiciliaria. Enfermería ayuda a organizar la atención comunicándose con los especialistas para la atención del individuo y familia.

El personal de enfermería educa a las personas sobre medidas que deben tomar para mantener una buena salud, temas relacionados a la nutrición, seguridad, manejo del estrés, descanso y el deporte. Por otra parte, son responsables de controlar de signos vitales, que sirven para valorar el estado de salud del paciente, también se encargan de extraer muestras, administración de medicamentos y enseñar a los pacientes a cuidarse por sí mismos.

La enfermería es una carrera del sector salud. El profesional de la enfermería es una licenciada (o) que obtuvo su título tras una formación universitarias asociados a la actividad de ayuda a los en centros hospitalarios, también forman parte de este grupo profesional.

Los profesionales de la enfermería se enfocan al cuidado de los pacientes, apoyan la atención médica, Las enfermeras cursan estudios de especialización para brindar atención en los diferentes servicios que ofrecen los hospitales en general.

La enfermería es un componente importante de la medicina, sin embargo es una de las profesiones no reconocida. La enfermera especialista está capacitada para la atención de pacientes con gravedad que exhorten una atención continua y especial.

De acuerdo a algunos estudios, el clima organizacional entre el personal profesional de enfermería del hospital Antonio Lorena es desmotivante ya que para todas las actividades de recompensa es solo para el personal nombrado, no hay una comunicación fluida, existe grupos de trabajo, rivalidades entre colegas, se rota permanentemente al personal creando un ambiente astringente entre colegas y se perjudica la atención al usuario. (33)

2.2 Marco conceptual:

Ambiente de trabajo:

Es el entorno humano y físico en el que se desarrolla el trabajo diario. El ambiente laboral determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción . (34)

Clima organizacional

El clima organizacional es una actitud de la empresa que influye en la conducta de sus empleados, políticas de trabajo, la innovación, calidad de prestación de bienes y servicios ofrecidos, así como en la satisfacción laboral. El clima organizacional dinamiza los procesos, promueve la integración de los equipos, soluciona conflictos, presenta técnicas comunicativas y fortalece el liderazgo de todos los integrantes de la organización. (35)

Condiciones laborales

Las condiciones de trabajo no sólo son aspectos de higiene, seguridad, sino también los aspectos psicológicos. A su vez son factores que determinan el comportamiento del trabajador estos factores son tanto los objetivos que se le imponen al mismo, como las condiciones que tiene, para llevar a cabo su tarea. (36)

Correlación estadística

Es una medida de relación directa entre dos variables cuantitativas continuas (x, y). La forma de saber si dos variables están correlacionadas es determinar si están relacionadas. Tener en cuenta que esta covariación no implica necesariamente una relación causal. La correlación es esencialmente una medida estandarizada de la relación lineal o covarianza entre dos variables. Esta medida o índice de correlación “r” puede variar entre -1 y +1, los dos picos representan correlación perfecta, negativas y positivas respectivamente. Un valor de $r = 0$ indica que no existe relación lineal entre las dos variables. (37)

Cultura organizacional

Se conceptualiza como un sistema de valores hipotéticos que pueden ser explícitos o implícitos. La cultura organizacional da forma e influye en el comportamiento de

los individuos. Esto también se refleja en las metas, objetivos, estilo de liderazgo, sistema de incentivos y sanciones, procesos de trabajo y tecnología adoptadas y utilizadas por la organización. (38)

Entorno laboral

Se define como un conjunto de características organizacionales que facilita o impide el desarrollo profesional en particular la información, la cooperación, que incluye la formación, y la adaptación de los trabajadores. (39)

Liderazgo

El liderazgo en atención médica se define como la capacidad de mejorar la atención de servicios con la interacción de múltiples partes interesadas, con el objetivo de apoyar el cambio para mejorar los intereses de las personas. Por estas razones, el liderazgo en el sector salud se ha convertido en una fuerza impulsora para la prestación de servicios de alta calidad. Un líder considera el conocimiento de sí mismo, la visión estratégica, la toma de riesgos y creatividad, la comunicación interpersonal eficiente y ser un líder de cambio inspirador. (40)

Motivación laboral

Se entiende como la voluntad de realizar altos un esfuerzo extra para alcanzar las metas de la organización, en función de la satisfacción de necesidades específicas del individuo. La motivación es útil en parte porque revela estímulos o factores que proporcionan energía y dirección a la conducta de un empleado. (41)

Profesional de enfermería

El profesional de enfermería brinda atenciones a los individuos y poblaciones, en sus diferentes roles que desempeña y que influye en la calidad de vida de la población en general. El cuidado del profesional de enfermería debe responder la salud y la seguridad de la población. Para lograr sus fines debe desarrollar y reforzar actitudes y valores que permitan a las personas conectarse en su trabajo diario, siendo reflexivo, crítico, comprometido, humanista, solidario, respetuoso, honesto, creativo, participativo y responsable para atender al individuo.(42)

Puesto de trabajo

Es el vínculo más determinante de relación entre empresa con los trabajadores. Se puede definir como un conjunto de actividades, funciones o tareas que puede realizar un empleado, aunque pueda haber más de una persona en un mismo puesto. (43)

Rendimiento laboral

Teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas, es decir, los recursos humanos, es la relación entre objetivos, tareas, trabajo realizado y tiempo requerido para alcanzarlos. Funciones encargadas de desempeñar un puesto de trabajo. Las variables que articulan la competencia en la producción y el modo de optimizar los recursos disponibles para obtener mejores resultados son: capacidad, foco y estrategia. (44)

Satisfacción laboral

Es un período emocional positivo y placentero que da resultado a una valoración personal de la propia labor y las experiencias adquiridas en él. Por lo tanto, la satisfacción laboral del profesional de la salud afecta directamente la calidad de los servicios de salud, incluso algunos estudios sugieren que la mayor satisfacción laboral del profesional será óptima para mejorar la relación con el paciente, y con ello mejorar la calidad de la atención prestada, además que la satisfacción laboral influye en la actitud del trabajador y en su desenvolvimiento. (45)

Supervisión

Actividad o conjunto de actividades desarrolladas por un individuo mientras supervisa o dirige la labor de una organización, con el objetivo de alcanzar su máxima capacidad y la satisfacción de ambos. Se trata de un proceso sistemático de control, seguimiento, evaluación, orientación, asesoramiento y formación; de carácter administrativo y educativo; que lleva a cabo una persona en relación con otras, sobre las cuales tiene una cierta autoridad dentro de la organización, a fin de lograr la mejora del rendimiento del personal, aumentar su competencia y asegurar la calidad de los servicios. (46)

2.3 Antecedentes empíricos o estados del Arte

Rodriguez, M. y Colb. (2011), “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena”. Artículo de investigación de la Universidad Andrés Bello, Chile, tiene como objetivo identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de una organización pública chilena. La población total fue de 96 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron diferentes tipos de cuestionarios para medir el clima y satisfacción laboral. Los resultados fueron que la correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral es estadísticamente significativa concluyendo en que mientras mayor sea la percepción del clima general en la organización, mayor es el grado de satisfacción de los miembros con el trabajo o viceversa. (47)

Nava, M.G. y Colb. (2013), “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”, artículo de investigación original de Archivo Neurocién, México. Se propuso como objetivo establecer el grado de satisfacción laboral e identificar las causas relacionados con el profesional de enfermería del tercer nivel de atención de instituciones públicas de salud. Se tomó una población de 594 enfermeras, aplicando una encuesta que considero dos puntos, uno mide los factores intrínsecos y extrínsecos y el otro los datos sociodemográficos relacionados con la satisfacción laboral. Concluye señalando que el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral, puesto que la identificación de factores de insatisfacción, así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados. (48).

Quimi, R.M. (2017), “Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Dr. Gustavo Domínguez en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas desde agosto a noviembre de 2015”. Tesis de Maestría de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. El objetivo principal de este estudio fue elevar la satisfacción laboral del personal de enfermería de dicho Hospital. Las conclusiones fueron: a) La satisfacción laboral del personal de enfermería, es un parámetro que interviene en la calidad de atención en los establecimientos de salud, es el grupo que más contacto tiene con los pacientes para cuidado determinados. b)

Se percibió que el personal de enfermería presenta insatisfacción en los diferentes puntos analizados, para lo cual se propuso actividades que mejore su situación. c) El desarrollo de Plan para aumentar la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital, se elabora a partir de la identificación de los factores relacionados con este tema. (49)

Vallejos M. (2017) “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017”. Tesis de Maestría de la Universidad César Vallejo, Lima. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017. Se concluye: a) El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, se probó una alta asociación entre las variables. b) El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral, siendo Rho Spearman de 0.706, lo que demuestra una alta asociación entre las variables. c) El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de interacción de los jefes de la satisfacción laboral, siendo Rho Spearman de 0.671, por lo cual se demuestra una moderada asociación entre las variables. d) El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de los trabajadores de la satisfacción laboral, en donde el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.523 demostrando una moderada asociación entre las variables. (50)

Cárdenas, A. y Colb. (2018) “Satisfacción laboral del enfermero en áreas críticas de un Hospital Público, junio-julio 2017”. Tesis de Licenciatura de la Universidad Cayetano Heredia, Lima. Se planteó como objetivo general identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería de áreas críticas del Hospital ya mencionado. Las conclusiones fueron: a) Los enfermeros de áreas críticas, manifestaron sentirse satisfechos en las dimensiones, desempeño de tareas, condiciones físicas y/o materiales; b) Los enfermeros de las áreas críticas, manifestaron sentirse insatisfechos en relación con la autoridad, relaciones sociales y políticas administrativas; c) Los enfermeros de áreas críticas, manifestaron

sentirse insatisfechos en las dimensiones de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos. (51)

Sánchez, L. y Colb. (2017) “Satisfacción laboral de profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de la Amistad Perú-Corea, Santa Rosa II-2, Piura”. Tesis de posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. El objetivo fue determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia. Las conclusiones fueron: a) En términos generales la satisfacción laboral de las enfermeras se expresó en un nivel de satisfacción medio. b) En cuanto a la satisfacción por el trabajo la mayoría del profesional de enfermería expresaron un nivel medio de satisfacción 70.6%, y un 14.7% tienen un nivel bajo de satisfacción. c) En cuanto a la tensión relacionada con el trabajo la mayoría de enfermeras tienen un nivel medio 58.8%, en el cual se manifiesta una excesiva responsabilidad, agotamiento físico al final de la jornada, perturbación del estado de ánimo, salud y horas de sueño, condición laboral inseguro. d) En cuanto al nivel de competencias profesionales el personal de enfermería demuestra un nivel medio de satisfacción en un 76.5% y solo el 2.9% presenta un nivel bajo de competencia profesional, f) La presión en el trabajo presentó un nivel medio en un 61.8%, lo cual expresa la falta de tiempo para presentar una atención de calidad. g) La promoción profesional presentó un nivel medio en un 64.7%; lo que implica, que la gran mayoría de los trabajadores tienen poca oportunidad para aprender nuevas cosas, h) en cuanto a las relaciones interpersonales el 61.8% de los profesionales de enfermería presentó un nivel medio de relación interpersonal entre sus jefes y compañeros; i) En lo que respecta al status profesional, el 76.5%, manifiestan un nivel medio y solo el 5.9% presentó un nivel bajo; j) en cuanto a la monotonía laboral el mayor porcentaje de enfermeras 64.7% presentó un nivel medio y en el menor porcentaje 8.8% manifestó un nivel bajo. (52)

Arque, I. (2017), “Percepción de la enfermera sobre el clima organizacional en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016”. Tesis de posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. El objetivo fue determinar la percepción que tienen las (os) enfermeras (os) sobre el clima organizacional en Centro Quirúrgico de dicho hospital. Las conclusiones fueron: a) La percepción que

tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional, es regular en un 73.3%. b) La apreciación que presentan las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en su dimensión estructura es regular (46.7%). c) La apreciación que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en su dimensión responsabilidad es regular (46.7%). Este aspecto va ligado con las funciones que tiene que realizar el trabajador. d) La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión recompensa es regular en un 73.3%; e) La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión riesgo es regular en un 46.7%; f) La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión apoyo es regular en un 60%; g) La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión estándar de desempeño es regular en un 66.7%; h) La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión conflicto es deficiente en un 40%; i) La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión identidad es regular en un 53.3%. (53)

Falcón, F. y Colb. (2015), “Clima organizacional del Departamento de Enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima”. Tesis de Licenciatura de la Universidad Privada Norbert Wiener. La finalidad de estudio fue determinar el nivel del clima organizacional en el departamento de enfermería de un hospital Nacional de Lima. Las conclusiones fueron: a) En el departamento de enfermería el clima organizacional se encuentra en un nivel bajo, sin embargo, el personal indica un nivel favorable 78.3% y un 21.7% tiene un nivel desfavorable, lo que quiere decir que existe deficiencias en comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción laboral. b) Los profesionales de Enfermería no presentan una buena comunicación ni una buena interrelación, es decir presentan en un nivel bajo en un 47%, y también se evidencia que la mayor parte está en un nivel medio con 53%. c) Falta de liderazgo, el jefe de servicio no tiene poder de convencimiento para dirigir a su personal por ello se encuentra en un nivel bajo con un 47%, es decir se evidencia que la mayoría está en un nivel medio con 53%. d) El personal de enfermería no es reconocido en el trabajo y/o área en el cual se desempeña es por ello que la motivación se encuentra en un nivel bajo es decir que la mayoría del

personal está en un nivel medio con 56.6% y un nivel bajo de un 43.4%. e) Referente a la satisfacción laboral se encuentra en un nivel bajo con un 47%, por ello que la mayoría está en un nivel medio (69.9%), y un nivel alto con (1.2%). Implica que la gestión en el departamento de enfermería no es la adecuada. (54)

Gutiérrez, G. y Colb. (2018) “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de Enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018”. Tesis de Licenciatura de la Universidad Norbert Wiener. El objetivo de la investigación fue describir la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la clínica San Juan de Dios en el año 2018. Las conclusiones fueron: a) La relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería es significativa; b) Es necesario mejorar el clima organizacional del personal profesional de enfermería; c) El personal profesional de enfermería resalta que los indicadores de recompensa y remuneraciones están inconforme; d) En el personal profesional de enfermería en cuanto a la satisfacción laboral se consideran como satisfechos; e) El personal profesional de enfermería se encuentra insatisfecho con el indicador reconocimiento; f) El personal profesional de enfermería refiere que si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, esto en relación de la dimensión diseño organizacional; g) El personal profesional de enfermería referente a su dimensión cultura organizacional afirma que si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. (55)

Chávez, D y Ríos, K. (2015), “Clima organizacional y satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray – Trujillo 2015”. Tesis de Licenciatura de la Universidad Privada Antenor Orrego. El objetivo de estudio fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía. Las conclusiones a las que se arribaron fueron: a) El clima organizacional en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital alcanza un 59% en un nivel medio, seguido de un 41% en el nivel alto; b) En la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Cirugía se encontró que el nivel alto obtiene un 52%, seguido por el nivel medio con un 41% y solo un 7% en el nivel bajo; c) Existe una relación

altamente significativa (coeficiente de 0.76) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Cirugía. (56)

Uturunco, M. L. (2018), “Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de Enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa”. Artículo de investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima. El estudio tuvo como objetivo determinar los factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería que laboran en el Hospital antes mencionado. La población de estudio fue 214 enfermeras. Los instrumentos fueron: formulario de preguntas de clima laboral y Escala de Clima Organizacional. Las conclusiones fueron: Los factores laborales de mayor influencia en el clima laboral del personal de enfermería en dicho hospital son: el reconocimiento que reciben de su institución por el trabajo bien hecho, estabilidad laboral, las relaciones con los superiores y con los compañeros de trabajo. (57)

Vara, L. Y (2017), “Relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma, Arequipa 2017”. Tesis de Licenciatura de la Universidad Alas Peruanas. El objetivo de estudio fue: determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma. Las conclusiones fueron: a) Las características del clima organizacional presentan un potencial humano por mejorar en un 79.2%. Asimismo, se encontró un clima organizacional por mejorar en un 84,2% y solo el 10,9% es saludable; b) En cuanto a las características de la satisfacción laboral, presentaron una satisfacción laboral baja en un 59,4%, media en un 40,6; d) En cuanto al potencial humano y la satisfacción laboral se tiene que el 42,6% tienen un potencial humano por mejorar y una satisfacción laboral baja en el personal profesional; e) En cuanto al diseño organizacional y la satisfacción laboral se tiene que el 54,5% tienen un diseño organizacional por mejorar y una satisfacción laboral baja; f) En cuanto a la cultura de la organización y satisfacción laboral se tiene que el 50,5% tiene una cultura organizacional por mejorar y una satisfacción laboral baja; g) En cuanto al clima organizacional y la satisfacción laboral se tiene que el 51,5% percibe un clima organizacional por mejorar y una satisfacción laboral baja. (58)

Arias, W. y Colb. (2013), “Clima organizacional, Síndrome de Burnout y Afrontamiento en Trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa”. Artículo de investigación de la Universidad César Vallejo, Trujillo. El presente estudio tuvo como objetivo la evaluación del clima organizacional en el Hospital Regional de enfermedades Neoplásicas de Arequipa, además de evaluar el síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento en los trabajadores. Fueron evaluados 93 trabajadores del hospital con un rango de edad entre 19 y 62 años. Se utilizó el cuestionario de Clima Organizacional, cuestionario de Conductas de afrontamiento en situaciones de estrés y el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados señalan que existe un clima organizacional óptimo y bajos niveles de síndrome de burnout en la gran mayoría de trabajadores, asimismo, el afrontamiento activo se relaciona con la edad, sexo, estado civil, número de hijos y el tipo de trabajo que se realiza. (59)

Tarco, R. y Colb. (2003), “Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Red Quispicanchi – Acomayo, Cusco”. Artículo de investigación de la Universidad San Antonio Abad de Cusco. El estudio pretendió establecer el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de los establecimientos de salud en las provincias de Acomayo y Quispicanchi de Cusco. Las conclusiones fueron: a) El nivel de satisfacción laboral obtuvo un puntaje de 3,23, en una escala de 1 al 5, es decir, satisfacción; b) La calificación en el área de Confort fue de 3,14, correspondiente al nivel de satisfacción; c) En cuanto al puntaje en el área de motivación fue de 2,93 lo que indica insatisfacción; d) Mientras que en el área de eficiencia se obtuvo un puntaje de 3,63 que corresponde a satisfacción; e) Las variables que se asociaron más a un mayor grado de satisfacción fueron las relaciones interpersonales y la percepción del mantenimiento del establecimiento, esto con relación a confort; f) Las variables que se asociaron más a un mayor grado de Satisfacción fueron la percepción de las sanciones e incentivos y la percepción de la importancia de la labor en el establecimiento, en lo que se refiere al área de motivación; g) La percepción del liderazgo del jefe, iniciativa en el trabajo no se asocia a la satisfacción, relacionado al área de eficiencia. (60)

CAPÍTULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

- El personal profesional de enfermería del hospital Antonio Lorena se caracteriza por ser mayoritariamente de sexo femenino, entre 30 a 40 años de edad, con más de 10 años de servicio y condición laboral nombrado.
- El clima organizacional del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena es malo.
- El nivel de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena es de insatisfacción laboral.
- La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es moderada y la relación entre la satisfacción laboral y las diferentes dimensiones de clima organizacional es baja.

3.2. Identificación de variables

- Clima Organizacional:
- Satisfacción Laboral:

3.3. Operacionalización de Variables

Ver siguiente página.

Tabla 2:
Operacionalización de la variable clima organizacional

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rango	Valores finales de la variable
Clima organizacional	Clima organizacional se define por un conjunto de percepciones entre los miembros de una organización, relacionadas con cómo se realizan las acciones dentro de un sistema organizado para lograr las metas establecidas para la organización.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo. • Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo. • Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes. • Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. 	Ordinal 1: Nunca 2: A veces 3: Frecuentemente 4: Siempre	(4-7) pts (8-11) pts (12-15) pts	Clima O. Bueno 105 – 140 pts. Clima O. Regular 70 – 104 pts. Clima O. Malo 35 – 69 pts.
		Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> • Existe discrepancia por ideas de trabajo entre compañeros. • Mi jefe inmediato soluciona los conflictos entre compañeros 		(2-3) pts (4-5) pts (6-7) pts	
		Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> • Mi centro de trabajo me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer. • Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. • Mi jefe está disponible cuando se le necesita • Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito. 		(4-7) pts (8-11) pts (12-15) pts	
		Confort	<ul style="list-style-type: none"> • Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. • La limpieza de los ambientes es adecuada. • Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. • Recibo buen trato de mi establecimiento de salud. • En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. 		(5-9) pts (10-14) pts (15-19) pts	
		Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. • Me interesa el desarrollo de mi organización de salud. • Conoce las políticas y reglamentos de trabajo de su institución. 		(3-5) pts (6-8) pts (9-11) pts	
		Identidad	<ul style="list-style-type: none"> • Estoy comprometido con mi organización de salud. • Las tareas que desempeño corresponden a mi función. • Participa en todas las actividades programadas de su institución. 		(3-5) pts (6-8) pts (9-11) pts	
		Innovación	<ul style="list-style-type: none"> • La innovación es característica de nuestra organización. • Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. 		(2-3) pts (4-5) pts (6-7) pts	
		Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización. • Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. 		(2-3) pts (4-5) pts (6-7) pts	

		Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. • Los premios y reconocimiento son distribuidos en forma justa. • Mi jefe inmediato reconoce mi trabajo diario. 		(3-5) pts (6-8) pts (9-11) pts	
		Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Su institución donde labora le brinda oportunidades de hacer bien su trabajo. • Usted es recompensado por sus superiores por su desempeño laboral. 		(2-3) pts (4-5) pts (6-7) pts	
		Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> • Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo. • Mi salario y beneficios son razonables 		(2-3) pts (4-5) pts (6-7) pts	
		Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • En mi organización participo en la toma de decisiones. • Mi jefe inmediato toma en cuenta mis opiniones. • Vuestros directivos analizan sus decisiones antes de aprobarlas. 		(3-5) pts (6-8) pts (9-11) pts	

Tabla 3:

Operacionalización de la variable Satisfacción laboral

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rango	Valores finales de la variable
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral la definimos como el resultado de diferentes actitudes de los trabajadores hacia su trabajo.	Salarios	<ul style="list-style-type: none"> Está satisfecho con el salario que usted percibe. 	Ordinal 1: Nunca 2: A veces 3: Frecuentemente 4: Siempre	(1) pto (2) ptos (3) ptos	Satisfacción completa 48 – 64 ptos. Satisfacción intermedia 32 – 47 ptos. Insatisfacción 16 – 31 ptos.
		Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> El gerente de su institución le felicita mediante resoluciones de trabajo por destacar en su centro laboral. El gerente de su institución emite resoluciones por los 25 y 30 años de servicio que presto al estado. Las oportunidades de promoción que tienen Usted contribuyen a su desarrollo profesional. 		(3-5) ptos (6-8) ptos (9-11) ptos	
		Ascenso	<ul style="list-style-type: none"> En su institución se realiza anualmente los ascensos con fines de mejorar las condiciones laborales. 		(1) pto. (2) ptos (3) ptos	
		Cooperación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Recibe apoyo por parte de sus superiores durante su jornada laboral. Esta usted satisfecho de la forma en que sus supervisores juzgan su trabajo. Usted tiene la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. 		(3-5) ptos (6-8) ptos (9-11) ptos	
		Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> En su centro laboral desarrolla las actividades de trabajo en equipo. La toma de decisiones es analizada por todo el equipo de trabajo. Las relaciones personales con sus superiores son buenas. Usted sonrío Cuenta usted con sus compañeros de trabajo cuando los necesita. 		(5-9) ptos (10-14) ptos (15-19) ptos	
		Entorno de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> El entorno físico es adecuado para el desarrollo de su trabajo. La iluminación de su lugar de trabajo es adecuada. La higiene en términos generales es adecuada en su centro de trabajo 		(3-5) ptos (6-8) ptos (9-11) ptos	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Ámbito de estudio: Localización política y geográfica

4.1.1 Ubicación geográfica

El Hospital Antonio Lorena se encuentra en la calle Carlos Ugarte s/n Urb. Primavera, Huancaro, Distrito de Santiago, Provincia y Departamento de Cusco. Este último está constituido por trece provincias y 108 distritos.

4.1.2 Ubicación y superficie del departamento del Cusco

El Departamento de Cusco se encuentra en el sur del Perú; limita con Junín y Ucayali por el Norte; Madre de Dios por el Este; Puno y Arequipa por el Sur Apurímac y Ayacucho por el Oeste.

La altura de Cusco oscila entre los 643 m.s.n.m. y los 4801 m.s.n.m. Presenta un área territorial de 72,104.41 Km², 48% de su territorio es sierra y el 52% es selva. Se encuentra entre las latitudes sur 14° 12'50" a 14°41'16".

El Clima es principalmente frío y seco, con abundantes lluvias que se da entre diciembre y marzo, con temperaturas estables y tibias. Su principal fuente hidrográfica es el río Vilcanota, que es un afluente del sistema del río Amazonas e impulsa la economía de las diversas poblaciones del departamento. Por la margen derecha, se ubica Urubamba, el cual recibe muchas vías fluviales, como el Paucartambo y el Yanatile.

4.1.3 Características estructurales del Hospital Antonio Lorena

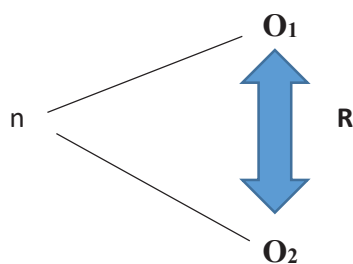
La infraestructura existente ha sido construida de materiales prefabricados, incluye de una sala principal, que sirve para la parte administrativa, también presenta ambientes de consultorios de especialidad; cinco departamentos principales (medicina, maternidad, pediatría, cirugía y traumatología) para la atención de pacientes internados; una sala de operaciones de un nivel que colinda con la unidad de cuidados intensivos todo de material prefabricado. En el Nor-este, se encuentran

los ambientes para el servicio de emergencia, los ambientes para diagnóstico por imágenes y laboratorio. En la puerta principal está la capilla que adjunta a la unidad de trauma shock; seguido del servicio de Centro Obstétrico y el servicio de Neonatología; en la parte colindante se encuentra el servicio de Lavandería; en la parte sur contigua se hallan los servicios de Patología y Morgue; en la misma dirección se instaló el servicio de Neumología. Actualmente todos los ambientes están deteriorándose observándose pisos rotos, paredes despintadas, techos con agujeros, un hacinamiento total, a la espera de la culminación del hospital Antonio Lorena para lograr cubrir las necesidades de los usuarios.

4.2 Tipo y nivel de investigación

La investigación es de carácter descriptivo correlacional y transversal. Es descriptiva porque expresará las características actuales del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería, así como la correlación o asociación que existe entre ambas variables. Es transversal porque el acopio de datos fue efectuado en un solo momento, haciendo un corte en el tiempo.

4.3 Diseño de investigación



En donde:

n = Muestra de estudio

O_1 = Clima Organizacional

O_2 = Satisfacción Laboral

R = Relación

4.4 Unidad de análisis

Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco

4.5. Población

La población de estudio son todos los profesionales de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco que está conformada por 173 personas.

4.6. Tamaño de muestra

La muestra es de tipo censal, es decir, se consideró a todos los profesionales de Enfermería que se encuentran trabajando en el Hospital Antonio Lorena al momento de efectuar el estudio, tomando en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- **Criterios de inclusión:** Licenciadas de enfermería que se encontraban laborando en los días que se aplicó el instrumento para la recolección de datos.
- **Criterios de exclusión:** Licenciadas de Enfermería que se encontraban de vacaciones, licencia por maternidad y Enfermeras destacadas.

4.7. Técnicas de recolección de información

4.7.1. Cuestionario de Clima Organizacional del MINSA

Para recabar la información acerca del clima organizacional y satisfacción laboral se procedió a utilizar el instrumento validado por el Ministerio de Salud en el cual se adaptó algunas dimensiones que se consideró importante; en el cual se describió los datos generales como: edad, sexo, tiempo de trabajo, capacitación en clima organizacional y condición laboral, dicho instrumento permitió la evaluación de las variables en estudio. Para la obtención de resultados se procedió a evaluar el clima organizacional por cada dimensión entre ellas: comunicación, conflicto, cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración, toma de decisiones.

4.7.2. Cuestionario de satisfacción laboral

Así mismo, para la estimación de satisfacción laboral se usó las dimensiones tales como: salario, reconocimiento, ascenso, cooperación laboral, trabajo en equipo, ambiente laboral.

Cabe indicar que se realizó la baremación para la puntuación respectiva en donde la calificación para clima organizacional es de bueno (105 – 140 pts), regular (70 – 104 pts), malo (35 – 69 pts). Mientras que para satisfacción laboral es de satisfacción completa (48 – 64 pts), satisfacción intermedia (32 – 47 pts), insatisfacción (16 – 31 pts).

En cuanto a la baremación de las dimensiones de clima organizacional es la siguiente: Comunicación; bueno (12 – 15 pts), Regular (8 – 11 pts), Malo (4 – 7 pts);Conflicto: Bueno (6-7 pts), Regular (4-5 pts), Malo (2-3 pts); Cooperación :Bueno (12-15 pts),Regular (8-11 pts), Malo (4-7 pts);Confort :Bueno (15-19 pts), Regular (10-14 pts), Malo (5-9 pts); Estructura: Bueno (9-11 pts), Regular (6-8 pts), Malo (3-5 pts); Identidad: Bueno (9-11 pts), Regular (6-8 pts), Malo (3-5 pts); Innovación : Bueno (6-7 pts), Regular (4-5 pts), Malo (2-3 pts); Liderazgo: Bueno (6-7 pts),Regular (4-5 pts), Malo (2-3 pts); Motivación :Bueno (9-11 pts), Regular (6-8 pts), Malo (3-5 pts); Recompensa: Bueno (6-7 pts), Regular (4-5 pts), Malo (2-3 pts); Remuneración: Bueno (6-7 pts), Regular (4-5 pts), Malo (2-3 pts); Toma de Decisiones: Bueno (9-11pts), Regular (6-8 pts), Malo (3-5 pts).

Finalmente se describe la baremación de las dimensiones de Satisfacción Laboral: Salario: Satisfacción Completa (3 pts), Satisfacción Intermedia (2 pts), Insatisfacción (1 pto); Reconocimiento : Satisfacción completa (9-11 pts), Satisfacción Intermedia (6-8 pts), Insatisfacción (3-5 pts); Ascenso: Satisfacción Completa (3 pts), Satisfacción Intermedia (2 pts), Insatisfacción (1 pts); Cooperación : Satisfacción Completa (9-11 pts), Satisfacción Intermedia (6-8 pts), Insatisfacción (3-5 pts); Equipo de Trabajo : Satisfacción Completa (15-19 pts), Satisfacción Intermedia (10-14 pts), Insatisfacción (5-9 pts); Estas técnicas utilizadas permitieron el desarrollo de cada uno de los objetivos a través de la información recolectada tras la aplicación del cuestionario.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Las técnicas de análisis e interpretación fueron las estadístico-descriptivas y estadístico-inferenciales. La primera para tener una distribución de frecuencias en cada una de las variables y se segunda para determinar la correlación estadística entre ambas variables.

4.9. Validez y confiabilidad de instrumentos

Para la evaluación de la validez y confiabilidad de los instrumentos se recurrió a los siguientes procedimientos:

4.9.1. Validez

Para la validación de los instrumentos tanto de clima organizacional como de satisfacción laboral, se sometió a la evaluación de cuatro expertos quienes dieron una opinión sobre el tema a través de una guía de estimación emitiendo juicios valorativos respecto a la eficacia del instrumento. Siendo $(D_{pp}) = 1.637$, situado en el intervalo B es decir que el instrumento de estudio es de gran medida al problema planteado y por tanto el instrumento puede ser utilizado.

4.9.2. Confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento se aplicó el estadígrafo de fiabilidad de alfa de Cronbach.

4.10. Procedimientos de recolección y procesamiento de datos

El Hospital Antonio Lorena autorizo realizar el presente estudio, con previa aprobación de la Dirección General. La recolección de datos se llevó acabo de agosto a septiembre del 2018, en horarios de 7am a 14 pm.

El paquete estadístico SPSS versión 25 fue utilizado para el procesamiento de datos y los cruces de variables necesarios, teniendo en cuenta las hipótesis, con precisiones porcentuales, los mismos que están presentados en tablas, con su correspondiente interpretación.

4.11. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

En el análisis estadístico de la correlación de variables se utilizó el coeficiente de correlación no paramétrica: Tau - b de Kendall, con el cual fueron comprobadas las hipótesis, debido a que se estudiaron dos variables con escalas de medidas ordinales.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSION

5.1 Características generales del personal profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2018.

Tabla 4. Características generales del personal profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2018

Indicadores	Categorías	N°	%
Edad	< DE 30 años	7	4
	30 a 40 años	84	48,6
	41 a 50 años	38	22
	> 51 años	44	25,4
	Total	173	100
Sexo	Femenino	167	96,5
	Masculino	6	3,5
	Total	173	100
Tiempo de trabajo	<5 años	26	15
	6 a 15 años	68	39,3
	16 a 30 años	37	21,4
	>31 años	42	24,3
	Total	173	100
Capacitación en clima Organizacional	si	33	19,1
	no	140	80,9
	Total	173	100
Condición laboral	nombrado	123	71,1
	Contratado	50	28,9
	Total	173	100

Fuente: Cuestionario

Análisis:

El 48.6% del personal profesional de Enfermería están dentro del grupo etario de 30 a 40 años, el 96.5% son mujeres, 39.3% presenta un tiempo de trabajo entre 6 a 15 años, 80,9% no se capacitaron en clima organizacional y el 71.1% son nombrados.

5.2 Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.

Tabla 5. Satisfacción laboral del personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2018.

Satisfacción laboral	Nº	%
Insatisfacción	49	28,3
Satisfacción intermedia	112	64,8
Satisfacción completa	12	6,9
Total	173	100

Fuente: Cuestionario

Análisis:

El 64.7% del Personal Profesional de Enfermería presenta una satisfacción intermedia, seguido de un 28.3% que manifiestan estar insatisfechos y solo el 6.9% tienen satisfacción completa.

5.3. Clima organizacional del personal profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2018

Tabla 6. Clima organizacional del personal profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2018.

Clima organizacional	Nº	%
Malo	18	10,4
Regular	142	82,1
Bueno	13	7,5
Total	173	100

Análisis:

El 82.1% del Personal Profesional de Enfermería manifiestan un clima organizacional regular, mientras que el 10,4% refiere un clima organizacional malo y el 7.5% lo califica como bueno.

5.4. Relación de Clima organizacional y satisfacción laboral según dimensiones de clima organizacional.

Tabla 7. Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018

Satisfacción laboral	Clima organizacional						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Insatisfacción	14	8,1	35	20,2	0	0	49	28,3
Satisfacción intermedia	4	2,3	103	59,6	5	2,9	112	64,8
Satisfacción completa	0	0	4	2,3	8	4,6	12	6,9
Total	18	10,4	142	82,1	13	7,5	173	100

Fuente: Cuestionario Tau - b de Kendall = 0,485 p = 0,000 p < 0,05

Análisis:

El 64.8% de las enfermeras expresan satisfacción intermedia con un clima organizacional regular en un 59.6%, seguido por el 6.9% que presentan satisfacción completa de las cuales el 4.6% corresponde a un clima organizacional bueno. Al utilizar el estadígrafo de Tau - b de Kendall el valor de correlación es 0.485 con una significación de $p < 0,05$, por tanto, existe relación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de Enfermería.

Tabla 8. Satisfacción laboral y comunicación del personal profesional de enfermería del hospital Antonio Lorena Cusco 2018

Satisfacción laboral	Comunicación						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Insatisfacción	9	5,2	18	10,4	22	12,7	49	28,3
Satisfacción intermedia	3	1,7	56	32,5	53	30,6	112	64,8
Satisfacción completa	0	0	2	1,1	10	5,8	12	6,9
Total	12	6,9	76	44	85	49,1	173	100

Fuente: Cuestionario Tau - b de Kendall = 0,167 p = 0,27 p > 0,05

Análisis:

El 64.8% del Personal Profesional de Enfermería presentan una Satisfacción Intermedia quienes refieren que la comunicación es regular con un 32.5%, seguido por el 6.9% que tiene satisfacción completa y perciben una comunicación buena con un 5.8%. Al aplicar el estadígrafo de Tau - b de Kendall el coeficiente de correlación es de 0.167 con una significancia de $p > 0,05$ por tanto no existe relación entre satisfacción laboral y comunicación.

Tabla 9. Satisfacción laboral y conflicto del personal Profesional de Enfermería del hospital Antonio Lorena Cusco 2018

Satisfacción laboral	Conflicto						Total	
	Nunca		Algunas veces		Siempre		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Insatisfacción	4	2,3	24	13,9	21	12,1	49	28,3
Satisfacción intermedia	1	0,6	53	30,7	58	33,5	112	64,8
Satisfacción completa	0	0	4	2,3	8	4,6	12	6,9
Total	5	2,9	81	46,9	87	50,2	173	100
<i>Fuente:</i> Cuestionario	Tau - b de Kendal = 0,136		p = 0,067		p > 0,05			

Análisis:

El 64.8% del Personal de Enfermería tienen una satisfacción intermedia, de las cuales el 33.5% refieren que siempre están en conflicto, y el 6.9% quienes tienen una satisfacción completa, también opinan estar siempre en conflicto. Al aplicar el estadígrafo de Tau - b de Kendall el coeficiente de correlación es de 0.136 con una significación de $p > 0,05$ por tanto no existe relación entre satisfacción laboral y conflicto.

Tabla 10. Satisfacción laboral y cooperación del personal profesional de enfermería del hospital Antonio Lorena Cusco 2018

Satisfacción laboral	Cooperación						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfacción	15	8,7	32	18,4	2	1,2	49	28,3
Satisfacción Intermedia	27	15,6	62	35,9	23	13,3	112	64,8
Satisfacción completa	1	0,6	3	1,7	8	4,6	12	6,9
TOTAL	43	24,9	97	56	33	19,1	173	100

Fuente: Cuestionario Tau - b de Kendall = 0,246 p = 0,000 p < 0,05

Análisis:

EL 64.8% del Personal Profesional de Enfermería tienen una satisfacción intermedia, de las cuales el 35.9% expresan una cooperación regular, seguido por el 6.9% con una satisfacción completa quienes manifiestan tener una buena cooperación entre las enfermeras. Al utilizar el estadígrafo de Tau - b de Kendall el coeficiente de correlación es de 0.246 con una significancia de $p < 0,05$, por tanto, existe relación leve entre satisfacción laboral y cooperación.

Tabla 11. Satisfacción laboral y confort del personal Profesional de Enfermería del hospital Antonio Lorena Cusco 2018

Satisfacción laboral	Confort						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfacción	24	13,9	21	12,1	4	2,3	49	28,3
Satisfacción intermedia	24	13,8	79	45,8	9	5,2	112	64,8
Satisfacción completa	1	0,6	6	3,5	5	2,8	12	6,9
Total	49	28,3	106	61,4	18	10,3	173	100

Fuente: Cuestionario Tau - b de Kendall = 0,289 p = 0,000 p < 0,05

Análisis:

El 64.8% del Personal Profesional de Enfermería tienen una satisfacción intermedia, de las cuales el 45.8% refieren un confort regular y el 6.9% quienes

manifiestan una satisfacción completa y tienen un confort regular con un 3.5%. Al utilizar el estadígrafo de Tau - b de Kendall el coeficiente de correlación es de 0.289 con un nivel de significancia es $p < 0,05$, por tanto, existe una relación leve o baja entre la satisfacción laboral y el confort.

Tabla 12. Satisfacción laboral y estructura del personal Profesional de Enfermería del hospital Antonio Lorena Cusco 2018

Satisfacción laboral	Estructura						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Insatisfacción	0	0	8	4,6	41	23,7	49	28,3
Satisfacción intermedia	0	0	16	9,3	96	55,5	112	64,8
Satisfacción completa	0	0	0	0	12	6,9	12	6,9
Total	0	0	24	13,9	149	86,1	173	100

Fuente: Cuestionario Tau - b de Kendall = 0,078 $p = 0,261$ $p > 0,05$

Análisis:

El 64.8% del Personal Profesional de Enfermería tienen satisfacción intermedia, de las cuales el 55.5% opinan que la estructura es buena, seguido por el 6.9% quienes manifiestan una satisfacción completa y refieren una estructura buena con un 6.9%. Al utilizar el estadígrafo de Tau - b de Kendall el coeficiente de correlación es 0.078 con una significancia de $p > 0,05$ por tanto no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la estructura.

Tabla 13. Satisfacción laboral e identidad del personal Profesional de Enfermería del hospital Antonio Lorena Cusco 2018

Satisfacción laboral	Identidad						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Insatisfacción	0	0	25	14,4	24	13,9	49	28,3
Satisfacción intermedia	2	1,2	36	20,8	74	42,8	112	64,8
Satisfacción completa	0	0	3	1,7	9	5,2	12	6,9
Total	2	1,2	64	36,9	107	61,9	173	100

Fuente: Cuestionario Tau - b de Kendall = 0,160 p = 0,028 p < 0,05

Análisis:

El 64.8% del personal Profesional de Enfermería refieren una satisfacción intermedia, de las cuales el 42.8% manifiestan una identidad buena, seguido por 6.9% con una satisfacción completa, quienes también opinan que tienen una identidad buena con el 5.2%. Al utilizar el estadígrafo de Tau - b de Kendall el coeficiente de correlación es 0.160 con una significancia de $p < 0,05$, por tanto, existe relación baja entre satisfacción laboral e identidad.

Tabla 14. Satisfacción laboral e innovación del personal Profesional de Enfermería del hospital Antonio Lorena Cusco 2018

Satisfacción laboral	Innovación						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Insatisfacción	12	6,9	29	16,8	8	4,6	49	28,3
Satisfacción intermedia	24	13,9	65	37,6	23	13,3	112	64,8
Satisfacción completa	0	0	6	3,4	6	3,5	12	6,9
Total	36	20,8	100	57,8	37	21,4	173	100

Fuente: Cuestionario Tau - b de Kendall = 0,141 p = 0,045 p < 0,05

Análisis:

El 64.8% del personal Profesional de Enfermería refieren una satisfacción intermedia, de las cuales el 37.6% opinan que la innovación es regular y el 6.9% tienen satisfacción completa quienes manifiestan una innovación regular con 3.4% y con 3.5% cifra porcentual perciben una innovación buena. Al utilizar el estadígrafo de Tau - b de Kendall se determinó que el coeficiente de correlación es de 0.141 con una significancia es $p < 0,05$, por tanto, existe relación baja entre satisfacción laboral e innovación.

Tabla 15. Satisfacción laboral y liderazgo del personal Profesional de Enfermería del hospital Antonio Lorena Cusco 2018

Satisfacción laboral	Liderazgo						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfacción	9	5,2	24	13,9	16	9,2	49	28,3
Satisfacción intermedia	4	2,3	53	30,7	55	31,8	112	64,8
Satisfacción completa	0	0	1	0,6	11	6,3	12	6,9
Total	13	7,5	78	45,2	82	47,3	173	100

Fuente: Cuestionario Tau - b de Kendall = 0,279 p = 0,000 p < 0,05

Análisis:

El 64.8% del personal Profesional de enfermería tiene una satisfacción intermedia, de las cuales el 31.8% refieren un liderazgo bueno y el 6.9% manifiestan una satisfacción completa, quienes a su vez perciben un liderazgo bueno con 6.3%. Al utilizar el estadígrafo de Tau - b de Kendall se determinó que el coeficiente de correlación es 0.279 con un nivel de significancia de $p < 0,05$, por tanto, existe una relación baja o leve entre satisfacción laboral y liderazgo.

Tabla 16. Satisfacción laboral y motivación del personal Profesional de Enfermería del hospital Antonio Lorena Cusco 2018

Satisfacción laboral	Motivación						Total	
	Nunca		Algunas veces		Siempre			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfacción	42	24,3	7	4	0	0	49	28,3
Satisfacción intermedia	70	40,5	38	22	4	2,3	112	64,8
Satisfacción completa	2	1,2	7	4	3	1,7	12	6,9
Total	114	66	52	30	7	4	173	100

Fuente: Cuestionario Tau - b de Kendall = 0,335 p = 0,000 p < 0,05

Análisis:

El 64.8% del personal Profesional de Enfermería tienen una satisfacción intermedia, de las cuales el 40.5% opinan que nunca son motivados, seguido por el 6.9% quienes manifiestan satisfacción completa, de las cuales el 1.7% refieren que siempre son motivados. Al utilizar el estadígrafo de Tau - b de Kendall se determinó que el coeficiente de correlación es 0.335 con un nivel de significancia de $p < 0,05$, por tanto, existe relación baja a moderada entre satisfacción laboral y motivación.

Tabla 17. Satisfacción laboral y recompensa del personal Profesional de Enfermería del hospital Antonio Lorena Cusco 2018

Satisfacción laboral	Recompensa						Total	
	Nunca		Algunas veces		Siempre			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfacción	34	19,7	14	8,1	1	0,5	49	28,3
Satisfacción intermedia	65	37,7	43	24,8	4	2,3	112	64,8
Satisfacción completa	3	1,7	8	4,6	1	0,6	12	6,9
Total	102	59,1	65	37,5	6	3,4	173	100

Fuente: Cuestionario

Tau_b de Kendall = 0,180 $p = 0,012$ $p < 0,05$

Análisis:

El 64.8% del personal profesional de Enfermería manifiestan satisfacción intermedia, de las cuales el 37.7% nunca han recibido una recompensa, seguido por 6.9% con satisfacción completa, de donde el 4.6% opinan que algunas veces tienen una recompensa. Al utilizar el estadígrafo de Tau - b de Kendall el coeficiente de correlación es 0.180 con un nivel de significación de $p < 0,05$, por tanto existe relación entre satisfacción laboral y recompensa.

Tabla 18. Satisfacción laboral y remuneración del personal Profesional de Enfermería del hospital Antonio Lorena Cusco 2018

Satisfacción laboral	Remuneración						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfacción	40	23,1	5	2,9	4	2,3	49	28,3

Satisfacción intermedia	74	42,8	21	12,2	17	9,8	112	64,8
Satisfacción completa	4	2,3	3	1,7	5	2,9	12	6,9
Total	118	68,2	29	16,8	26	15	173	100

Fuente: Cuestionario Tau - b de Kendall = 0,225 p = 0,001 p < 0,05

Análisis:

El 64.8% del personal Profesional de Enfermería manifiestan una satisfacción intermedia, de las cuales el 42.8% expresan que tienen una mala remuneración, seguido por 6.9% con satisfacción completa, en donde el 2.9% opinan que perciben una remuneración buena. Al utilizar el estadígrafo de Tau - b de Kendall el coeficiente de correlación es de 0.225 con un nivel de significación de $p < 0,05$ por tanto, existe relación significativa entre satisfacción laboral y remuneración.

Tabla 19. Satisfacción laboral y toma de decisiones del personal Profesional de Enfermería del hospital Antonio Lorena Cusco 2018

Satisfacción laboral	Toma de decisiones						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Insatisfacción	19	11	28	16,1	2	1,2	49	28,3
Satisfacción intermedia	32	18,5	70	40,5	10	5,8	112	64,8
Satisfacción completa	1	0,6	4	2,3	7	4	12	6,9
Total	52	30,1	102	58,9	19	11	173	100

Fuente: Cuestionario Tau - b de Kendall = 0,229 p = 0,003 p < 0,05

Análisis:

El 64.8% del personal Profesional de Enfermería tienen una satisfacción intermedia, de los cuales el 40.5% perciben la toma de decisiones como regular, seguido por el 6.9% con satisfacción completa, de donde el 2.3% opinan que la toma de decisiones es regular. Al utilizar el estadígrafo de Tau - b de Kendall se determinó que el coeficiente de correlación es de 0.229 con un nivel de significancia

de $p < 0,05$, por tanto, existe relación significativa entre satisfacción laboral y la toma de decisiones.

5.5. **Discusión**

El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco, son variables del presente trabajo que tiene por finalidad determinar si existe relación significativa.

En cuanto a las características generales del equipo profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena, el 48,6% tienen entre 30 y 40 años, el 96,5% son mujeres, el 39,3% han trabajado de 6 a 15 años, mientras que el 24,3% son enfermeras que han trabajado durante más de 31 años. El 80,9% de enfermeras no estaban capacitadas en clima organizacional y el 71,1% son enfermeras nombradas.

Arias W. y Colb. (2013) en su estudio sustentan que el 67.7% son de sexo femenino y 32.3% son de sexo masculino. Los resultados señalan que sí hay relación entre clima organizacional y el estilo de afrontamiento positivo que se relaciona con la edad, genero, el estado civil y el tiempo laboral que se realiza, en el cual estos resultados se asemejan al presente estudio.

Con lo manifestado en el presente trabajo, la edad es importante ya que en el trabajo la mayoría del personal es joven, el sexo que predomina es el femenino, existe personal con experiencia laboral por años de servicio y finalmente la mayoría son nombrados.

En cuanto a la satisfacción laboral del personal de enfermería el (64.8%) expresan una satisfacción intermedia. Seguido de un porcentaje (28.3%) que están insatisfechos laboralmente. Finalmente, solo un (6.9%) expresan una satisfacción completa.

En el trabajo de Nava M. et al (2013) expresa que las enfermeras califican la satisfacción laboral de alto a medio, la importancia de identificar los factores de insatisfacción para fundamentar mejoras referentes a la satisfacción.

Mientras que Quimi, R.M. (2015) en su estudio “Satisfacción laboral del personal de Enfermería del Hospital Dr. Gustavo Dominguez”, los resultados muestran que el personal de enfermería está desmotivado por diversos factores, los problemas de comunicación entre compañeros son notable y además se requiere capacitaciones continuas, disminuyendo la satisfacción laboral del personal de enfermería. Consideramos que la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son determinantes clave del comportamiento organizacional porque el personal demuestra el interés y el desenvolvimiento de su trabajo y además se crea un mejor ambiente laboral.

Para Cárdenas et al (2017), los enfermeros refirieron sentir insatisfacción laboral en un 52% y el 48% están satisfechos, en relación a las dimensiones de autoridad, relaciones sociales, beneficios laborales y remuneraciones.

Nava, Quimi y Cárdenas expresan en sus estudios que los trabajadores de salud refieren insatisfacción laboral o se encuentran desmotivados. En el estudio presentado también se concuerda con dichos resultados ya que el personal de enfermería del Hospital Antonio Lorena del Cusco expresa satisfacción intermedia en un 64.8%, porque el personal profesional manifiesta que tienen las comodidades para desempeñar sus labores diarias, la cooperación es recibida por parte de sus jefes inmediatos, entre compañeros se apoyan si lo necesitan, aceptan sus errores frente a sus superiores, el ascenso es reconocido por la institución, consideran que el salario que perciben está acorde al trabajo que realizan. Aceptan la presión y exigencia del trabajo, los jefes supervisores valoran el trabajo realizado. Por otro lado, un 28.3% expresan insatisfacción laboral, en cuanto al salario que perciben no cubre las expectativas económicas, tienen la sensación de explotación en el trabajo, los ambientes donde desarrollan su trabajo son improvisados, falta de insumos y/o materiales médicos que inhiben desarrollar bien su trabajo diario. No reciben ningún tipo de motivación ni reconocimiento para hacer bien su trabajo, no reciben apoyo de sus superiores cuando se les necesita, las supervisiones que se realiza son autoritarias y en donde no se considera la opinión del personal contratado; las relaciones interpersonales son deficientes, el entorno físico y la

limpieza son inadecuadas, porque el personal de limpieza no es capacitado en temas a este. Y solo un 6.9% presentan satisfacción completa porque consideran que los ambientes están bien distribuidos y facilita el desarrollo de sus labores, creen que el salario corresponde al trabajo que realizan, se sienten apoyados y reconocidos por sus superiores, se sienten felices por los resultados que logran en su trabajo, el trato que se tiene con sus superiores es amable y respetuoso.

De lo manifestado y los resultados conseguidos en el estudio se concluye que el comportamiento organizacional depende de la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del personal de enfermería, tomando en cuenta las dimensiones de satisfacción laboral en el que se resalta que el personal nombrado expresa satisfacción completa mientras que el personal contratado refiere una satisfacción intermedia porque no hay reconocimientos en su trabajo, y si lo hay, solo es para el personal nombrado, al igual que la cooperación laboral el personal manifiesta que prefiere tomar distancia con las colegas con las que trabajan para no tener discrepancias laborales, de igual modo, en la dimensión equipo de trabajo opinan que sienten falta de apoyo por parte de sus colegas y lo califican como regular, mientras que en el ambiente laboral es regular porque su entorno físico es agradable pese a los ambientes improvisados en donde desarrollan sus labores diarias y la falta de capacitación en el personal.

En cuanto al clima organizacional el personal de enfermería manifiesta que es regular (82.1%) Sin embargo, el 10.4% percibe un clima organizacional malo. Y finalmente un menor porcentaje de enfermeras expresan que el clima organizacional es bueno (7.5%). De alguna manera, el profesional de enfermería logra metas personales, profesionales e institucionales y además contribuye en su satisfacción laboral y en la disminución de enfermedades ocupacionales y también logra seguir estudios y actualizarse en el cuidado de la salud.

En los estudios realizados por Falcon y Colb. (2015), se demuestra que un 78.3% el clima organizacional es medianamente favorable y un 21.7% desfavorable. De este estudio se concluye que el campo de la enfermería necesita mayor comunicación para tener un mejor ambiente laboral, se necesita la interacción y

motivación del personal en el trabajo. Mientras que Payano, C., y colb (2018) percibe en las enfermeras que un 18.8% tienen un clima organizacional saludable, un 44% considera que se debe mejorar y un 33% percibe como no saludable considerando las dimensiones de confort, identidad, remuneraciones e incentivos laborales.

Con lo mencionado y los resultados obtenidos, los enfermeros manifiestan un clima organizacional regular porque sienten que la jefatura está en constante comunicación, son reconocidos por sus superiores, están dispuestos al cambio y son considerados en la toma de decisiones. Sin embargo, las enfermeras que califican al clima organizacional como malo es porque no están de acuerdo con la remuneración percibida, consideran que no hay una comunicación fluida, no son motivados, siempre existe conflictos entre colegas. Pero hay enfermeras que consideran un clima bueno porque conocen su estructura de trabajo al igual que las normas y reglamentos institucionales, se identifican con su organización y están de acuerdo con la remuneración percibida.

Los procesos de comunicación y los modelos de liderazgo que influyen en la motivación y comportamiento son importantes. El nivel de motivación y recompensa determinan los niveles de exigencia y desempeño que debe tener un empleado, así como la existencia de cualidades interpersonales tales como la comunicación, identidad, innovación; estas dimensiones son importantes y necesarias para la membresía organizacional y el logro profesional.

Referente a las dimensiones de clima organizacional, los resultados obtenidos expresan que el mayor porcentaje de enfermeras del Hospital Antonio Lorena en la dimensión comunicación manifiestan que es regular (44%) porque su jefe inmediato comunica si se está trabajando bien o mal, trata de obtener información antes de tomar una decisión; sin embargo, en la dimensión conflicto el (50,2%) de las enfermeras expresan que siempre existe discrepancia por ideas de trabajo y que los jefes inmediatos a veces solucionan conflictos entre colegas; según la dimensión cooperación consideran como regular (56,1%) porque se ayudan cuando se les necesita y existe iniciativa para solucionar problemas; la dimensión confort lo

califican como regular (61,3%) ya que se preocupan en crear un ambiente laboral agradable, la limpieza es adecuada pese a los ambientes improvisados.

Mientras que en la dimensión estructura opinan que es bueno (86,1%) porque se conoce las tareas y/o funciones que realiza la enfermera, así como las políticas y reglamentos de su institución. De igual modo, la dimensión identidad es calificada como bueno (61,9%) porque el personal se identifica con su institución pese a los factores deficientes para lograr una satisfacción laboral. Sin embargo, la dimensión innovación es calificada como regular (57,9%) porque el personal no es flexible a los cambios. En cambio, en la dimensión liderazgo la mayoría de enfermeras refieren que es bueno (47,4%) porque se sabe dirigir al gremio; mientras que en la dimensión motivación (65,9%) manifiestan que nunca son motivadas ya que no existen incentivos laborales ni tampoco premios y reconocimientos. Así también, en la dimensión recompensa (59%) el personal nunca ha sido recompensado y en la dimensión remuneración la mayoría expresa que es malo (68,2%) porque el personal de enfermería no logra alcanzar una satisfacción económica y finalmente está la dimensión toma de decisiones en la cual el personal lo califica como regular (56,7%) porque solo se considera las opiniones de las colegas con más experiencia mas no de las colegas jóvenes.

Según Arias W. y Colb. Quienes también realizaron un estudio considerando las variables de clima organización y síndrome de Burnout en trabajadores, manifiestan que el reconocimiento y el salario fueron aspectos menos satisfactorios, si analizamos con nuestros resultados también el personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena no está satisfecho en cuanto a la recompensa y el salario. Este factor es un complemento importante para poder cubrir los niveles de vida personal, ser reconocidos o recompensados adecuadamente para ser motivarse y alcanzar los objetivos institucionales.

5.6. Prueba de Hipótesis

Para la prueba de hipótesis se aplicó el Estadígrafo Tau_b de Kendall en el cual afirma que si existe una relación moderada (Coeficiente de correlación = 0.485,

significativa a un valor de $p < 0.05$) entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena.

CONCLUSIONES

1. En cuanto a las características generales del profesional de enfermería señalan que tienen de 30 a 40 años de edad, son de sexo femenino, presentan un tiempo de servicio de 6 a 15 años, manifiestan que nunca recibieron capacitación sobre clima organizacional y la mayoría son nombradas.
2. Referente al Clima Organizacional el personal de enfermería expresa un clima organizacional regular en su institución.
3. En cuanto a la satisfacción laboral la mitad del personal profesional de Enfermería tiene satisfacción intermedia.
4. La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de acuerdo al estadígrafo de Tau_b de Kendall señala que existe un coeficiente de correlación de 0.485 a un nivel de significación de $p < 0,05$; lo que implica que existe una correlación moderada significativa entre la satisfacción y el clima organizacional, aceptándose la hipótesis planteada en la investigación. Por otro lado, existe una relación baja o leve entre la satisfacción laboral y las dimensiones de: toma de decisiones, remuneración, motivación, recompensa, liderazgo, innovación, identidad, confort y cooperación a un nivel de significación de $p < 0.05$. Finalmente, no existe relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones de comunicación, conflicto y estructura del clima organizacional.
5. Se propuso estrategias de mejoramiento sobre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco.

RECOMENDACIONES

1. Al departamento de enfermería se recomienda realizar estudios de satisfacción laboral para conocer cuáles son los puntos débiles y /o necesidades y que el personal de Enfermería espera que cambie.
2. La motivación en el lugar de trabajo se describe como una fuente de satisfacción y realización, es por eso que el departamento de enfermería (jefatura) debe analizar los temas de incentivos y reconocimientos en el desempeño laboral, para que los profesionales sean reconocidos y estén motivados.
3. La capacitación debe ser constante de acuerdo a la especialidad del profesional.
4. La jefatura de enfermería debería preocuparse en impartir una comunicación efectiva y cordial.
5. Solucionar los conflictos entre colegas y superar las asperezas para lograr un clima de trabajo agradable, a través de charlas interpersonales.
6. Priorizar los recursos para el mantenimiento de los ambientes de trabajo a fin de evitar problemas o accidentes de trabajo.
7. El personal que ingresa a trabajar a la institución debe recibir inducción institucional sobre temas de políticas, normas y reglamentos institucionales.
8. La Jefatura de Enfermería necesita elaborar y desarrollar un plan de mejora orientado a mejorar las condiciones de trabajo para crear un buen clima, y por ende, lograr la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena.
9. Es importante realizar estudios similares a los otros profesionales de salud para conocer las debilidades y necesidades, intervenirlas y unificar líneas de acción de mejora.
10. Realizar reconocimientos a las enfermeras en el nivel profesional (desempeño laboral, responsabilidad, puntualidad) a través de cartas de felicitación, para que el personal se sienta motivado.

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL PARA EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA

1. Introducción:

Hoy en día, es importante que las organizaciones creen un clima laboral saludable, en donde los trabajadores puedan sentirse cómodos e identificados y concentrarse en lograr alcanzar los objetivos institucionales, productividad y el compromiso de los trabajadores en brindar un servicio de excelencia.

Para determinar y conocer el estado del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de los enfermeros, se debe conocer los factores de satisfacción e incomodidad de los colaboradores y las causas que alteren al clima organizacional, lo mencionado permitirá plantear y generar planes de mejora en los factores considerados como críticos.

La importancia de evaluar el clima organizacional y satisfacción laboral, crea en los colaboradores la expectativa de mejora y de sentir que su centro de trabajo se preocupa por el bienestar de su trabajador, lo que se refleja en la motivación y productividad de los mismos.

Los resultados de los estudios que se realizaran de los temas mencionados no es del todo la responsabilidad de las autoridades de la institución, también se debe involucrar a los jefes de servicio y a todos los trabajadores en general. Por tal motivo así las autoridades se encargarán de impartir y cumplir con el plan de mejora del clima organizacional y satisfacción laboral.

2. Objetivo general

Elaborar, implementar y ejecutar un plan de mejora integral para mejorar el clima organizacional según los resultados, análisis y recomendaciones de la investigación realizada.

3. Objetivos específicos

- Conformar un equipo de trabajo, para el desarrollo y seguimiento de las acciones tomadas para el plan de mejora en la institución.
- Proponer actividades de creatividad y ocio para mejorar las relaciones interpersonales.
- Implementar un plan de incentivos, que permita a los trabajadores involucrarse más con institución.

4. Estrategias de mejora

a. Un ambiente de apoyo

La motivación consiste en motivar a los empleados para que realicen su trabajo, pero el apoyo es más importante. Los trabajadores son personas, no recursos. Un entorno de trabajo gratificante reconoce el deseo de los empleados de lograr un equilibrio entre la vida laboral y personal. Esto fortalece la relación de confianza entre gerentes y empleados.

b. Flexibilidad en el lugar de trabajo

Toda organización presenta estrategias de trabajo flexible con la finalidad de equilibrar a los empleados en su vida personal y laboral.

c. Reconocer los logros de los trabajadores

Para crear un ambiente de trabajo positivo es importante reconocer el desempeño de los empleados para así motivar a hacer bien su trabajo

d. Dar autonomía a los colaboradores

Los trabajadores se sentirán más empoderados al crear autonomía y tendrán más motivación e iniciativa.

e. Crear programas de aprendizaje y desarrollo

En estudios ya realizados sugieren que la capacitación de los trabajadores es una responsabilidad organizacional y, cuando se aplica, promueve el rendimiento y el desempeño en el trabajo. Por ende, hacer se debe administrar su método de

investigación y brindar los recursos y ambientes adecuados para respaldar las necesidades de desarrollo de su personal.

f. Programar actividades fuera del trabajo

Las actividades recreativas fuera de la institución facilitan la interacción de los trabajadores para mejorar la comunicación. Esta iniciativa inicia relaciones saludables y amistades entre colegas.

5. Acciones planteadas – mejoras para clima organizacional y satisfacción laboral

- Crear una comunicación fluida e íntegra entre los trabajadores.
- Organizar cursos de comunicación para todos los empleados en general con conocimientos, habilidades y habilidades de comunicación comunes para brindar un mejor servicio.
- Solucionar los conflictos entre colegas y saber ligar asperezas para lograr un clima de trabajo agradable, a través de charlas interpersonales.
- Realizar inspecciones de todos los servicios para mejorar la condición física y ambiental de la unidad, esto promueve la comodidad y garantiza las herramientas técnicas necesarias para el desarrollo de la jornada laboral.
- Seleccione trabajadores de alto rendimiento y anímelos recompensando las calificaciones y las conmemoraciones de la institución.
- Brindar recuerdos institucionales para entregarlos a los colaboradores que se destacan dentro de su área de trabajo.
- Otorgar cartas y diplomas firmadas por el director ejecutivo a los servicios que desempeñan una buena labor.
- Realizar cursos en donde los directivos practiquen la escucha activa de los gerentes y trabajadores.
- Realizar cursos de Liderazgo coordinado con universidades sobre: Estilos y técnicas para saber cómo aplicarlos y lograr alcanzar el éxito.
- Mejorar el proceso de toma de decisiones.
- Prestar atención a los trabajadores para la toma de decisiones relacionadas al lugar de trabajo.

- Supervisar y conservar la retroalimentación continua entre directivos y empleados sobre cuestiones de empatía y liderazgo.
- Preparar e implementar programas de capacitación para gerentes y empleados para aumentar la participación y promover un ambiente organizacional de calidad.
- Realización de cursos de formación teórica para directivos sobre el entorno organizacional, cubriendo los factores más importantes que inciden directamente en el clima laboral. (Motivación, satisfacción, estilo de dirección, estrés, actitudes).
- Realizar de forma interactiva debates grupales con presentaciones sobre trabajos investigación incluido el análisis del clima organizacional en el servicio.
- Realizar reconocimientos personales que permita motivar a los trabajadores.
- Establecer formas de percepciones morales y materiales mensualmente, trimestralmente y anualmente para motivar a los empleados a hacer un mejor trabajo.
- Reducir el estrés de su trabajo actual tanto como sea posible a través de actividades recreativas no laborales

BIBLIOGRAFÍA

1. Chiang M. Relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral Madrid: RB. Servicios Editoriales S.L.; 2010.
2. Peña Cárdenas MC, Díaz Díaz G, Carrillo Puente A. Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. 2015; 8(1): p. 37-50.
3. García Solarte M. Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*. julio-diciembre 2009;(42): p. 43-61.
4. Caballero Rodríguez K. El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Profesorado*. 2002; 6(1-2): p. 1-10.
5. Ramos Moreno DC. El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Monografía de Compilación. Cundinamarca-Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia; 2012.
6. Torres Salazar KW. Clima laboral en enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel II-1 de Essalud de la ciudad de Chiclayo, setiembre a diciembre 2017. Tesis de Licenciatura. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Medicina; 2019.
7. Valencia García JC. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2017. Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Salud Comunitaria. Cusco: Universidad Andina del Cusco, Escuela de Posgrado; 2019.
8. Vallejos Patiño MI. Clima Organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Gestión de servicios de salud; 2017.
9. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones DEFINICIÓN, DIAGNÓSTICO Y CONSECUENCIAS México: Editorial Trillas SA; 1987.
10. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones México: Trillas; 2011.
11. Litwin G, Stringer R. *Motivation and Organizational Climate* Boston: Universidad de Harvard; 1968.
12. Tagiuri R. *Organizational Climate: Explorations of a concept* Boston: Universidad de Harvard; 1968.
13. Hall R. *Organizaciones estructuras, procesos y resultados*: Pearson; 1972.
14. James LR, Jones AP. Organizational climate: a review of theory and research. *Psychological Bulletin*. 1974; 81(12): p. 1096-1112.
15. Campbell J. Psychometric theory. *Handbook of industrial and organizational psychology* ed. Chicago: Rand McNally; 1976.

16. Ruiz Olabuenaga JI. Sociología de las organizaciones complejas Bilbao: Universidad de Deusto; 2007.
17. Guevara P. X. Clima organizacional. Nivel de satisfacción en la unidad educativa particular La Dolorosa. Tesis de Maestría. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Área de Educación; 2018.
18. MINSA. Metodología para el estudio del Clima Organizacional V.02. Resolución Ministerial N° 468-2011-MINSA. Lima:, Dirección General de Salud de las Personas; 2012.
19. Muñoz Adañez A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral. Madrid: Universidad Computense de Madrid, Facultad de Psicología; 1990.
20. Gonzalez Yarleque JT. Satisfacción laboral en negocios & inversiones Enterprise SAC. Tesis de Licenciatura. Piura: Universidad Nacional de Piura, Facultad de Ciencias Administrativas; 2019.
21. Morillo Mronta IJ. Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. Sapiens. 2006 junio; 7(1): p. 43-57.
22. Spector PE. Job satisfaction: applicaton, assessment, cause and consequences London: Sage Publication Inc.; 1997.
23. Wright B, Davis B. Job Satisfaction in the Public Sector: The role of the work environment. The American Rewiew of Public Administration. ; 33: p. 70-90.
24. Lee Y, Chang H. Relations between Team Work and Innovation in Organizations and the Job Satisfaction of Employees. A Fctor of Analytic study. 2008; 25(3): p. 732-739.
25. Andresen M, Domsch M, Cascorbi AH. Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. Journal of Labor Research. 2007; 28(4): p. 714-734.
26. Galup S, Klein G, Jiang JJ. The impacts of job characteristics on IS employee satisfaction: A comparison between permanent and temporary employees. Journal of Computer Information Systems. 2008; 48(4): p. 58-68.
27. Flórez García Rada J. El comportamiento humano en las organizaciones. Primera Edición ed. Lima: Universidad del Pacífico; 1992.
28. Schein EH. Organizational Culture and Leadership. Jossey-Bass Publishers. 1992;; p. 418.
29. Pérez de Maldonado I. La satisfacción en el trabajo: un enfoque para su estudio. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. 1996; 15(2): p. 65-79.
30. Mason CM, Griffin MA. Grouptask Satisfaction: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups. Small group research. 2002 Junio; 33(3): p. 271-312.
31. Robbins SP. Comportamiento Organizacional. Octava edición ed. México: Pearson Educación; 1998.

32. Cofide. Cofide: Capacitación empresarial. [Online].; 2019 [cited 2022 1 28. Available from: <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>.
33. Mercado Fuentes LV. Estudio del clima organizacional en el Hospital Antonio Lorena del Cusco - 2019. Tesis de pregrado. Cusco: Universidad Continental, Facultad de Ciencias de la Empresa; 2019.
34. Grupo ICMME. Consideraciones Generales. Tecomán SA.; 2009.
35. Elgegren U. Fortalecimiento del Clima Organizacional en establecimientos de salud. UNIFE. 2015 Enero-julio; 23(1).
36. Castillo J, Prieto C. Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo. Madrid; 1990.
37. Vinuesa P. Correlación: teoría y práctica; 2016.
38. Barnard A, Delgado A. Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos. Primera Edición ed. México: Cuadernos digitales de archivística; 2016.
39. Serrano Gallardo P, Parro Moreno A. Entornos de trabajo e impacto en salud. Medicina y seguridad del trabajo. 2015 julio-setiembre;(61): p. 311-313.
40. Pinzón Espitia O. Liderazgo en los servicios de salud. Ciencia y salud. 2014; 6(1): p. 37-53.
41. Peña Estrada C, Jaén Díaz M. La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Trabajo de Investigación. Madrid: Universidad Pontificia Comillas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales; 2015.
42. De Arco Canoles OdC, Suárez Calle ZK. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Universidad y salud. 2018; 20(2): p. 171-182.
43. Carrasco Carrasco J. Análisis y descripción de puestos de trabajo en la Administración local. Revista Electrónica CEMCI. 2009 Enero-Marzo;(2): p. 50.
44. Work Meter. Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas. Work Meter; 2013.
45. Campos Truyenque G, Nolberto Sifuentes VA, Coras Bendezú DM. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. Revista enfermería Herediana. 2018; 11(1).
46. Cano Ramírez A. La supervisión profesional. ; 2005.
47. Rodríguez M. AA, Retamal MP, Lizana JN, Cornejo FA. Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Salud & Sociedad. 2011 Mayo-Agosto; 2(2): p. 219-234.
48. Nava Galán MG, Hernández Zavala M, Hernández Cantoral A, Pérez López María Teresa , Hernández Ramírez María Guadalupe , Matu Miranda R, et al. Satisfacción laboral del

- profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Arch Neurocién. 2013; 18: p. 16-21.
49. Quimis Villacis RM. Satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital "Dr. Gustavo Domínguez" en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, desde agosto a noviembre de 2015. Tesis de Maestría. Ambato-Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes, Facultad de Ciencias Médicas; 2017.
 50. Vallejos Patiño MI. Clima organizacional y satisfacción laboral en la microres de Salud San Martín de Porres 2017. Tesis de Maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2017.
 51. Cárdenas López AJ, Feliciano Sánchez CM. Satisfacción laboral del enfermero en áreas críticas de un Hospital Público junio-julio 2017. Tesis de Licenciatura. Lima: Universidad Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería; 2018.
 52. Sánchez Moncada LY, Mauricio Rivera MJ. Satisfacción laboral de profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II-2. Tesis de posgrado. Piura: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Facultad de enfermería; 2017.
 53. Arque Navarrete I. Percepción de la enfermera sobre el clima organizacional en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. Tesis de posgrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2017.
 54. Falcón Alvarado FL, Vergaray Enrique LA. Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima. Tesis de Licenciatura. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias Empresariales; 2015.
 55. Gutierrez Arana GE, Payano Peralta CN. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de Enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018. Tesis de Licenciatura. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud; 2018.
 56. Chávez Sánchez DP, Rios Lozano K. Clima organizacional y satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo 2015. Tesis de Licenciatura. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias de la Salud; 2015.
 57. Uturunco Vera ML. Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de Enfermería del Hospital Nacional "Carlos Alberto Seguí Escobedo". Ágora Revista Científica. 2018; 5(2): p. 1-5.
 58. Vara Quispe LY. Relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma, Arequipa 2017. Tesis de Licenciatura. Arequipa: Universidad Alas Peruanas, Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud; 2017.

59. Arias Gallegos Walter L. , Zegarra Valdivia J. Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital Oncológico de Arequipa. Revista de Psicología. 2013; 15(1): p. 37-54.
60. Tarco Delgado R, Saco Mendez S, Paredes Calcina S, Martinez Cevallos C. Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Red Quispicachi – Acomayo, Cusco. El Chasqui. 2003;; p. 36-43.
61. Hernández Vela H, Ponce Telles CI. Evaluación de factores y dimensiones del clima organizacional percibido por académicos universitarios. Congreso. XXI Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática, Área de investigación; 2016.
62. Ruiz Segura CM. Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán. Tesis de Licenciatura. Chile: Universidad del Bío Bío, Facultad de Ciencias Empresariales; 2009.
63. Llaguento Díaz LE. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca en el año 2014. Tesis de Licenciatura. Cajamarca: Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios; 2014.

ANEXOS

ANEXO 1
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

TABLA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION DE EXPERTOS
CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEM	EXPERTOS				TOTAL
	A	B	C	D	
1	5	4	5	5	4.75
2	5	4	5	5	4.75
3	5	3	4	5	4.25
4	5	3	5	5	4.5
5	5	3	5	4	4.25
6	4	4	5	5	4.5
7	5	3	5	5	4.5
8	5	3	5	4	4.25
9	4	4	4	5	4.25

1. Con los promedios hallados, se procedió a determinar la distancia del punto múltiple (D_{pp}) a través de la siguiente ecuación:

$$D_{pp} = \sqrt{(5 - 4.5)^2 + (5 - 4.5)^2 + (5 - 4.25)^2 + (5 - 4.5)^2 + (5 - 4.5)^2 + (5 - 4.25)^2 + (5 - 4.25)^2}$$

$$D_{pp} = \sqrt{2.68}$$

$$D_{pp} = 1.637$$

2. Determinar la distancia máxima (D_{max}) del valor obtenido respecto al punto de referencia cero (0), con la siguiente ecuación:

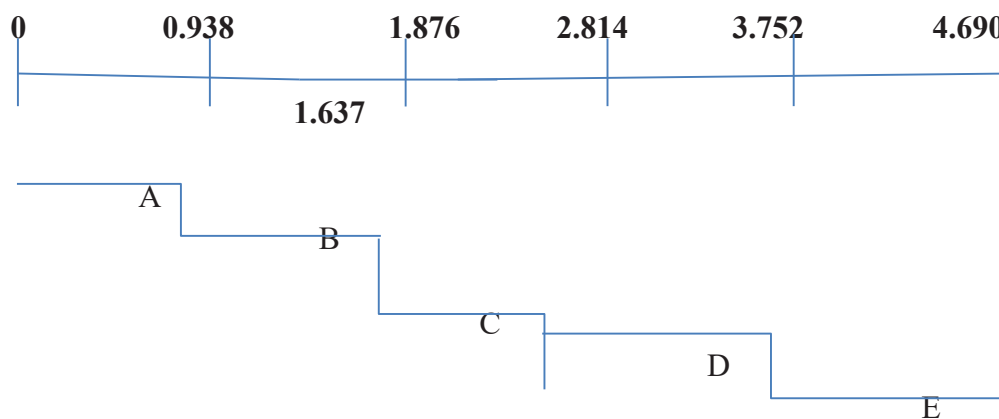
$$D_{max} = \sqrt{(5 - 3)^2 + (5 - 3)^2 + (5 - 3)^2 + (5 - 4)^2 + (5 - 3)^2 + (5 - 3)^2 + (5 - 4)^2}$$

$$D_{max} = 4.690$$

3. La D_{max} obtenida se divide entre el valor máximo de la escala siendo:

$$\frac{4.690}{5} = 0.938$$

4. Con el valor obtenido (0.938), se construye una nueva escala valorativa a partir de la referencia de cero (0) hasta llegar al valor de D_{\max} (4.690) y se obtiene lo siguiente:



A= Adecuación Total

B=Adecuación en gran medida

C=Adecuación promedio

D=Escala adecuación

E=Inadecuación

5. En la escala construida, se ubica la distancia del punto múltiple obtenida (D_{pp}) y se emite el juicio de valor. Donde (D_{pp}) = 1.637 que está ubicado en el intervalo B que indica que el instrumento de investigación se ubica en adecuación en gran medida al problema planteado y por tanto el instrumento puede ser utilizado.

**TABLA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION DE EXPERTOS
SATISFACCIÓN LABORAL**

ITEM	EXPERTOS				TOTAL
	A	B	C	D	
1	5	4	5	5	4.75
2	5	4	5	5	4.75 4.5
3	5	3	4	5	4.25
4	5	3	5	5	4.5
5	5	3	5	4	4.25 4
6	4	4	5	5	4.5
7	5	3	5	5	4.5
8	5	3	5	4	4.25 4
9	4	4	4	5	4.25

1. Con los promedios hallados, se procedió a determinar la distancia del punto múltiple (D_{pp}) a través de la siguiente ecuación:

$$D_{pp} = \sqrt{(5 - 4.5)^2 + (5 - 4.5)^2 + (5 - 4.25)^2 + (5 - 4.5)^2 + (5 - 4.5)^2 + (5 - 4.25)^2 + (5 - 4.25)^2}$$

$$D_{pp} = \sqrt{2.68}$$

$$D_{pp} = 1.637$$

2. Determinar la distancia máxima (D_{max}) del valor obtenido respecto al punto de referencia cero (0), con la siguiente ecuación:

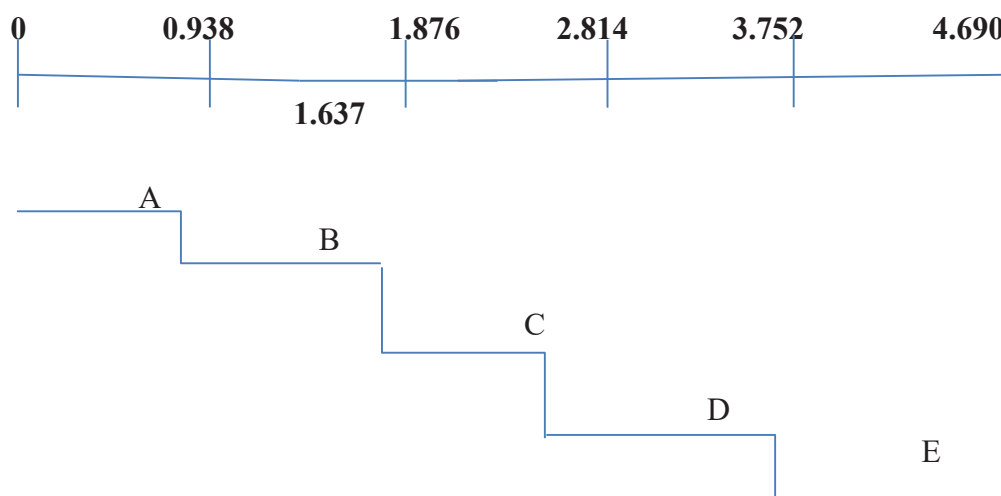
$$D_{max} = \sqrt{(5 - 3)^2 + (5 - 3)^2 + (5 - 3)^2 + (5 - 4)^2 + (5 - 3)^2 + (5 - 3)^2 + (5 - 4)^2}$$

$$D_{max} = 4.690$$

3. La D_{max} obtenida se divide entre el valor máximo de la escala siendo:

$$\frac{4.690}{5} = 0.938$$

4. Con el valor obtenido (0.938), se construye una nueva escala valorativa a partir de la referencia de cero (0) hasta llegar al valor de D_{max} (4.690) y se obtiene lo siguiente:



A= Adecuación Total

B=Adecuación en gran medida

C=Adecuación promedio

D=Escala adecuación

E=Inadecuación

5. En la escala construida, se ubica la distancia del punto múltiple obtenida (Dpp) y se emite el juicio de valor. Donde (Dpp) = 1.637 que está ubicado en el intervalo B que indica que el instrumento de investigación se ubica en adecuación en gran medida al problema planteado y por tanto el instrumento puede ser utilizado.

ANEXO 2
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA
MENCION: GERENCIA EN SERVICIOS EN SALUD
INTRUMENTOS DE ACOPIO DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES:

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información sobre la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018. Agradezco de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. Nos brinda es anónima. Marque con un aspa (x) la respuesta que Ud. considere.

1 = Nunca

2 = A Veces

3 = Frecuentemente

4= Siempre

I.- DATOS GENERALES:

1.1 Edad: < de 30 años () 30 a 40 años () 41 a 50 años () > de 51 años ()

1.2 Sexo: F () M ()

1.3 Tiempo de trabajo: < DE 5 años () 6 a 15 años () 16 a 30 años () > de 31 años ()

1.4 Capacitación en clima organizacional: Si () No ()

1.5 Condición laboral: Nombrado () Contratado ()

1=Nunca 2=a veces 3=frecuentemente 4=siempre

ITEMS	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
Existe discrepancia por ideas de trabajo entre compañeros.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato soluciona los conflictos entre compañeros.	1	2	3	4
Mi centro de trabajo me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
Recibo buen trato de mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
Conoce las políticas y reglamentos de trabajo de su institución.	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
Participa en todas las actividades programadas de su institución.	1	2	3	4

La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización.	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
Los premios y reconocimiento son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato reconoce mi trabajo diario.	1	2	3	4
Su institución donde labora le brinda oportunidades de hacer bien su trabajo.	1	2	3	4
Usted es recompensado por sus superiores por su desempeño laboral.	1	2	3	4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	4
En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato toma en cuenta mis opiniones.	1	2	3	4
Vuestros directivos analizan sus decisiones antes de aprobarlas.	1	2	3	4

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

1: Nunca; 2: a veces; 3: frecuentemente; 4: Siempre

ITEMS	1	2	3	4
Está satisfecho con el salario que usted percibe.	1	2	3	4
El gerente de su institución le felicita mediante resoluciones de trabajo por destacar en su centro laboral.	1	2	3	4
El gerente de su institución emite resoluciones por los 25 y 30 años de servicio que presto al estado.	1	2	3	4
Las oportunidades de promoción que tienen Usted contribuyen a su desarrollo profesional.	1	2	3	4
En su institución se realiza anualmente los ascensos con fines de mejorar las condiciones laborales.	1	2	3	4
Recibe apoyo por parte de sus superiores durante su jornada laboral.	1	2	3	4
Esta usted satisfecho de la forma en que sus supervisores juzgan su trabajo.	1	2	3	4
Usted tiene la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	1	2	3	4
En su centro laboral desarrolla las actividades de trabajo en equipo.	1	2	3	4
La toma de decisiones es analizada por todo el equipo de trabajo.	1	2	3	4
Las relaciones personales con sus superiores son buenas.	1	2	3	4
Usted sonríe	1	2	3	4
Cuenta usted con sus compañeros de trabajo cuando los necesita.	1	2	3	4
El entorno físico es adecuado para el desarrollo de su trabajo.	1	2	3	4
La iluminación de su lugar de trabajo es adecuada.	1	2	3	4
La higiene en términos generales es adecuada en su centro de trabajo	1	2	3	4

GRACIAS.

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Justificación	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las características generales del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018. • Identificar la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018. • Describir el clima organizacional del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018. • Determinar la relación de satisfacción laboral y según sus dimensiones de clima organizacional. • Proponer estrategias de mejoramiento sobre clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018. 	<p>El trabajo a investigar permitirá proporcionar información actualizada a fin de que el personal profesional conjuntamente con la institución formule estrategias orientadas a fortalecer y mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral, mediante talleres, cursos de capacitación así también plantear y desarrollar un programa de incentivos y contribuir en la mejora de la calidad de atención</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clima Organizacional • Satisfacción Laboral 	<p>Tipo de estudio La investigación es descriptiva-correlacional porque establecerá la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.</p>

ANEXO 4**FIABILIDAD DE INSTRUMENTOS****Escala: ALL VARIABLES****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	173	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	173	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	25

ANEXO 5

BAREMACIÓN DE INSTRUMENTOS

BAREMACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

35 Puntaje Mínimo = 35

35×4 Puntaje Máximo = 140

$$140 - 35 = 105 \div 3 = 35$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} 35 & 69 & 70 & 104 & 105 & 140 \\ \hline 35+35-1 & & 70+35-1 & & 105+35-1 & \end{array}$$

Por ende:

Malo = 35 – 69 pts.

Regular = 70 – 104 pts.

Bueno = 105 – 140 pts.

BAREMACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL:

16 Puntaje Mínimo = 16

16×4 Puntaje Máximo = 64

$$64 - 16 = 48 \div 3 = 16$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} 16 & 31 & 32 & 47 & 48 & 64 \\ \hline 16+16-1 & & 32+16-1 & & 48+16-1 & \end{array}$$

Por ende:

Insatisfacción = 16 – 31 pts.

Satisfacción intermedia = 32 – 47 pts.

Satisfacción completa = 48 – 64 pts.

BAREMACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL - DIMENSIONES

COMUNICACIÓN:

$$4 \text{ Puntaje M\u00ednimo} = 4$$

$$4 \times 4 \text{ Puntaje M\u00e1ximo} = 16$$

$$16 - 4 = 12 \div 3 = 4$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} 4 & 7 & 8 & 11 & 12 & 15 \\ \hline & & & & & \\ 4+4-1 & & 8+4-1 & & 12+4-1 & \end{array}$$

Por ende:

$$\begin{array}{l} \text{Malo} = 4 - 7 \text{ ptos.} \\ \text{Regular} = 8 - 11 \text{ ptos.} \\ \text{Bueno} = 12 - 15 \text{ ptos.} \end{array}$$

CONFLICTO:

$$2 \text{ Puntaje M\u00ednimo} = 2$$

$$2 \times 4 \text{ Puntaje M\u00e1ximo} = 8$$

$$8 - 2 = 6 \div 3 = 2$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} 2 & 3 & 4 & 5 & 6 & 7 \\ \hline & & & & & \\ 2+2-1 & & 4+2-1 & & 6+2-1 & \end{array}$$

Por ende:

$$\begin{array}{l} \text{Malo} = 2 - 3 \text{ ptos.} \\ \text{Regular} = 4 - 5 \text{ ptos.} \\ \text{Bueno} = 6 - 7 \text{ ptos.} \end{array}$$

COOPERACI\u00d3N:

$$4 \text{ Puntaje M\u00ednimo} = 4$$

$$4 \times 4 \text{ Puntaje M\u00e1ximo} = 16$$

$$16 - 4 = 12 \div 3 = 4$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} 4 & 7 & 8 & 11 & 12 & 15 \\ \hline & & & & & \\ 4+4-1 & & 8+4-1 & & 12+4-1 & \end{array}$$

Por ende:

$$\text{Malo} = 4 - 7 \text{ ptos.}$$

Regular = 8 – 11 ptos.
 Bueno = 12 – 15 ptos.

CONFORT:

5 Puntaje Mínimo = 5
 5×4 Puntaje Máximo = 20

$$20 - 5 = 15 \div 3 = 5$$

Entonces:

5 9	10 14	15 19
└───┘	└───┘	└───┘
5+5-1	10+5-1	15+5-1

Por ende:

Malo = 5 – 9 ptos.
 Regular = 10 – 14 ptos.
 Bueno = 15 – 19 ptos.

ESTRUCTURA:

3 Puntaje Mínimo = 3
 3×4 Puntaje Máximo = 12

$$12 - 3 = 9 \div 3 = 3$$

Entonces:

3 5	6 8	9 11
└───┘	└───┘	└───┘
3+3-1	6+3-1	9+3-1

Por ende

Malo = 3 – 5 ptos.
 Regular = 6 – 8 ptos.
 Bueno = 9 – 11 ptos.

IDENTIDAD

3 Puntaje Mínimo = 3
 3×4 Puntaje Máximo = 12

$$12 - 3 = 9 \div 3 = 3$$

Entonces:

3 5	6 8	9 11
└───┘	└───┘	└───┘

$$3+3-1 \quad 6+3-1 \quad 9+3-1$$

Por ende:

$$\text{Malo} = 3 - 5 \text{ ptos.}$$

$$\text{Regular} = 6 - 8 \text{ ptos.}$$

$$\text{Bueno} = 9 - 11 \text{ ptos.}$$

INNOVACIÓN

$$2 \text{ Puntaje Mínimo} = 2$$

$$2 \times 4 \text{ Puntaje Máximo} = 8$$

$$8 - 2 = 6 \div 3 = 2$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} \begin{array}{|c|c|} \hline 2 & 3 \\ \hline \end{array} & \begin{array}{|c|c|} \hline 4 & 5 \\ \hline \end{array} & \begin{array}{|c|c|} \hline 6 & 7 \\ \hline \end{array} \\ \hline 2+2-1 & 4+2-1 & 6+2-1 \end{array}$$

Por ende:

$$\text{Malo} = 2 - 3 \text{ ptos.}$$

$$\text{Regular} = 4 - 5 \text{ ptos.}$$

$$\text{Bueno} = 6 - 7 \text{ ptos.}$$

LIDERAZGO:

$$2 \text{ Puntaje Mínimo} = 2$$

$$2 \times 4 \text{ Puntaje Máximo} = 8$$

$$8 - 2 = 6 \div 3 = 2$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} \begin{array}{|c|c|} \hline 2 & 3 \\ \hline \end{array} & \begin{array}{|c|c|} \hline 4 & 5 \\ \hline \end{array} & \begin{array}{|c|c|} \hline 6 & 7 \\ \hline \end{array} \\ \hline 2+2-1 & 4+2-1 & 6+2-1 \end{array}$$

Por ende:

$$\text{Malo} = 2 - 3 \text{ ptos.}$$

$$\text{Regular} = 4 - 5 \text{ ptos.}$$

$$\text{Bueno} = 6 - 7 \text{ ptos.}$$

MOTIVACIÓN:

$$3 \text{ Puntaje Mínimo} = 3$$

$$3 \times 4 \text{ Puntaje Máximo} = 12$$

$$12 - 3 = 9 \div 3 = 3$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} 3 & 5 & 6 & 8 & 9 & 11 \\ \hline & & & & & \\ 3+3-1 & & 6+3-1 & & 9+3-1 & \end{array}$$

Por ende:

Malo = 3 – 5 ptos.

Regular = 6 – 8 ptos.

Bueno = 9 – 11 ptos

RECOMPENSA:

2 Puntaje Mínimo = 2

2×4 Puntaje Máximo = 8

$$8 - 2 = 6 \div 3 = 2$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} 2 & 3 & 4 & 5 & 6 & 7 \\ \hline & & & & & \\ 2+2-1 & & 4+2-1 & & 6+2-1 & \end{array}$$

Por ende:

Malo = 2 – 3 ptos.

Regular = 4 – 5 ptos.

Bueno = 6 – 7 ptos.

REMUNERACION:

2 Puntaje Mínimo = 2

2×4 Puntaje Máximo = 8

$$8 - 2 = 6 \div 3 = 2$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} 2 & 3 & 4 & 5 & 6 & 7 \\ \hline & & & & & \\ 2+2-1 & & 4+2-1 & & 6+2-1 & \end{array}$$

Por ende:

Malo = 2 – 3 ptos.

Regular = 4 – 5 ptos.

Bueno = 6 – 7 ptos.

TOMA DE DECISIONES:

3 Puntaje Mínimo = 3

3×4 Puntaje Máximo = 12

$$12 - 3 = 9 \div 3 = 3$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} 3 & 5 & 6 & 8 & 9 & 11 \\ \text{└───┘} & & \text{└───┘} & & \text{└───┘} \\ 3+3-1 & & 6+3-1 & & 9+3-1 \end{array}$$

Por ende:

Malo = 3 – 5 pts.

Regular = 6 – 8 pts.

Bueno = 9 – 11 pts.

BAREMACIÓN SATISFACCIÓN LABORAL – DIMENSIONES:

SALARIO:

1 Puntaje Mínimo = 1

1×4 Puntaje Máximo = 4

$$4 - 1 = 3 \div 3 = 1$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} 1 & 1 & 2 & 2 & 3 & 3 \\ \text{└──┘} & & \text{└──┘} & & \text{└──┘} \\ 1+1-1 & & 2+1-1 & & 3+1-1 \end{array}$$

Por ende:

Malo = 1 pto.

Regular = 2 pts.

Bueno = 3 pts.

RECONOCIMIENTO:

3 Puntaje Mínimo = 3

3×4 Puntaje Máximo = 12

$$12 - 3 = 9 \div 3 = 3$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} 3 & 5 & 6 & 8 & 9 & 11 \\ \text{└──┘} & & \text{└──┘} & & \text{└──┘} \\ 3+3-1 & & 6+3-1 & & 9+3-1 \end{array}$$

Por ende:

Malo = 3 – 5 pts.

Regular = 6 – 8 pts.

Bueno = 9 – 11 pts.

ASCENSO:

1 Puntaje Mínimo = 1

1×4 Puntaje Máximo = 4

$$4 - 1 = 3 \div 3 = 1$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} \begin{array}{|c|c|} \hline 1 & 1 \\ \hline \end{array} & \begin{array}{|c|c|} \hline 2 & 2 \\ \hline \end{array} & \begin{array}{|c|c|} \hline 3 & 3 \\ \hline \end{array} \\ \hline 1+1-1 & 2+1-1 & 3+1-1 \end{array}$$

Por ende:

Malo = 1 pto.

Regular = 2 ptos.

Bueno = 3 ptos.

COOPERACION:

3 Puntaje Mínimo = 3

3×4 Puntaje Máximo = 12

$$12 - 3 = 9 \div 3 = 3$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} \begin{array}{|c|c|} \hline 3 & 5 \\ \hline \end{array} & \begin{array}{|c|c|} \hline 6 & 8 \\ \hline \end{array} & \begin{array}{|c|c|} \hline 9 & 11 \\ \hline \end{array} \\ \hline 3+3-1 & 6+3-1 & 9+3-1 \end{array}$$

Por ende:

Malo = 3 - 5 ptos.

Regular = 6 - 8 ptos.

Bueno = 9 - 11 ptos.

EQUIPO DE TRABAJO:

5 Puntaje Mínimo = 5

5×4 Puntaje Máximo = 20

$$20 - 5 = 15 \div 3 = 5$$

Entonces:

$$\begin{array}{ccc} \begin{array}{|c|c|} \hline 5 & 9 \\ \hline \end{array} & \begin{array}{|c|c|} \hline 10 & 14 \\ \hline \end{array} & \begin{array}{|c|c|} \hline 15 & 19 \\ \hline \end{array} \\ \hline 5+5-1 & 10+5-1 & 15+5-1 \end{array}$$

Por ende:

Malo = 5 - 9 ptos.

Regular = 10 - 14 ptos.

Bueno = 15 - 19 ptos.