



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL PROFESIONAL EN ENFERMERÍA HOSPITAL
REGIONAL ICA 2019

PRESENTADO POR

MARLENE ELIZABETH CANEVARO ALVA

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA
DE SERVICIOS DE SALUD

ASESOR

ILCE SOFÍA CASANOVA OLÓRTEGUI DE PADILLA

LIMA, PERÚ

2022



**Reconocimiento
CC BY**

El autor permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL PROFESIONAL EN ENFERMERÍA HOSPITAL
REGIONAL ICA 2019**

TESIS

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA
DE SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADA POR
MARLENE ELIZABETH CANEVARO ALVA**

**ASESOR
MTRA. ILCE SOFÍA CASANOVA OLÓRTEGUI DE PADILLA**

LIMA, PERÚ

2022

JURADO

Presidente : Dr. Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi

Miembro : Mtra Cybill Andrea Chavez Rivas

Miembro : Mg. Paul Fernando Cuellar Villanueva

A Dios por ser mi fortaleza siempre,
por darme sabiduría y perseverancia
en la realización de esta maestría

A la memoria de mis amados padres,
por haberme inculcado el amor a
Dios y a su Palabra y haberme guiado
en el camino correcto de los valores
éticos y principios cristianos.

A mis hijos que son fuente de
inspiración y mi mayor tesoro, quienes
me motivaron a alcanzar mis objetivos.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Índice	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	06
III. METODOLOGÍA	43
IV. RESULTADOS	47
V. DISCUSIÓN	52
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	56
FUENTES DE INFORMACIÓN	57
ANEXOS	

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional en enfermería del Hospital Regional Ica 2019. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, analítico, de corte transversal, prospectivo, con una muestra de 52 enfermeros que laboran en servicios de hospitalización del Hospital Regional de Ica. Los resultados indican que el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral; el 48.1% del personal de enfermería se encuentra satisfecho con el adecuado clima organizacional percibido. Las dimensiones, estructura y relaciones interpersonales tienen relación con la satisfacción laboral (p menores de 0.05). La satisfacción con las dimensiones autonomía, recompensa e identidad no tienen relación con la satisfacción laboral (p mayores de 0.05). Se concluyó que las dimensiones de estructura y relaciones interpersonales del clima organizacional tienen relación con la satisfacción laboral mientras que las dimensiones de autonomía, recompensa e identidad no tienen relación.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the professional nursing staff of the Regional Hospital Ica 2019. The methodology was a quantitative, observational, analytical, cross-sectional, prospective approach, with a sample of 52 nurses. who work in hospitalization services of the Regional Hospital of Ica. The results indicate that the organizational climate is related to job satisfaction; 48.1% of the nursing staff is satisfied with the perceived adequate organizational climate. The dimensions, structure and interpersonal relationships are related to job satisfaction (p less than 0.05). Satisfaction with the autonomy, reward and identity dimensions are not related to job satisfaction (p greater than 0.05). It was concluded that the dimensions of structure and interpersonal relationships of the organizational climate are related to job satisfaction while the dimensions of autonomy, reward and identity are not related.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction

NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL EN ENFERMERÍA HOSPITAL REGIONAL ICA 2019

AUTOR

MARLENE ELIZABETH CANEVARO ALVA

RECUENTO DE PALABRAS

22616 Words

RECUENTO DE CARACTERES

126607 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

84 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.3MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 5, 2022 10:04 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 5, 2022 10:06 AM GMT-5

● 13% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la situación problemática

La satisfacción laboral y el clima organizacional adecuados son variables esenciales en la gestión de las organizaciones. Cuando existen problemas en estas, contribuyen a la aparición de efectos adversos como el ausentismo, rotación profesional y aparición de disfunciones o enfermedades, que impacta en la organización, personal de salud y usuarios (1)

En América Latina el trabajador de salud ocupa la mayor parte de su adultez trabajando en su profesión que determina su economía y el sentirse seguro, influye en la percepción de felicidad, ya que el trabajo proporciona una identidad, fomenta la autoestima, (2) en relación a esto, se manifiesta que en la región se debe fomentar un mejor clima laboral en las instituciones a través de adecuado trato humano (3) para mejorar la satisfacción en el trabajo.

En Paraguay al estudiar el clima organizacional de enfermería en los hospitales, se evidenció insatisfacción sobre la infraestructura, falta de capacitación y en la oportunidad para el desarrollo personal y profesional, inequidad salarial, sin embargo, el clima organizacional se percibe, como positivo porque existen posibilidades de modificar los factores que favorecen una mejora en las condiciones laborales. (4) En Chile, una tesis arribó a la conclusión que la percepción de un clima organizacional alto se relaciona con un mayor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de salud. (1)

En nuestro país, en la modernización del Estado y en el caso específico del Ministerio de Salud debe priorizarse el buen clima organizacional y la satisfacción laboral para que los trabajadores brinden atención oportuna y de calidad, (5) se menciona la importancia de la satisfacción laboral. (6) . La investigación del clima organizacional y su correlación con la satisfacción laboral realizada en Trujillo, demuestra que el clima organizacional se correlaciona con la satisfacción laboral en médicos y enfermeros. (7) Asimismo, en una tesis llevada a cabo en Chimbote determinaron la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de enfermería. (8) También el clima organizacional correlacionó con la satisfacción laboral de las enfermeras en un servicio de emergencia de hospital de Chiclayo. (2)

En la ciudad de Ica, se han llevado a cabo investigaciones de las dos variables de estudio de esta tesis, en una de ellas, el clima organizacional en trabajadores que incluía enfermeras, claramente indica que es necesario mejorarla en la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional. (9) asimismo, se determinó que el clima organizacional influye significativamente en el comportamiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de salud, incluso en enfermeros. (10) Otra publicación determinó que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica. (11) Finalmente, se identificó que el clima organizacional fue medianamente favorable y la satisfacción laboral fue regular, existiendo relación entre ambas variables. (12)

En el hospital donde se ejecutó esta investigación, se han realizado similares investigaciones, sin embargo, no se ha llevado a cabo en la hospitalización. (9,10,11,12) Actualmente, el hospital Regional de Ica se encuentra sobresaturado de pacientes en la consulta externa, emergencia y hospitalización, se observa que los recursos humanos disponibles para el cuidado de los pacientes no son suficientes, existen quejas de los usuarios sobre la atención que reciben, ocasionando insatisfacción laboral en los enfermeros. (13)

El incremento de la atención de pacientes y el no incremento del personal puede afectar la satisfacción laboral, trasciende en la calidad de atención de los servicios de salud que se presta, por lo que es pertinente y prioritario realizar el estudio sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería en la hospitalización, la satisfacción laboral tiene mucha relevancia porque enfermería es el profesional que dedica la mayor parte de tiempo de su jornada laboral en la atención de pacientes.

La prestación de servicios de enfermería es fundamental en la atención de salud a la población, donde las condiciones de trabajo, tanto de los profesionales de salud como de los equipos de apoyo (técnicos y auxiliares), son esenciales para la entrega segura de servicios de calidad.(14) Autores como *Cardona*,(15) refieren que existen escasos estudios de oferta y demanda de personal de enfermería en Latinoamérica, por lo cual se hace aún más necesario conocer los conceptos que generan las brechas entre las condiciones de trabajo actuales

(oferta y demanda) en el área de salud de los profesionales. Además, en América del Sur no se cuenta con instrumentos para medir el entorno de la práctica de enfermería, y determinar si este es causa de las brechas de dotación de personal.(5) Se han descrito algunas deficiencias y diferencias a nivel de la satisfacción, ambiente y clima laboral en Latinoamérica,(14,15) entre las cuales figuran diversas condiciones del trabajo sanitarias.

El clima organizacional adecuado implica una manera eficiente para dirigir los servicios de salud, se obtiene el nivel máximo de compromiso con las actividades que realizan, por ello, su estudio en un servicio de salud es un modo eficaz de dirigirlo. (16). El estudio del clima organizacional, favorece adquirir conocimiento científico, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de implementar planes que permitan superar los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano, (17) es importante porque es un componente de la particularidad de una organización y la satisfacción en el trabajo ha sido reconocida como un componente del compromiso organizacional, se postula que disponer de trabajadores satisfechos y motivados será uno de los factores determinantes del éxito.(18)

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional en enfermería del Hospital Regional Ica 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional en enfermería del Hospital Regional Ica 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar si la dimensión estructura del clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería.

Identificar si la dimensión autonomía del clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería.

Determinar si la dimensión recompensa del clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería.

Establecer si la dimensión relaciones del clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería.

Identificar si la dimensión identidad del clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería.

Proponer un plan de mejora del clima organizacional que redunde en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Regional de Ica.

1.4 Justificación

1.4.1 Importancia

La importancia del presente estudio radica en que al estudiar la relación de las dos variables se llenará un vacío del conocimiento en el servicio de hospitalización donde se llevó a cabo, los beneficios serán para el personal profesional de enfermería y los pacientes, ya que como consecuencia de mejor satisfacción laboral los enfermeros brindarán calidad de atención a los pacientes. El estudio del clima organizacional relacionado a la satisfacción laboral, hace posible que se conozca científica y sistemáticamente lo que piensan las personas sobre sus condiciones laborales y el ambiente de trabajo con el propósito de hacer planes y lograr superar lo que se detecte como factores negativos afectando la productividad y compromiso del recurso humano

. El clima organizacional al tener relación con la satisfacción laboral ha de mejorar la atención que las enfermeras brindan a los pacientes

1.4.2 Viabilidad

Para efectos de la ejecución del estudio se obtuvo el permiso de la dirección de investigación del hospital Regional de Ica y Jefatura de enfermería, se contó con los recursos humanos para la ejecución de la investigación, asimismo, se dispuso de recursos materiales, financieros y tecnológicos suficientes y pleno conocimiento de las herramientas a utilizar para el desarrollo del mismo.

1.5 Limitaciones

No hubo ninguna dificultad que limite la validez para la realización del presente estudio. Entre las limitaciones de este estudio se menciona, se realizó en un hospital, con una muestra específica y limitada a enfermeras que laboran en el servicio de hospitalización, por lo que los resultados no se pueden generalizar a otros hospitales. Como la investigación es descriptiva las conclusiones no tienen un orden de temporalidad de los efectos y relaciones causales.

Se determinó la satisfacción laboral solamente considerando el clima organizacional, no incluyéndose otras variables como calidad de vida, aspectos sociodemográficos o psicosociales que pueden influir en la satisfacción laboral.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

De acuerdo a las referencias revisadas se encontró:

Montoya P publicó en 2017, una investigación acerca de satisfacción laboral relacionada a clima organizacional en funcionarios de una casa de estudios de Chile. Es un estudio científico cuantitativo que para la recolección de datos, se utilizó un Cuestionario sobre Satisfacción Laboral S20/23; en cuanto a clima organizacional un cuestionario que identificó antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. Los resultados arrojaron que los maestros y los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Los funcionarios con más satisfacción y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son los que tienen un promedio de 15 a 29 años laborando y los que laboran menos de 40 horas a la semana. (19)

Saldaña A, desarrolló en 2017 un estudio sobre clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de Emergencia del Hospital Nacional Sergio Ernesto Bernales, Lima, Perú. El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal, el cual determinó que los comportamientos y actitudes del trabajador son influenciados o motivados por la percepción del ambiente en el cual laboran (20).

Acuña L, en 2017, ejecutó un estudio sobre el clima organizacional y su correlación con la satisfacción laboral en el Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, en el servicio de Emergencia-Essalud, La Libertad, Perú; la investigación fue no experimental, prospectiva, transversal, descriptiva, correlacional; la población de estudio fue de 30 profesionales de la salud entre médicos y enfermeras del servicio de emergencia. Se concluyó, la existencia de evidencia significativa para establecer que el clima organizacional se correlaciona con la satisfacción laboral en médicos y enfermeros (21).

Segura A, estudió en 2012, el clima organizacional como una manera eficiente para dirigir los servicios de salud en el sector salud; en Cuba, actualmente, se dirigen las organizaciones o instituciones y/o servicios de salud y parten de la concepción de un clima organizacional adecuado, para obtener, de sus empleados, el nivel máximo de compromiso con la tarea que ejecutan. Por ello,

el análisis y estudio del clima organizacional de un servicio de salud son los modos más eficaces de dirigirlo. Cuando un clima organizacional es óptimo, se puede precisar que los miembros de la organización tendrán mejores resultados en su labor principalmente en el sector salud donde el compromiso es dar un servicio de calidad y humanizado (22).

Cainicela M, en 2017 publicó una tesis sobre liderazgo interpersonal de las enfermeras jefes y su influencia en el clima organizacional en los servicios de enfermería del pabellón B del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima. Utilizó un método cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal. Se concluye que el clima organizacional en los servicios de enfermería del pabellón B del Hospital Almenara Irigoyen no está influenciado por el liderazgo interpersonal de las enfermeras jefes y que tampoco el clima organizacional en los servicios de enfermería del pabellón B de dicho nosocomio se ve influenciado por las destrezas gerenciales del liderazgo interpersonal de las enfermeras jefes. Lo mismo sucede con el trabajo interpersonal de los jefes del Departamento y unidades (23).

Pérez CI, en 2013, en México desarrolló un estudio “ Relación entre el grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud en un hospital público, estudio cuasiexperimental, correlacional, transversal, descriptivo, cuyo objetivo fue identificar la relación entre dos factores: la medición de responsabilidad y el ejercicio de los trabajadores. Se logró demostrar una relación positiva significativa entre el desempeño, el compromiso normativo y la capacitación de los médicos, así como una relación negativa entre el compromiso organizacional, las aptitudes y la calidad técnica y atención médica en las enfermeras, a través del análisis de los resultados de las escalas. Se pretendió aportar información de utilidad, tanto para la organización como para futuras investigaciones que permitan el mejoramiento de los sistemas de salud públicos (24).

Arias M, en el 2004 Costa Rica, analizó la influencia que tenían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños, la comunicación, liderazgo, reciprocidad y motivación como factores del clima organizacional. realizó una investigación cuantitativa, deductiva, prospectiva, descriptiva. Se empleó las teorías de Maslow y de Herzberg, el universo lo conformaron el total

del personal. La muestra fue de 36 personas. Se utilizó un cuestionario, entrevista estructurada, una lista de cotejo y triangulación para la recolección de datos teniendo como variables la comunicación, motivación, reciprocidad y liderazgo.. Concluyeron, el clima organizacional es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora. A las jefaturas se les recomienda retomar los siguientes aspectos: comunicación efectiva y cordial, condiciones físicas óptimas, equidad en la asignación de cursos y ascensos y estudiar la aplicación de incentivos.(25)

Salvador J, en el 2013, desarrolló una tesis acerca clima organizacional relacionada con la satisfacción laboral en personal de salud; trabajo observacional, descriptivo, analítico, transversal, en médicos, enfermeras, administrativos y de servicios básicos, adscritos al Hospital General Regional 72 del Instituto Mexicano del Seguro Social. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas: 58.3% mujeres y 41.7%, hombres, con edad promedio de 35 años. Se concluyó que un clima organizacional favorable tiene relación con una mejor calidad en la vida de los trabajadores de la institución de salud y, por lo tanto, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derecho habiente (26).

Ornella K y Aldave Y en el año 2018, realizaron la tesis Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, el método de investigación fue no experimental, cuantitativo, de diseño correlacional . La muestra conformada por 34 enfermeras y se utilizaron 2 encuestas tanto para clima organizacional como para satisfacción laboral. El 55,9% de enfermeros perciben bueno el clima organizacional, indicando de que trabajan en un clima saludable, con una cultura, diseño hospitalario y potencial humano que brinda una atención de calidad. La satisfacción laboral con el 52,9%. Los enfermeros no sienten valorado su trabajo, quedando demostrado que la satisfacción laboral se encuentra influenciada por el clima laboral en las enfermeras de dicho hospital (8)

Chiquinta G en 2017 publicó el trabajo de investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, con el objetivo de determinar la correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras.

El resultado que se obtuvo para el valor del clima organizacional fue 74.33, que corresponde a la calificación “por mejorar”; la satisfacción laboral está determinado por un valor promedio 133.00 que corresponde a la calificación de “regular” y el valor de la correlación de las variables es 0.73, el cual indica que existe una correlación positiva alta (2)

Cortés N, en el año 2009 publica su tesis Diagnóstico del clima organizacional del Hospital Dr. Luis. F. Nachón. Xalapa, Veracruz, cuyo objetivo es diagnosticar las dimensiones del clima organizacional, además determinar el nivel de motivación, participación, liderazgo y reciprocidad que prevalece en el hospital, propuso alternativas de solución que mejoren el clima organizacional. El diseño es descriptivo, transversal y observacional, el universo de estudio constó de 880 trabajadores activos al momento de la recolección de la información. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la OPS para medir clima organizacional. Se concluyó que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio, la variable de liderazgo fue la que mejor calificación obtuvo.

El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, tampoco existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales, no existe reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal.

En cuanto al clima organizacional por tipo de personal se pudo observar que en general manifiestan una percepción no satisfactoria, que implica a todas las variables y sus dimensiones. Además en los diferentes turnos del hospital no se muestran diferencias significativas en cuanto a la percepción no satisfactoria que tienen del hospital. (27)

Padilla F, en el 2020, desarrolla la tesis doctoral clima Organizacional y satisfacción laboral del personal profesional en Enfermería en el hospital San José del Callao. El objetivo fue establecer la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, diseño correlacional, descriptivo. La muestra estuvo conformada por 80 enfermeras. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario Clima Organizacional Instrumento tomado de

Silva y Aldave y cuestionario de Satisfacción Laboral Instrumento elaborado por Sonia Palma Carrillo. En los resultados, se obtuvo 91% del personal profesional de enfermería considera que hay un clima organizacional favorable y el 9% considera que el clima organizacional es no favorable en su institución. En cuanto a la variable satisfacción laboral se obtuvo 96.3% del personal profesional de enfermería está satisfecho con su condición laboral. Llegando a concluir que el clima organizacional y satisfacción laboral poseen una relación directamente positiva. (28)

Ñique M, en el 2019, en la tesis clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Víctor Lazarte de Essalud-Trujillo, tiene como propósito establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de Enfermería. Estudio cuantitativo, transversal, correlacional, no experimental, la muestra fue de 33 integrantes y estuvo formada por toda la población del servicio. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario con valoración tipo Likert, luego se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson lográndose conocer el grado de relación entre las variables de estudio y sus dimensiones; se concluye que existe una relación significativa positiva para clima organizacional y la satisfacción laboral. (29)

Marin H y Placencia M en 2016, en su trabajo de investigación motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado, según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja. Fue un estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional. La muestra de 136 trabajadores quienes realizaron una encuesta autoaplicada. Concluyendo que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue “medianamente motivado”. El nivel de la satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho”(30)

Lovon publicó en 2017 la investigación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional del Cusco, quiso determinar en que magnitud el clima organizacional influía en la satisfacción laboral de las enfermeras. Utilizó metodología correlacional, análisis

descriptivo, diseño no experimental con enfoque cuantitativo. 24 enfermeras conformaron la población. quienes arribaron a las siguientes conclusiones: el clima organizacional es una influencia relevante en la satisfacción laboral de las enfermeras debido a que el clima es un factor muy significativo para alcanzar un desempeño óptimo de los enfermeros, la encuesta revela déficit en la organización en el clima de la institución. Así mismo se puede concluir que la dimensión estructura se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral de las enfermeras, esto se debe a que el ambiente de trabajo del hospital presenta deterioros las cuales perjudican de manera negativa en el desarrollo de las actividades de los enfermeros; la dimensión innovación se relaciona directamente con la satisfacción laboral, esto se debe a que los enfermeros del hospital tienen el apoyo del jefe para poder desarrollar nuevas ideas en el cumplimiento de sus actividades cotidianas(3)

Juarez- Adauta S, en 2012 ejecutó un trabajo cuyo objetivo fue correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Fue un estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico, en asistentes médicas, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas: 58.3 % mujeres y 41.7 % hombres, edad promedio de 35 años. La evaluación se efectuó con una escala mixta Likert Thurstone. Los resultados presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional. Concluyendo que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud.(31)

Del Río Mendoza J el 2017 publicó el trabajo de investigación acerca del clima organizacional en trabajadores en un hospital general de Ica teniendo como objetivo la identificación de la percepción del clima organizacional en trabajadores. Fue un estudio descriptivo transversal, que incluyó 7 grupos ocupacionales, 178 trabajadores Los resultados fueron: el clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima por mejorar. El 12.9% de trabajadores percibió un clima saludable. De las 11 dimensiones estudiadas, el clima que se percibió fue por mejorar, excepto en identidad, dimensión en la cual se tuvo, en promedio, un clima

saludable. Sin embargo, la identidad según grupos ocupacionales, tuvo un clima por mejorar en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos. Llegando a concluir que este estudio claramente indica que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional. (9)

Vera de Corbalán M, en el 2013 en su estudio clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales de Asunción, Paraguay tuvo como objetivo evaluar la percepción del clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social, desde la perspectiva del enfermero/a asistencial. Se utilizó una muestra de 188 enfermeras/os asistenciales que representa el 72% de la población de enfermeros/as del área interior de ocho hospitales. Las variables del estudio fueron: características generales, condiciones de trabajo, infraestructura edilicia, integración organizacional, imagen del o la enfermero/a jefe, oportunidad de desarrollo profesional y compensación económica. Se aplicó el instrumento encuesta de clima organizacional, se utilizó la selección múltiple para responder a los enunciados del mismo. Los resultados reflejaron la satisfacción en los siguientes factores: especialidad donde cumple funciones cada una de las enfermeras y la imagen gerencial de la enfermera jefe. Revelaron insatisfacción infraestructura edilicia, falta de cursos de capacitación, así como oportunidad para el desarrollo personal y profesional, inequidad salarial y falta de alcance de beneficios económicos adicionales al salario. El clima organizacional en los hospitales regionales se percibe, en general, como positivo porque existen posibilidades de modificar los factores que favorecen una mejora en las condiciones laborales. (4)

Huarancca L, en 2018 realiza una tesis para determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud del Puesto de Salud Collazos de Ica. La investigación es de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional, con una muestra censal de 50 trabajadores. Se recolectaron los datos aplicando como instrumento el cuestionario sobre clima organizacional y el cuestionario sobre satisfacción laboral. De los resultados obtenidos se ha logrado determinar que el clima organizacional influye significativamente en 54,02% en el comportamiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Ica. (10)

Echevarría C, en 2018 ejecuta una investigación que tiene como finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica, no experimental y diseño descriptivo correlacional, con una población muestral de 30 enfermeras (os), muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se aplicó la escala de clima organizacional de 50 items de Sonia Palma Carrillo (2004) y la escala de satisfacción laboral de 36 items de Sonia Palma Carrillo (1999). Los resultados determinaron que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital. (11)

Yauricasa L, en 2014 publica un estudio de investigación que tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Augusto Hernández Mendoza de Ica; estudio descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y corte transversal, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario en escala de Likert para ambas variables, el cual fue aplicado a una muestra intencional de 30 trabajadores. Siendo los resultados: el clima organizacional fue medianamente favorable alcanzando 67%(20), según sus dimensiones: comunicación 80%(24); cooperación 77%(23); confort 93%(28); estructura 86.67%(26); identidad 60%(18); innovación 86.67%(26), liderazgo 90%(27), motivación 90%(27)~ recompensa 73%(22) y toma de decisiones 46~67%(14). La satisfacción laboral fue regular alcanzando 87%(26) según sus dimensiones puesto de trabajo alcanzó 80%(24); dirección de la unidad 73%(22); interacción de los compañeros 83%(25); comunicación 57%(17) y condiciones externas 83%(25). Llegando a concluir que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de emergencia. (12)

Gutierrez Z en el año 2018 realiza un trabajo de investigación con el objetivo de relacionar el clima organizacional y la motivación en el profesional de enfermería del Hospital Regional de Ica. Fue un estudio descriptivo, correlacional, y observacional. Mostrando como resultados en cuanto a motivación desfavorable (29 profesionales de enfermería) un 10.3% calificó al clima mediano favorable mientras que la mayoría 89.7% como desfavorable, de igual manera de los 7 profesionales que tuvieron motivación favorable el 42.9% señalan que el clima es medianamente favorable y favorable. Concluyendo que el clima

organizacional en el Hospital Regional de Ica no es favorable y de nivel bajo, siendo un reto para la administración la mejora del clima organizacional. Todas las dimensiones se encontraron relacionadas con la motivación del profesional.(32)

Araya M y Medina A publicaron en el 2017 una tesis con el objetivo de establecer la existencia de una relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional y su percepción en funcionarios de atención primaria de salud de una comunidad Chilena.

El estudio fue analítico y transversal en 110 funcionarios de dos Centros de Salud Familiar, se aplicaron las escalas de Chiang para medir las variables de clima y satisfacción. En los resultados se encontró que los Centros presentaban nivel medio de satisfacción laboral y clima organizacional, siendo la dimensión satisfacción por el ambiente físico la más baja y reconocimiento. para clima organizacional, asimismo el promedio más alto fue la confianza y satisfacción al realizar su trabajo. Arribando a la conclusión de que la percepción de un clima organizacional alto se relaciona con un mayor nivel de satisfacción laboral en los funcionarios de salud. (1)

Vallejo M en el 2017 realizó una investigación la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres, la población estuvo constituida por 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos. Empleó en la investigación un diseño no experimental, correlacional usando el método hipotético deductivo, aplicó los cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral. Llega a la conclusión que existe evidencia significativa para afirmar que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral. (18)

Cartagena Y y Peña J en el 2019 en la tesis clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la central de esterilización del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, se propusieron determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Utilizaron el enfoque cuantitativo, el alcance fue de nivel correlacional de corte transversal de diseño no experimental. La muestra conformada por 63 personas, entre personal técnico de enfermería y enfermeras. La técnica utilizada fueron dos cuestionarios; uno sobre el clima organizacional- MINSA con 34 ítems y otro

sobre satisfacción laboral de Sonia Palma con 36 ítems. Los resultados mostraron que según el 87.3% del personal de enfermería el clima organizacional se encuentra por mejorar y el 42.9% presentan una satisfacción laboral parcial. Concluyendo que existe relación baja entre las variables estudiadas en los enfermeros(as).(33)

Ayala Y, en el año 2019 realizaron un estudio para determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital III Yanahuara- Arequipa, Essalud , el método de investigación es observacional, prospectivo y transversal, aplicó el cuestionario de clima organizacional que fue elaborado por Salinas Rivas, y el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Neyra Centeno;

Los resultados muestran que el 75% de las enfermeras tienen un clima organizacional saludable en las dimensiones de cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano; en la satisfacción laboral de las enfermeras el 79.5% tiene una alta satisfacción, en los factores de condiciones físicas y materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Concluyendo que, del total de 176 enfermeras el clima organizacional y la satisfacción laboral, se relaciona de manera adecuada, en donde las enfermeras tienen un clima organizacional saludable de acuerdo a las dimensiones de diseño organizacional y potencial humano, a su vez manifiestan una alta satisfacción en los factores de beneficios laborales, políticas administrativas, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.(34)

Felipe G. et al en el 2018 publicaron la tesis clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, La Libertad, Perú. En la investigación se determinó la correlación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia. Fue un estudio de corte transversal, no experimental y descriptivo-correlacional. Se aplicó un instrumento estandarizado a 60 colaboradores. Se concluye que, en los trabajadores del hospital existe una relación significativa entre las dimensiones clima institucional: estructura, autonomía, recompensa e identidad; con el bienestar laboral de los trabajadores de salud.(35)

Abdullah H y Gaballah S en el año 2018 publicaron el estudio de la relación entre clima organizacional y desempeño de enfermeras en Egipto. El propósito

fue encontrar la relación del clima organizacional y el rendimiento de las enfermeras. Se utilizó un diseño de investigación cuantitativo descriptivo correlacional. La muestra fue de 110 enfermeras de hospitalización. Los hallazgos del estudio destacaron que el 51% de los enfermeros tenían un clima laboral positivo con una puntuación media más alta para el servicio al cliente, mientras que la puntuación media más baja por compensación. El 30,9 % de las enfermeras tenían un nivel de desempeño competente con una puntuación media más alta para el dominio de expectativas conductuales hospitalarias, mientras que la puntuación media más baja fue para el dominio de educación. Se encontró una relación significativa solo entre el desempeño de las enfermeras y la edad (8,44) y el nivel de educación. Concluyeron, se identificó una asociación positiva estadísticamente significativa entre la percepción del clima laboral y el desempeño laboral de las enfermeras. (36)

: Yamassake RT, Baptista PCP, Albuquerque VA, Rached CDAR en el año 2018 realizaron el estudio satisfacción laboral vs clima organizacional. El objetivo es relacionar la satisfacción laboral del personal de enfermería y el clima organizacional en un hospital universitario brasilero. Estudio cuantitativo transversal. La lista de comprobación de EQUATOR utilizada para informar el estudio es SQUIRE 2.0. La muestra estaba compuesta por 226 trabajadores de enfermería de un hospital universitario. Se utilizaron el Cuestionario de Caracterización Sociodemográfica y Profesional y la Escala de Clima Organizacional para Enfermería . Se aplicaron la Escala de Clima Organizacional para Organizaciones Sanitarias (ECOOS) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral (S20 / S23). Resultados: la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional son complejos y están asociados a la experiencia de cada individuo. Cuanto más alta sea la organización cuanto mayor sea la puntuación del clima organizativo, mayor será la puntuación de la satisfacción laboral. Conclusión: existe una correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, existen varias dimensiones y subdimensiones asociadas a esta relación. (37)

Kalhor R et al. en el año 2018, desarrollaron la investigación del papel del clima organizacional en la implicación en el trabajo: una forma de desarrollar el compromiso organizacional del personal de enfermería. Estudio analítico

descriptivo se realizó en 2017 enfermeras. Para seleccionar aleatoriamente una proporción específica de enfermeras de cada uno de los hospitales docentes de Qazvin (Irán) se utilizó un muestreo estratificado. En total, se seleccionaron 340 enfermeras. Los datos se recogieron utilizando 3 cuestionarios: Cuestionario de clima organizacional de Halpin y Kraft, Cuestionario de la organización en el compromiso organizativo de los enfermeros. compromiso organizacional entre las enfermeras. Los resultados del presente estudio pueden ser significativos para los planificadores de la salud y los gestores de las organizaciones sanitarias para entender las dimensiones que afectan al compromiso de los trabajadores sanitarios, especialmente las enfermeras. Los autores concluyen, en consonancia con estudios anteriores, los resultados de la presente investigación indican el importante papel del clima organizacional en la implicación en el trabajo y, en consecuencia, en el compromiso organizativo.(38)

Guerrero E y Nieto N en el año 2015, desarrollaron el estudio Clima Organizacional a partir del punto de vista de Litwin y Stringer relacionada con la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en el Hospital Cayetano Heredia, fue un trabajo analítico, correlacional con una muestra de 51 enfermeras a través del muestreo probabilístico sistemático. Se utilizó dos cuestionarios estructurados de: Litwin y Stringer y la escala general de satisfacción validado por juicio de expertos. En los resultados , el 47 por ciento notó un clima laboral adecuado, de los que tuvieron satisfacción laboral, el 100 por ciento perciben el clima organizacional adecuado. La satisfacción laboral se relaciona con las dimensiones del clima organizacional entre ellas la cooperación, identidad, responsabilidad, estructura, recompensa, estructura, estándares de desempeño y relaciones interpersonales, la dimensión manejo de conflictos no guarda relación con la satisfacción laboral. Llegando a la concluir que hay relación directa en En conclusión, existe relación directa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. La institución presenta un clima laboral medianamente adecuado y las enfermeras muestran satisfacción laboral en un 33.3% por el hecho que sienten que, la institución acoge ideas nuevas e iniciativas laborales (dimensión riesgo), existencia de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados (dimensión relaciones

interpersonales), y pueden contar con sus jefes y pares en procedimientos difíciles (dimensión cooperación). (39)

2.2 Bases teóricas

La gestión del desarrollo de las personas es un factor esencial en el cumplimiento de las funciones en toda organización. De los modelos Tayloristas, consistentes en adaptar el hombre a la máquina, se pasó a los modelos de factor humano, adaptar la máquina al hombre; en la actualidad, el desarrollo de una función gerencial requiere de organizaciones flexibles con la capacidad de adaptarse y asegurar la sostenibilidad y calidad del servicio que brindan. En este contexto, el comportamiento humano tiene un alto impacto, abriendo espacios a una nueva era de estrategias organizacionales cuyo sustento son la cultura y el clima - organizacional, permite el logro de los objetivos de la organización y también de los trabajadores. Siendo que el clima organizacional es discernido por el trabajador acerca de su entorno en el que desenvuelve su trabajo diario, afecta la satisfacción y la productividad. Es clave para el éxito de una organización porque condiciona el comportamiento de sus trabajadores ya que la estructura y el proceso organizacional interactúan con los trabajadores, produciendo percepciones del ambiente o entorno laboral, que inciden en el grado de motivación y satisfacción en el trabajo (40)

Características del Clima Organizacional

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros que la conforman. Consta de permanencia, aunque se experimenta cambios por varias posturas ocasionales. Deja una gran huella sobre el comportamiento de los miembros de la organización. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización. Se ve afectado por diversas variables estructurales como la forma de dirección, políticas y planes de gerencia.

Para analizar las características que identifican al clima organizacional, teniendo en cuenta el número de miembros que la componen la organización, la suma de todas las percepciones puede variar, siendo posible encontrar distintos climas dentro de un mismo conglomerado, lo que se considera otra característica del clima organizacional, la sectorialidad, la que supone que el clima laboral no es

igual en toda la organización, sino que cambia dando lugar a "microclimas organizacionales" que surgen por diversas condiciones, circunstancias y caracteres peculiares. (39)

Importancia del clima organizacional

La organización es una entidad que requiere de una modulación entre sus estructuras, los procesos de organización y el comportamiento de sus integrantes, el clima organizacional es esa realidad compleja que proporciona equilibrio y sobrevivencia a la organización (39).

La evaluación del clima laboral hace posible sacar información sobre las conductas, disposiciones y valoración que hacen los trabajadores y que tienen que ver con las distintas variables que actúan en una organización; conocer las condiciones de trabajo, incentivar a participar en las actividades de la organización; fortalecer los medios de comunicación y relación, lograr una visión integral. En suma, identificar el clima de una empresa permite una mirada mucho más objetiva del universo interior donde interactúan jefes y empleados (39).

Además, el conocimiento del clima es vital ya que supone una gestión activa que ayuda a) la prevención de planes ante los cambios y las dificultades; b) la planificación de acciones que faciliten el desarrollo de la organización; c) la determinación de los procesos de resolución de problemas y d) la gestión adecuada de los miembros con relación a la satisfacción de sus necesidades y expectativas (39).

Por ende, todo administrador deberá ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones principales: 1) evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización; 2) iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones y; 3) seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir (41).

Dimensiones del Clima Organizacional

Son aquellas características sujetas a ser medidas en la organización y que van a influir en los integrantes y su comportamiento. Las dimensiones son:

Comunicación: se basa en las redes de comunicación que existen en la organización y la facilidad de los empleados para que le escuchen sus quejas.

Conflicto y cooperación: Es el grado de colaboración observado entre los integrantes en el desempeño de sus labores y cuanto apoyo humano y material reciben..

Confort: La dirección de la organización debe realizar esfuerzos para beneficiar con un entorno físico sano y agradable a sus trabajadores..

Estructura: los miembros de la organización se ven afectados y limitados por las reglas, trámites , procedimientos y cada uno tiene su percepción al respecto, también cuanta burocracia hay en la organización contrario a la relevancia que pongan en un ambiente laboral libre e informal.

Identidad: Es el sentir de poder compartir los objetivos institucionales con los personales, el afecto de pertenecer a la empresa es una pieza clave y valiosa en el grupo de trabajo.

Innovación: Se expresa por el deseo de la organización de probar nuevas cosas cambiando la forma de hacerlas..

Liderazgo: Está unido a diversas condiciones laborales del entorno social, entre ellas: los valores, procedimientos, normas , además de ser coyuntural esta influencia la ejercen principalmente los jefes en el comportamiento de los subordinados para lograr objetivos.

Motivación: Cuando diversos estímulos del entorno están presentes y se manifiestan las intenciones, actitudes, reacciones y expectativas del trabajador, éstos constituyen las condiciones que hacen que los empleados trabajen en la institución.

Recompensa: Es la retribución de la organización utilizando más el premio que el castigo, incentivando al trabajador a realizar bien su labor y de no hacerlo bien sea impulsado a mejorar en un plazo moderado todo ello puede lograr un clima adecuado en la organización.

Remuneración: Es la manera como se brinda el salario a los trabajadores.

Toma de decisiones: La información disponible es evaluada y se usa para las decisiones a tomar en la organización y el rol de los empleados en es Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en esta fase..

Centralización de la toma de decisiones. analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.(17)

Se establecen también nueve dimensiones que explican el clima en una empresa, en la que se ha basado la presente investigación; cada dimensión guarda relación con algunas propiedades de la organización, así tenemos:

Estructura. Son los principios rectores, formalidades, deberes y ordenanzas de la gerencia, de tal manera que los miembros tienen una percepción de las reglas a seguir, procedimientos, trámites que la organización pone en la realización de las labores.

Responsabilidad. Cada trabajador es capaz de ser su propio jefe y afrontar las responsabilidades de sus decisiones. Recalca la percepción del trabajador de dirigirse a sí mismo, siendo autónomo para la toma de decisiones, y de producir sus propios modelos de rendimiento y metas.

Recompensa. Un trabajo bien realizado espera una recompensa, esta dimensión es percibida por los empleados con mucho entusiasmo, cada organización debe priorizar el premio sobre el castigo.

Riesgo. Ocurre cuando los integrantes se enfrentan a lo desconocido, pues no saben los resultados de sus decisiones, aunque lo asumen con responsabilidad. La empresa proyecta los posibles alcances de las decisiones que toma de manera que no traspasen los fines propuestos.

Relaciones. Es cuando los trabajadores notan la existencia de un ambiente laboral agradable y comparten objetivos tanto jefes y empleados

Cooperación. El factor humano de los integrantes hace sentir la necesidad de contar con el otro siempre, lejos de las jerarquías cooperar una a integrantes de todo nivel ayudando recíprocamente para lograr los objetivos.

Estándares de desempeño. Los trabajadores de toda organización cumplen metas explícitas é implícitas de rendimiento. Para aumentar la productividad debe haber entre sus integrantes un impulso de la competencia interna

Conflictos. No se pueden evitar en toda organización, los conflictos aparecen cuando los integrantes de la organización tienen ciertas opiniones diversas, sin embargo, toleran y valoran por coincidir con los objetivos comunes.

9. Identidad. Sucede cuando los trabajadores sienten que sus objetivos personales son de alguna manera similares que los objetivos de la institución y forman parte de un todo. Esto reviste a la empresa con una mística especial y

se comprueba con las opiniones de los trabajadores acerca de la empresa y sus objetivos. (39)

Perspectivas conceptuales del clima organizacional

El interés por el clima organizacional empezó con los estudios del psicólogo social Lewin, en 1939, quien se refirió al comportamiento de los individuos y al ambiente en el que laboran (42). Es a partir de entonces que el concepto de clima organizacional empezó a cambiar y se han propuesto diversas perspectivas para revisar su comprensión adecuada, tenemos cuatro perspectivas principales, estructural, perceptual, interactiva y cultural. De acuerdo con Morán y Volkwein (1992 en Jaime y Araujo, 2007) (42)

El enfoque estructural considera al clima organizacional como la expresión de la composición de la organización, es independiente de percepción de los trabajadores (42).

El enfoque perceptual señala que la constitución del clima organizacional se basa en la conciencia de los mismos integrantes. Es decir, es la descripción de las condiciones de la organización según la percepción de sus empleados (42). La perspectiva interactiva consiste en que el clima organizacional es el resultado de la interacción de los sujetos con las circunstancias reales y comunes de la organización (42).

Finalmente, el enfoque cultural, en la que el clima surge por un grupo de interacciones individuales que comparten un marco común de referencia, como es la cultura organizacional, forma parte de un ámbito específico del concepto cultura organizacional (43).

Conceptualización de clima organizacional según la perspectiva Estructural

En la que existe el predominio de los factores organizacionales de acuerdo a la perspectiva estructural, se considera el clima organizacional como el ámbito interno de una organización que es experimentada por sus miembros, que influye en su comportamiento y que puede ser descrita como valores de un conjunto particular de características o actitudes de una organización. (44)

Conceptualización de clima organizacional según la perspectiva perceptual

En este punto de vista , la persona manifiesta sus impresiones acerca de la organización. Se considera el clima como una realidad susceptible de medición,

formado por el conjunto de las características que identifican el ambiente de trabajo partiendo de quienes laboran en dicha organización y cómo estas características modifican o no su conducta. Las percepciones se basan en las políticas, las prácticas y los procesos de la organización, así como al sistema formal, la familiaridad o informalidad con los jefes y otros aspectos propios del ambiente en el que se desenvuelven los componentes de la organización. (39)

Conceptualización de clima organizacional bajo la perspectiva interactiva

En el proceso de interacción entre los trabajadores y su organización, surgen elementos que configuran el clima organizacional; sería el resultado de la situación y el estado en que se encuentra la organización, en la cual interactúan dos elementos, las características personales y las características organizacionales (45), también se puede caracterizar con cuatro componentes de la organización que existirían, el entorno o ecología, es decir, los elementos físicos y materiales; el medio o ambiente la cual designa a la interrelación entre personas y grupos; el sistema social relativo a la interacción; y su cultura, es decir, que creen, qué valores siguen, qué conceptos y experiencias previas guían a las personas. (44)

Conceptualización de clima organizacional según la perspectiva Cultural

Se aprecia que los miembros de la organización comparten un grupo de creencias, valores y practican en su labor diaria y son los que van a determinar la formación del clima de la organización. En esa línea, se entiende el clima organizacional como la suma de creencias, valores y actitudes, acerca del funcionamiento de la institución donde trabajan y que es afín a todos los integrantes.. Ferris y otros autores (42)

Efectos del clima organizacional

El clima organizacional puede considerarse beneficioso o perjudicial, por un lado, puede asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización, o puede hacer fracasar la planificación al interior de una organización. Tiene mucho que ver cómo los integrantes captan el ambiente y su rol dentro de la organización. Un ambiente dañino podría ocasionar ansiedad o miedo en los miembros y desbaratar los planes. Las personas considerarán el clima organizacional como adecuado cuando haya posibilidades y un ambiente para el mejor desempeño laboral y cuando brinde equilibrio entre sus actividades y sus necesidades personales (39).

Si las percepciones de los trabajadores son incompatibles entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos de la organización entonces tendrán una percepción nociva del clima organizacional. La relación con sus integrantes se verá alterada, habrá problemas para que la organización encaje adecuadamente entre las demás organizaciones de su entorno (41) Concluyendo que es necesario mantener un ambiente saludable si se desea lograr los objetivos.

Clima organizacional y capital humano

Las organizaciones jamás podrán alcanzar sus objetivos si no tuvieran un buen capital humano; es un recurso vital que necesita cuidado. De ahí que actualmente las organizaciones tratan de fomentar la satisfacción de sus trabajadores, el progreso humano al interior de la empresa es vital (46). El clima es influido por su ambiente de trabajo y los componentes de la organización que a su vez es consecuencia del tipo de temperamento, organización y carácter particular.. En ese sentido, a mejores condiciones laborales, más óptimo el desarrollo de los trabajadores (41).

La teoría de clima organizacional de Litwin y Stringer

Los autores tratan de explicar el comportamiento de los individuos en las organizaciones bajo la teoría de la motivación y del clima organizacional, (39) el clima organizacional tiene una influencia importante sobre las actitudes, el comportamiento y el desempeño de los empleados dentro de las organizaciones (39); por ello su estudio y seguimiento es crucial para el logro de sus metas.

Ciertas propiedades del clima organizacional son apreciadas por los trabajadores e influyen en su motivación y comportamiento, que son susceptibles de ser medidas (39), enfocando el clima organizacional de acuerdo a la teoría de la motivación humana, dado que es un pilar relevante en el estudio del comportamiento humano en las organizaciones.

En relación a la motivación y comportamiento de la organización, vemos que un organismo sólido trabajará de manera eficiente si tres o cuatro individuos comprometidos con la organización se añaden a cientos. Basado en estos autores hay tres razones intrínsecas que afectan el desempeño de los trabajadores, tenemos la necesidad de logro, necesidad de poder y necesidad de afiliación. En la primera situación, la persona para ser más rendidora se supera, de tal modo que ayuda a la organización a lograr metas señaladas.

El segundo, un empleado que tiene una alta necesidad de poder es aquel que busca todo el tiempo en cómo influir y controlar a los demás, y cómo puede usar este talento para triunfar en una discusión, cambiar la opinión y comportamiento de las demás personas, asimismo en la empresa tendrá necesidad de afiliación (39). De acuerdo al tipo de necesidad que manifieste el trabajador en su desempeño laboral -necesidad de logro, poder o afiliación- se establecerá una impresión determinada de la organización en la que trabaja. Dicho de otra manera, según la prioridad de estas motivaciones será su concepto de clima organizacional.

Dimensiones del clima organizacional y la motivación

La naturaleza perceptual del clima organizacional es la sumatoria de subjetividades, por lo que se hace difícil describirla, se considera que una dimensión a tomar en cuenta es el grupo particular de factores ambientales que dan referencia al todo, el cual es percibido por los individuos, y que forma parte de uno de los aspectos de lo que se considera un fenómeno cultural (39).

En el clima organizacional se distinguen diferentes dimensiones las cuales constituyen las motivaciones en el comportamiento de los trabajadores . De estas variables, se desarrollaron dimensiones que permiten: describir la situación, relacionar las dimensiones con motivaciones y comportamientos motivados específicos y medir los cambios en la situación. (47, 39) Según el tipo de motivación que presentan en la organización los empleados será su relación con las variables que se detallan a continuación.

Estructura y obligaciones, toda estructura organizacional es un conjunto de limitaciones percibidas por los trabajadores; opuestos al desenvolvimiento laboral. Los integrantes de la organización estarán afectados en su comportamiento laboral de acuerdo a la clase de situación de su entorno y las motivaciones que los guíe. Asimismo la necesidad de logro no aumenta por las determinadas estructuras de una situación de trabajo . , ya que disminuye el reto de la misión y poder distinguir lo que vale ser exitoso en el trabajo.

El realce en responsabilidades individuales. Los que integran la organización tienen características innatas que son propias y otras adquiridas socialmente, no hay dos personas iguales. Hay trabajadores que se sienten cómodos con trabajos de mayor responsabilidad y son los que tienen gran necesidad de logro así lo demuestran los estudios. Eligen trabajar en situaciones en que los

resultados dependen de sus propios esfuerzos. Así, la motivación de logro es impulsada en un clima que deja a los individuos asumir un alto grado de responsabilidad (39).

Calor y apoyo. La fuerza que empuja al trabajador a mejorar su desempeño son los premios emocionales que brinda al individuo la organización. Los factores como el calor y apoyo determinan el clima organizacional e influyen notablemente en el desarrollo humano , pero no tiene la misma jerarquía para todos. Aquellos individuos con una alta necesidad de logro, por ejemplo, valoran más el apoyo y el estímulo, antes que el calor y el compañerismo. (39)

Recompensa y castigo, aprobación y desaprobación

El ser humano vive desde niño entre la aprobación y desaprobación, de tal modo que diferentes climas de aprobación podrían suscitar diversas consecuencias en la motivación siendo el calor y el apoyo la parte contraria del castigo que se determina en el clima de la organización, si hay mayor recompensa y menor castigo el clima será más predispuesto a tener una mayor necesidad de logro en los integrantes..

Conflicto y tolerancia al conflicto

Para mantener en equilibrio el clima organizacional existen variables como la resolución de conflictos que de acuerdo a como se solucionen éstos darán la pauta de una real integración de las organizaciones. Tendrá mayores posibilidades de éxito la empresa que demuestre resiliencia a los conflictos

Estándares de ejecución y expectativas

Se ha establecido patrones de excelencia en las instituciones modernas, si un trabajador logra conseguir varios objetivos específicos tendrá mejor valoración.. La teoría de la motivación de logro está diseñada en el entorno de la excelencia, característica que se vincula con la necesidad de logro y su impulso asociado a la conducta.

Identidad organizacional y lealtad de grupo

El factor de identificarse con la organización es primordial , los trabajadores suman esfuerzos buscando el desarrollo de la institución, por ello para alcanzar un objetivo común a todos deben aprender a trabajar en equipo.

Riesgo y toma de riesgo

La toma de riesgo es otra dimensión importante en el clima organizacional, que implica un conjunto de actitudes que adoptan los trabajadores de una organización frente a situaciones en las que se debe tomar una decisión. (48)

Medición del clima laboral

Se considera que la medición del clima organizacional debe realizarse por lo menos una vez al año y de esta manera impulsar cambios, los cuales requieren de tiempo y de un gran compromiso de todos los miembros de la organización. Cuando se realizan mediciones continuas las personas no perciben los cambios que se generan e incluso muchos de ellos no se han adaptado a los mismos de tal manera que los resultados terminan siendo los mismos de la medición anterior. (17)

Beneficios de la medición del clima organizacional

Cuando se realiza medición del clima organizacional se obtiene los siguientes beneficios

- Conocer el funcionamiento de la organización y obtener información válida y confiable.
- Permite hacer comparaciones en diferentes áreas y establecer un valor promedio del clima organizacional.
- Aprovechar las mejores prácticas de la organización a través de benchmarking interno..
- Evaluar el avance de los planes de mejora del clima organizacional mediante el monitoreo del resultado de las intervenciones.
- Conocer los elementos satisfactorios é insatisfactorios en el personal.
- Contar adicionalmente con indicadores además de los tradicionales.
- Detectar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales.
- Definir planes de mejora
- Con fines de benchmarking hacer comparaciones con organizaciones del entorno.
- Estimular la participación ente miembros desarrollando la comunicación .

El clima y sus variables organizacionales

Para medir é identificar el clima organizacional hay que utilizar una metodología por tratarse de un fenómeno complicado.. Existe varios factores considerados en los diferentes estudios, lo que complica la medición.

Se estudia el clima laboral utilizando las siguientes seis variables Schneider (45):
Apoyo patronal. Esta variable busca conocer cuanta voluntad tienen los jefes de incentivar el desarrollo de los integrantes, sostener el espíritu grupal y aprobando toda iniciativa.

La estructura- Hace referencia a la fuerza que ejercen los jefes a los subordinados, en cuanto a los presupuestos se respete lo asignado, conozcan el producto y atraigan nuevos compradores. .

La implicancia con los nuevos empleados- Es la actividad que consiste en escoger y formar los nuevos miembros de la institución.

Los conflictos interagencias-. Se refiere al comportamiento de los grupos de miembros que ponen en duda la jerarquía de los jefes.

La autonomía de los empleados-. En relación al grado de autonomía que en su trabajo diario pueden desempeñar los empleados

El grado de satisfacción general-. Cuando los diferentes componentes de la organización perciben un nivel de satisfacción comprobado.

Cuestionarios sobre clima organizacional

Se han realizado instrumentos más confiables cada vez con la finalidad de medir y evaluar el clima organizacional. Refieren los investigadores que no es de mayor importancia el tipo de cuestionario sino más bien que dicha herramienta cubra las dimensiones: autonomía individual, grado de estructura que requiere el empleo, tipo de recompensa y la consideración, agradecimiento y apoyo. Brunet (41)

En la presente investigación se aplicará la teoría de clima organizacional de Litwin y Stringer, que utiliza la perspectiva perceptual o enfocada al individuo. El cuestionario para medir el clima organizacional tiene un alto grado de confiabilidad ($\alpha=0.8343$) (49) considera una variedad de dimensiones, en contraste con otras metodologías, lo cual posibilita tener una idea mucho más rigurosa de lo que es el ambiente dentro de una organización (39). Para comprobar la eficacia del instrumento, llevaron a cabo una encuesta con un

población de veinticinco jefes y personal especializado en cada una de los departamentos de una organización. Luego de analizar los resultados se realizó otro modelo de cuestionario que incluía ocho categorías y cuarenta y cuatro ítems. Finalmente el cuestionario quedó reducido a seis variables con un total de treinta y un ítems posterior al último análisis. Tomó en cuenta las siguientes variables:

Estructura-. Son las reglas, ordenanzas y procedimientos a los que están supeditados los empleados quienes lo perciben como limitaciones de su puesto de trabajo. Responsabilidad-. Los empleados adoptan posiciones, actitudes y son responsables de sus decisiones sin necesidad de aprobación. Riesgo-. Relacionado a los desafíos del trabajo y el grado de inseguridad. Recompensa-. Cada empleado percibe si su remuneración es satisfactoria, priorizando el premio sobre el castigo y la crítica. Calor y apoyo-. Cuando en los integrantes prevalece un sentimiento de unión, compañerismo y apoyo mutuo.

Satisfacción laboral

Actualmente las organizaciones se preocupan cada vez más por brindar satisfacción a sus trabajadores, para que mejore su desempeño en las actividades que desarrollan, sin embargo, este tipo de satisfacción no solo se centra en aspectos tangibles, siendo necesario el reconocimiento, incentivos y motivaciones por el esfuerzo de su personal (50). La satisfacción laboral tiene relación con la oportunidad de la persona para demostrar sus habilidades y generar un desafío personal para conseguir resultados de calidad, es indispensable que la organización le proporcione beneficios y valore su esfuerzo mediante reconocimientos que lo ayuden a seguir explorando sus habilidades y capacidades para sentirse satisfecho (51).

Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo (52), sobretodo en los campos del comportamiento organizacional, por dos motivos. Primero, la relevancia de la satisfacción laboral para explicar distintas variables vinculadas con la efectividad organizacional, tales como el absentismo, la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño (53,54,55) El segundo, la importancia moral del fenómeno al ser un determinante importante del bienestar del individuo, tanto desde el punto de vista de su salud física como mental (56,53,57,).

El análisis de la satisfacción laboral se inicia desde que Hoppock, en el año 1935 publicó el libro “Satisfacción en el trabajo”, para demostrar que tenía efecto positivo sobre la productividad del personal, para algunos el análisis del grado de satisfacción en el trabajo se centra en las características de los trabajadores, las condiciones del entorno de trabajo, o la mezcla de ambas; el gusto en el lugar de trabajo se ha estudiado en las tareas o en la interacción con los jefes (59)

Al estudiar conjuntamente las características personales y laborales se evidencia que la satisfacción en el trabajo está relacionada con una variedad de características personales y laborales(58) es una interrelación ente la organización y el trabajador, se determinen factores organizativos que afectan a los trabajadores y al grado de satisfacción, por eso que esta se conceptualiza como una consecuencia de las condiciones situacionales, las características personales y las interacciones entre estas variables (59);;

Teorías sobre la satisfacción laboral. Una de las primeras teorías de la satisfacción laboral es la conocida jerarquía de necesidades de Maslow, afirma que la jerarquía de las necesidades humanas tiene cinco niveles; que el cumplimiento de las necesidades psicológicas, como el salario y los beneficios ofrecidos por una organización, debe satisfacer las expectativas del trabajador. Si se cumplen las necesidades psicológicas, el próximo nivel de necesidades es que tan seguro se siente éste en su entorno laboral, lo que también implica un sentido de seguridad laboral y buenas políticas organizacionales. El siguiente nivel de necesidades es el sentimiento de pertenencia a la organización, manifestada por una relación adecuada entre compañeros y jefes. Cumplidas estas necesidades, el cuarto nivel es la necesidad de ser apreciado y reconocido. El nivel final es la autorrealización del trabajador. (60).

Otra teoría prominente es el modelo característico del trabajo (61), sostiene que la satisfacción laboral se presenta cuando el ambiente de trabajo se enfoca en características intrínsecamente motivadoras, además refiere que cinco dimensiones centrales de un trabajo conducen a varios estados psicológicos diferentes, uno de los cuales es la satisfacción laboral. En la satisfacción laboral interactúan la variedad de habilidades, identidad de tareas, significado de tareas, autonomía y retroalimentación. De acuerdo con esta teoría, las organizaciones

que desean mejorar la satisfacción laboral de los empleados deben centrarse en mejorarlas.

Por otra parte, la teoría de la satisfacción laboral del enfoque “disposicional”, establece que un individuo tiene una predisposición a estar satisfecho o no, siendo constante en el tiempo. Se centra más en los rasgos de personalidad de las personas, ofrece pocas oportunidades para que las organizaciones aumenten el nivel de satisfacción laboral entre sus empleados.

Finalmente, según Urquiza R, para explicar la satisfacción laboral, Herzberg y Lawler plantearon dos teorías: la teoría dual o de los dos factores de Herzberg, señala que las personas tienen dos tipos de necesidades, la primera, las necesidades de higiene, relacionadas con las condiciones físicas y psicológicas del ambiente del trabajo, que se satisfacen con los llamados factores “higienizadores” o “insatisfactores” en relación con el ambiente laboral, tales como, el tipo de supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, el salario, la seguridad del puesto, considerados factores extrínsecos y las concernientes al contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación).

Cuando se cumplen las necesidades higiénicas, no se siente satisfecho ni insatisfecho; es un estado neutro; cuando no se cumplen, se sentirá insatisfecho; únicamente estará satisfecho cuando también se cumplan las necesidades de motivación; si estas no se cumplen, estará en estado neutro.

Entonces, será estado neutro, si se cumplen las necesidades higiénicas. Serán insatisfechas si las necesidades higiénicas no se cumplen. Habrá satisfacción, si las necesidades higiénicas + necesidades de motivación ocurren. (62)

Por otro lado, se encuentran las necesidades motivadoras relacionadas con las necesidades de acuerdo a la teoría de Maslow, las que se satisfacen con los denominados factores motivadores o satisfactores relacionados con la naturaleza del trabajo en sí mismo, tales como, los logros alcanzados, el reconocimiento, la responsabilidad, posibilidades de crecimiento que son factores intrínsecos. (63)

Caracterización de la satisfacción laboral. La caracterización de la satisfacción en el trabajo incluye distintas variables, ya sea de tipo organizacional, funcional o individual, entre estas se mencionan el pago, la

actividad que se realiza, las relaciones interpersonales, la seguridad, las condiciones ambientales. En función de estas, se agruparán los aportes de los diferentes autores en tres modelos asociados al concepto de satisfacción, modelos centrados en el individuo, en la situación y determinados por la interacción de ambas circunstancias (64). Se puede considerar la satisfacción laboral como la ocurrencia de múltiples factores.

Dimensiones de la satisfacción laboral

En la satisfacción laboral se puede considerar dos dimensiones, (Herzberg) la intrínseca que implica los factores motivacionales, que son aquellos consustanciales al trabajo; responsabilidad y logro, que están relacionados con el contenido del puesto y con la naturaleza de las tareas que el individuo realiza, involucran el crecimiento individual, reconocimiento, progreso, responsabilidad y el trabajo mismo. La segunda dimensión es la satisfacción extrínseca. Herzberg, (1989) que se denomina factores higiénicos y están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo. Estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción. Esta dimensión se refiere a las condiciones en las que las personas desempeñan su trabajo, las cuales se vinculan principalmente con el contexto del puesto de trabajo (59).

Otro punto de vista de dimensiones de satisfacción laboral, viene hacer un conjunto de componentes asociados al trabajo, para desarrollar características que cada trabajador establece como una respuesta hacia distintos aspectos laborales, Locke (65) se clasifica en:

Satisfacción con el trabajo: tiene que ver con la atracción intrínseca al trabajo, con respecto a las oportunidades de aprendizaje, de ascenso, el reconocimiento laboral y por lo tanto el éxito.

Satisfacción en el salario: tiene que ver con la satisfacción en cuanto a la remuneración, depende de la discrepancia entre el valor que se le asigna al trabajo y el pago que recibe.

Satisfacción con las promociones: está basado en brindar oportunidades para su formación académica.

Satisfacción en el reconocimiento: hace referencia a las críticas constructivas, elogios y la valoración que se le debe brindar a los empleados.

Satisfacción con los beneficios: en relación con los beneficios que se les brinda, pensiones, vacaciones, seguros médicos.

Satisfacción con las condiciones de trabajo: consiste en dar flexibilidad en los horarios, descansos, entre otros.

Satisfacción con la supervisión: tiene relación con las capacidades administrativas y técnicas.

Satisfacción con los compañeros de trabajo: consiste en el constante apoyo que los compañeros de trabajo deben mantener entre sí.

Satisfacción con la compañía y la dirección: tiene que ver si el colaborador tiene las oportunidades y beneficios. (65)

Determinantes de la Satisfacción Laboral. (Robbins) Los determinantes permiten identificar si un colaborador se siente contento con los beneficios que la organización le está brindando, estos factores son el reto de trabajo, sistemas de recompensas injustas, condiciones de trabajo y relación trabajo - empleado, (66).

Reto de trabajo. En la actualidad los trabajadores optan por trabajos que les ofrezcan mayor oportunidad de desarrollar sus habilidades y capacidades (66).

Remuneraciones injustas. En la que la organización brinda a sus trabajadores una recompensa por su trabajo; para que de este modo el trabajador este satisfecho, debe tener la percepción de lo justo de sistema. (66).

Condiciones de trabajo. Refiere que las condiciones de trabajo y la calidad de vida en el empleo influye en la satisfacción laboral, ya que buscan realizar sus actividades en un ambiente físico cómodo, donde tengan oportunidades para desarrollar sus habilidades y sobre todo tener libertad para expresar sus ideas, conocimientos, pensamientos y que sus opiniones los tomen en cuenta en las decisiones (66).

Relación trabajo - empleado. Consiste en que este lazo debe mantenerse ya que es necesario para cumplir los objetivos trazados por parte del empleador y de las metas personales del trabajador para buscar de manera equitativa el desarrollo y bienestar de la organización. (66).

Factores de satisfacción laboral. Al revisar la bibliografía también se menciona que los factores que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores, se refiere a la tarea, estabilidad en el empleo, la dificultad para conciliar el ámbito laboral con el familiar, la percepción sobre la recompensa económica y las relaciones con los jefes, la influencia del entorno en el que se desarrolla el trabajo y el desajuste con la carga de trabajo; plantea que un empleo no es sólo la combinación de salario y el número de horas de labor, existirían otros factores y refiere que los juicios de satisfacción laboral son una expresión que llama *ex-post* de la preferencia del trabajador por el empleo que ocupa actualmente respecto a otro que es ideal. (67,68)

Factores sociodemográficos y satisfacción laboral

Asimismo, se indica también que los factores sociodemográficos, que consisten en características, cualidades que se consideran en el análisis de una población determinada, tales como la edad, condiciones la vida, grado de instrucción y los recursos que disponen influyen en la salud y en la satisfacción laboral. Las condiciones de vida del grupo social y el modo en como satisface sus necesidades elementales, son factores importantes que condicionan el estado de salud de la población. (69) y que también tienen relación con la satisfacción laboral, de acuerdo a una investigación realizada en Perú, en la que la satisfacción laboral de las enfermeras, se encuentra relacionada con las variables edad, situación laboral, años de ejercicio profesional, post título y post grado (70).

Riesgos psicosociales y satisfacción laboral

Otros autores, plantean que las condiciones inherentes al trabajo se relacionan al tipo de organización y al contenido y la ejecución de la tarea, las cuales afectan la salud y el bienestar del trabajador. A estas se les denomina riesgos psicosociales del trabajo (71) el término «psicosocial» se emplea hoy, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales, los factores sociodemográficos en relación con la condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno social, las relaciones sociales y laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía en la organización (72).

Son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Definiéndose como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo OIT (73) ratificado por OIT/OMS, (74)

Las condiciones inherentes al trabajo se relacionan al tipo de organización y al contenido y la ejecución de la tarea, las cuales afectan la salud del trabajador, afectando a muchas personas a nivel mundial, los riesgos psicosociales consisten en una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo que puede estar referida hacia el trabajo en sí mismo o hacia aspectos del mismo.

Satisfacción y desarrollo del clima organizacional

La satisfacción laboral y el clima organizacional interaccionan, la satisfacción laboral es un factor importante en el desarrollo del clima laboral, para que una organización sea eficiente, debe brindar un ambiente gratificante y atractivo para los trabajadores. El nivel de satisfacción laboral ayuda a asumir competencias, mantener un ambiente saludable, motivacional y comprometido laboralmente. La satisfacción laboral implica la condición de los individuos frente a la realización de sus funciones, de allí que sus actitudes están muy ligadas con la motivación, aprendizaje, percepción y la personalidad, al infundir actitudes optimistas y que favorezcan el desempeño laboral podemos decir que la eficiencia institucional se ve optimizada. Chiavenato, (75)

Satisfacción laboral y calidad de atención

La satisfacción laboral es un factor de la calidad de la atención, pues no es posible lograr que una persona desarrolle su trabajo con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecha durante su realización y con los resultados del mismo. Es indudable que en la actualidad tiene mucha importancia que las personas en cualquier institución, ya sea pública o privada, deban estar motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización para conseguir la consecución de objetivos, aumentando el rendimiento y la calidad del servicio prestado (70).

Medición de la satisfacción laboral

Hay una serie de ventajas al medir la satisfacción laboral como es el conocer las actitudes de los trabajadores, diferentes características a modo general y distinguir las diferencias que pueden ocurrir en los diversos equipos de trabajo. Para prevenir y modificar actitudes negativas se adaptan medidas requeridas en un tiempo definido lo que señala cuán importante es para la empresa y el trabajador la satisfacción laboral. Las medidas de satisfacción laboral aumentan el canal de los conjuntos de datos en todas las direcciones, facilitando el poder determinar la aceptación de los cambios y avances propuestos.(76)

Para evaluar la satisfacción laboral es necesario a que grupo ocupacional está dirigido. Para ello, existen diferentes herramientas: Job Satisfaction Survey de Spector 1985,(77) Nursing Workplace Satisfaction Questionnaire NWSQ, Nurse Job Satisfaction Scale de Hinshaw y Attwood, Job Satisfaction questionnaire por Celluci y DeVries, (78) Nurse Job Satisfaction Scale de Tao y cols., En el idioma español, la herramienta que más se usa es el cuestionario de satisfacción laboral de Font-Roja, el cual fue desarrollado por Aranaz y Mira en 1988. La herramienta PES-NWI cuenta con una versión en español validado y confiable por Cardona en el 2011 en Colombia,(79) que evalúa el ambiente físico del trabajo.

Escala general de satisfacción

En 1979 Warr, Cook y Wall desarrollaron La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción).Teniendo como características: Poner en funcionamiento la formación de la satisfacción laboral que refleje cual es la experiencia del empleado de un trabajo pagado. Conocer los afectos hacia el fondo del trabajo. El diseño de esta escala se formó pensando en escalas cortas pero robustas que independiente de su formación puedan ser desarrolladas por cualquier trabajador. La escala que se formó con los quince ítems finales fue en base a literatura que existía , de un estudio piloto y dos investigaciones en la industria de Reino unido

Esta escala está formada por ocho ítems, en su diseño aborda aspectos extrínsecos como intrínsecos de las condiciones en que se trabaja. Lo forman las subescalas de factores intrínsecos así tenemos el reconocimiento por el trabajo, promoción, responsabilidad, contenidos de la tarea y factores extrínsecos busca conocer la satisfacción del trabajador en aspectos de

organización del trabajo , horario, remuneración, y cuales son las condiciones físicas del trabajo..

Aplicación La escala puede ser dirigida por un entrevistador, auto llenado o de aplicación colectiva, es breve ya que cuenta con respuestas y alternativas específicas con peso numérico según respuesta, con vocabulario sencillo, hacen que su aplicación no se restrinja a nadie ni hace falta entrevistadores calificados. La validez de respuestas está dada por el anonimato que se garantice a los encuestados y los sesgos en respuestas.

Como propuesta de formulación y orientación “ De acuerdo a como se siente en los diversos aspectos de su entorno laboral , encontrará varias opciones y marque con X el casillero con que mejor se identifique. Para completar la escala deben indicar el grado de satisfacción o insatisfacción en sus tres dimensiones; Satisfecho, medianamente satisfecho, Insatisfecho.(64).

2.3 Definición de términos básicos

Clima organizacional

Son diversas las definiciones de clima organizacional desde todos los contextos, algunos son subjetivos y otros objetivos. Los objetivos se refieren al clima propio de la organización mientras que los subjetivos se enfocan a los recursos humanos. Por lo tanto, el clima organizacional es una señal de la marcha institucional de una organización.

Si pensamos en una organización entendemos que es un conjunto de personal que tienen un mismo fin, el de llevar a la organización a cumplir su misión. Se tiene a muchos pensadores que indican que la administración necesita que se desarrolle en forma científica, con selección óptima del personal, capacitación y desarrollo del trabajador y un clima óptimo de trabajo. El nacimiento del clima organizacional desde el contexto conductista se analiza a cada individuo estudiando en ellos su comportamiento sus emociones, atenciones, estímulos y sueños. Así mismo Chiavenato (2014) menciona que la teoría conductista parte de la conducta individual de las personas para explicar la de las organizaciones. Para poder describir la conducta de los individuos es preciso estudiar la motivación humana, que representa uno de los temas centrales de la teoría

conductista de la administración y un campo que recibió un volumen enorme de aportaciones. Los autores conductistas observaron que los administradores deben de saber cuáles son las necesidades de las personas para así comprender mejor la conducta humana y deben de utilizar la motivación como arma para mejorar la calidad de vida dentro de la organización. ⁽⁸⁰⁾

Para Uribe (2015) la investigación y el estudio del clima organizacional se han desarrollado desde mediados del siglo XIX. En tiempos recientes, la investigación en clima organizacional ha sido activa, diversa y a lo largo de más de 50 años se ha generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición. ⁽⁸¹⁾

Según Griffin y Moorhead, (2010) El clima de la organización se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refiere a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. ⁽⁸²⁾

Pintado (2011) tomando en cuenta a Rodríguez considera: “el clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico que en este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y a las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo” ⁽⁸³⁾

Clima organizacional: El clima organizacional es la percepción que el trabajador tiene de su entorno en el que se desarrolla su trabajo cotidiano, el mismo que influye en la satisfacción y por ende en la productividad. Asimismo, está relacionado con el "saber hacer de quienes dirigen los equipos, con su interacción con la organización, con los equipos e insumos que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador. (40)

Clima Organizacional. Son las características del ambiente institucional percibidas directa o indirectamente por las personas vinculadas a ella y que tienen repercusiones en su comportamiento.(64)

Clima Organizacional, se considera como el ambiente interno de una organización que es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita como valores de un conjunto particular de características (o actitudes) de una organización. (44)

Chiavenato (84) define:

Dimensiones del clima organizacional: son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.(85)

Satisfacción laboral

Satisfacción laboral: la satisfacción laboral pasa a formar parte de una forma de evolución de los comportamientos y desempeños condicionados por la necesidad de logros, las necesidades del poder y las necesidades de afiliación o contacto estrecho con otras personas (OIT, 2020b). (86)

El trabajo que realizan las personas va mucho más allá de las actividades que realizan, porque también requiere interacción con colegas y gerentes, cumplimiento de las normativas y políticas organizacionales, cumplimiento de estándares de desempeño, supervivencia en condiciones laborales, etc. Esto significa que la satisfacción laboral se puede definir como la actitud de las personas hacia el trabajo, la recopilación complicada de abundantes elementos laborales repercute en la evaluación de la satisfacción de los trabajadores. . También se puede definir como la actitud de los trabajadores hacia su propio trabajo, que se basa en creencias y valores. Las actitudes están determinadas por las características del trabajo actual y la percepción del trabajador sobre lo que debería ser .

La satisfacción laboral es definida como un resultado de diversas actitudes y aptitudes que un colaborador tiene hacia su empleo, es decir cada individuo tiene una visión diferente a otro en cuanto a su trabajo, de tal forma que quien este muy satisfecho con el puesto de trabajo, va a desarrollar actitudes positivas, de lo contrario quien este insatisfecho mostrará actitudes negativas respecto a su trabajo, es significativo fomentar la buena relación entre los colaboradores y el buen desempeño individual para una mejora continua (87).

Satisfacción laboral consiste en el grado de consentimiento que tienen el colaborador hacia su ambiente laboral, la satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones interpersonales, entre otros, la satisfacción laboral viene hacer también las actitudes y aptitudes que el trabajador mantenga frente a sus obligaciones, (70).

Satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. (64)

Satisfacción Laboral es el nivel de bienestar que siente el trabajador en relación a su trabajo, al ver que se satisfacen necesidades concretas y se hacen realidad las aspiraciones sociales, personales, higiénicas ó económicas.

Organización: desde el punto de vista de salud, comprende a los establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo, institutos, direcciones de salud, gerencias regionales, direcciones regionales, redes microrredes, sede central del Ministerio de Salud y las que hagan sus veces en las instancias del Seguro Social de Salud, Sanidad de las Fuerzas Armadas, Sanidad de la Policía Nacional del Perú y en las privadas.(64)

Organización: función que se encarga de determinar qué actividades se realizan, quiénes las hacen, cómo se agrupan las personas para hacerlas y dónde se toman las decisiones.(64)

Organización, conjunto de estructuras, relaciones, normas, procedimientos, políticas, funciones y actividades.(64)

2.4 Hipótesis

El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral del personal profesional en enfermería del Hospital Regional Ica 2019.

III: METODOLOGÍA

3.1 Tipos y diseño

El enfoque es cuantitativo porque la recolección de datos es para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (88)

Los tipos de investigación son:

Según la intervención del investigador: es observacional porque no se controla las variables de estudio; es decir que las variables independientes carecen de manipulación intencional y no posee grupo de control.

Según el alcance: es analítico porque se determina la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral.

Según el número de mediciones de las variables de estudio: transversal porque mide la variable una vez, no se hace seguimiento ni mide la mejora o efecto de una variable

Según el momento de la recolección de datos: es prospectivo, porque se recolectaron los datos durante la ejecución del estudio (88)

3.2 Diseño muestral

Población universo

La población universo consistió en 189 enfermeros, según el informe proporcionado por la Oficina de Personal del Hospital Regional de Ica.

Población de estudio

La muestra de estudio estuvo conformada por 52 enfermeros en condición de nombrados y contratados en plazas orgánicas pertenecientes a los servicios de cirugía, medicina, pediatría y ginecología, luego de aplicar a la población universo los criterios de exclusión y los que no pertenecían a los servicios de hospitalización en estudio, seleccionados por conveniencia, no se tomó en cuenta a aquellos que tenían otra vinculación laboral.

Criterios de elegibilidad

Criterios de inclusión

Participaron los enfermeros de hospitalización de las especialidades de Medicina, Cirugía, Pediatría y Ginecología.

Enfermeros de dichas áreas que voluntariamente desearon participar.

Enfermeros nombrados y contratados en plazas orgánicas de dichas áreas.

Criterios de exclusión

Enfermeros de vacaciones

Enfermeros con licencia por enfermedad, embarazo

Enfermeros con permisos

Enfermeros con contrato CAS

Tamaño de la muestra

La muestra estuvo conformada por 52 enfermeros de las áreas de hospitalización de medicina, cirugía, pediatría y ginecología, vale decir se trabajó con el total de la población de estudio.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, a juicio del investigador

3.3 Técnicas y procedimiento de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta, se usaron como instrumentos dos cuestionarios para clima organizacional y satisfacción laboral.

Un instrumento consiste en un recurso utilizado por los investigadores con el fin de registrar la información obtenida sobre las variables, por lo que toda investigación cuantitativa se debe auxiliar de esta herramienta para medir variables; para que la medición sea correcta y se acerque más a la realidad, debe ser efectiva y cumplir requisitos (88)

El cuestionario de clima organizacional, estuvo conformado por 26 ítems y cinco dimensiones: estructura (5 ítems), autonomía (4 ítems), relaciones interpersonales (7 ítems), recompensa (5 ítems), identidad (5 ítems). Las alternativas de los ítems tuvieron la siguiente valoración: nunca (1), a veces (2), regularmente (3), casi siempre (4) y siempre (5). Baremo general: inadecuado de 26 a 78 puntos; adecuado de 79 a 130 puntos.

La encuesta fue aplicada por el mismo investigador quien recolectó los datos en dos cuestionarios tanto para Clima Organizacional como para Satisfacción Laboral en horarios de trabajo y fuera de ellos de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de las participantes previo consentimiento informado, de manera anónima y confidencial en un lapso de un mes.

La confiabilidad hace referencia a que cada vez que el instrumento se aplique al mismo sujeto, este debe arrojar resultados similares; ofreciendo así resultados coherentes y consistentes. (89) utilizándose generalmente el coeficiente alfa de Crombach que indica que entre más cerca de 1 esté α , más alto es el grado de confiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80; en el caso del cuestionario de clima organizacional el resultado da el valor de 0.796, entonces se puede determinar que el instrumento empleado es de confiabilidad aceptable. (89)

El cuestionario de satisfacción laboral, estuvo conformado por 16 ítems y por dos dimensiones, factores intrínsecos y extrínsecos.

Las alternativas de los ítems tuvieron la valoración siguiente: Nunca (1), a veces (2), regularmente (3), casi siempre (4) y siempre (5). Baremo general:

insatisfecho, de 16 a 48 puntos y satisfecho, de 49 a 80 puntos.

El coeficiente alfa de Crombach de satisfacción laboral da un valor de 0.721, es decir el instrumento empleado es de confiabilidad aceptable.

Se considera la validez como el punto en que el instrumento mida verdaderamente la variable que se quiere medir. La dimensión de esta característica está en el contenido abarcando todo lo relacionado en el instrumento sin quedar nada afuera, deben ser específicos en su criterio y dar respuesta a toda pregunta.

Respecto a la validez de los cuestionarios de clima organizacional y de satisfacción laboral fueron validados por juicio de expertos, considerándose el modelo de Litwin y Stringer y sus dimensiones (64)

3.4 Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de las variables, se usó el programa Microsoft Excel 16 y programa Estadístico SPSS 25. Posteriormente, se hizo un análisis descriptivo a través de la presentación de tablas de frecuencias.

Para el análisis inferencial, se aplicó el análisis de Regresión Logístico Binario y las pruebas de Chi cuadrado obteniendo un 95% de nivel de confianza.

La base de datos se elaboró en Excel donde en función de la cantidad de registros se procedió a enumerarlos, posteriormente en la primera etapa se realizó una revisión; en la segunda etapa, la importación al software estadístico SPSS en su versión 25 donde se realizó la codificación de las categorías de las variables cualitativas y de las variables cuantitativas, con sus respectivas escalas de medición.

Luego se realizaron las transformaciones de las variables, de acuerdo a sus dimensiones y se procedió al análisis exploratorio de la base de datos, verificando la información ingresada. Finalmente se aplicó análisis univariado y bivariado de las variables de estudio. El análisis univariado presenta las variables cualitativas en tablas de frecuencias absolutas y relativas. En el análisis bivariado se utilizó la prueba de chi cuadrado por ser variables cualitativas, para establecer si la asociación es estadísticamente significativa al 95% de confianza. La prueba exacta de Fisher se utilizó para el cruce de variables dicotómicas.

El análisis de regresión logístico binario se realizó para evaluar la relación de una variable sobre la otra, aplicado cuando la variable de respuesta (dependiente) es cualitativa dicotómica.

3.5 Aspectos éticos

Habiendo solicitado el permiso a la dirección del hospital, oficina de Docencia e Investigación y jefatura de enfermería, se obtuvo aprobación del Comité de Ética del Hospital Regional de Ica. Previo a la aplicación de los cuestionarios se solicitó consentimiento informado a los participantes.

IV. RESULTADOS

Del 100% de enfermeros encuestados, un 48.1% percibieron que el clima organizacional es adecuado y están satisfechos. El 32.7% señalaron estar insatisfechos y perciben el clima inadecuado. El 15.4% percibieron el clima

Tabla 1. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal en enfermería del Hospital Regional de Ica 2019

Satisfacción laboral	Clima organizacional			p
	Inadecuado	Adecuado	Total	
Insatisfecho	17 32.7%	2 3.8%	19 36.5%	0.000
Satisfecho	8 15.4%	25 48.1%	33 63.5%	
Total	25 48.1%	27 51.9%	52 100.0%	

inadecuado y están satisfechos; solo el 3.8% de los encuestados perciben un clima organizacional adecuado y se encuentran insatisfechos.

Para determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se realizó el Análisis de Regresión Logística Binaria. El análisis de regresión logística indica en una primera etapa un análisis bivariado a través de la prueba de Chi cuadrado con un $p= 0.00$. Se determinó que existe asociación entre las dos variables de estudio con un nivel de confianza del 95%.

Tabla 2. Relación de la dimensión estructura con la satisfacción laboral del personal en enfermería del Hospital Regional de Ica 2019

	Estructura		Total	p
	Inadecuado	Adecuado		

Satisfacción laboral	Insatisfecho	14 26.9%	5 9.6%	19 36.5%	0.004
	Satisfecho	10 19.2%	23 44.2%	33 63.5%	
Total		24 46.2%	28 53.8%	52 100.0%	

Del 100% de encuestados, el 44.2% revelaron que la dimensión estructura es adecuada y están satisfechos. El 26.9% percibieron que la dimensión estructura es inadecuada y están insatisfechos. El 19.2% indicaron la dimensión estructura inadecuada y estar satisfechos y solo el 9.6% de las encuestadas percibieron la dimensión estructura como adecuada y estaban insatisfechos. La prueba exacta de Fisher tiene un valor $p = 0.004$, lo cual indica que hay una relación de la dimensión estructura con la satisfacción laboral.

Tabla 3. Relación de la dimensión autonomía con la satisfacción laboral del personal en enfermería del Hospital Regional de Ica 2019

		Autonomía			p
		Inadecuada	Adecuada	Total	
Satisfacción laboral	Insatisfecho	4 7.7%	15 28.8%	19 36.5%	0.054
	Satisfecho	1 1.9%	32 61.5%	33 63.5%	
Total		5 9.6%	47 90.4%	52 100.0%	

De los 100% de encuestados, el 61.5% percibieron que la dimensión autonomía es adecuada y están satisfechos. El 7.7% indicaron que la dimensión autonomía es inadecuada y están insatisfechos. El 1.9% de los encuestados percibieron a la dimensión autonomía como adecuada y se sentían satisfechos. El 28.8% señalaron la dimensión autonomía adecuada y estar insatisfechos. La prueba exacta de Fisher arrojó un valor $p = 0.054$, lo cual indica que la dimensión autonomía no se relaciona con la satisfacción laboral.

Tabla 4. Relación de la dimensión recompensa con la satisfacción laboral del personal en enfermería en el Hospital Regional de Ica 2019

		Recompensa			p
		Inadecuado	Adecuado	Total	
Satisfacción laboral	Insatisfecho	19 36.5%	0 0.0%	19 36.5%	1.00
	Satisfecho	32 61.5%	1 1.9%	33 63.5%	
Total		51 98.1%	1 1.9%	52 100.0%	

Del 100% de encuestados, el 61.5% revelaron la dimensión recompensa como inadecuada y están satisfechos. El 36.5% señalaron estar insatisfechos con la dimensión recompensa y perciben una recompensa inadecuada. Es notorio que el 1.9% indicaron adecuada la dimensión recompensa y están satisfechos. La prueba exacta de Fisher arrojó un valor $p = 1.000$, lo cual indica que la dimensión recompensa no tiene relación con la satisfacción laboral.

Tabla 5. Relación de la dimensión relaciones interpersonales con la satisfacción laboral del personal en enfermería del Hospital Regional de Ica 2019

		Relaciones interpersonales			p
		Inadecuado	Adecuado	Total	
Satisfacción laboral	Insatisfecho	16 30.8%	3 5.8%	19 36.5%	0.001
	Satisfecho	11 21.2%	22 42.3%	33 63.5%	
Total		27	25	52	

51.9% 48.1% 100.0%

Del 100% de encuestados el 42.3% revelaron la dimensión relaciones interpersonales adecuada y estar satisfechos. El 30.8% señalaron las relaciones interpersonales inadecuadas y estar insatisfechos. El 21.2% indicaron estar satisfechos y perciben inadecuadas las relaciones interpersonales. La prueba exacta de Fisher arrojó un valor $P= 0.001$ lo cual indica que las relaciones interpersonales si tienen relación con la satisfacción laboral.

Tabla 6. Relación de la dimensión identidad con la satisfacción del personal en enfermería del Hospital Regional de Ica 2019

		Identidad			
		Inadecuado	Adecuado	Total	p
Satisfacción laboral	Insatisfecho	3 5.8%	16 30.8%	19 36.5%	0.132
	Satisfecho	1 1.9%	32 61.5%	33 63.5%	
Total		4 7.7%	48 92.3%	52 100.0%	

Del 100% de encuestados, el 61.5% revelaron la dimensión identidad adecuada y estar satisfechos. El 30.8% percibieron la dimensión identidad adecuada y estar insatisfechos. El 5.8% indicaron una dimensión de identidad inadecuada y estar insatisfechos. La prueba exacta de Fisher arrojó un valor $p= 0.132$ lo cual indica que no hay relación de la dimensión identidad con la satisfacción laboral.

V. DISCUSIÓN

En la investigación se determinó que el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral de las enfermeras que brindan sus servicios en hospitalización del Hospital Regional de Ica, en forma general coincidentes con varios trabajos de investigación, en la que han empleado diversos cuestionarios. (34,18,7,2,9,89,35,33, 27) realizado en diversos servicios.

Los hallazgos son similares a los de Ayala (34) en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital III Yanahuara de Arequipa, menciona que las

enfermeras tenían alta satisfacción laboral. Concuerdia con lo publicado por Rivera (99) en cuyo trabajo de investigación refiere que el personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital Felix Mayorca tiene buena satisfacción laboral (90), otra publicación en la que sus hallazgos es concordante con esta tesis, es la de Felipe (35), encuentra una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Se adhiere a esta concordancia la publicación de Chiquinta (2), quien al realizar la correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, identifica que existe una correlación estadística alta entre ambas; también la investigación de Monteza (100) concluye que hay influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico en el Hospital ESSALUD de Chiclayo.

Asimismo, Chávez & Ríos (101) en su investigación clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras refiere que el clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral y Castro (102) llegó a determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras de un Centro de Salud de Huancayo.

Finalmente, Cartagena (33) determina que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral, así como, Calcina (103) determinando que el clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo están relacionados. Guerrero (64) y Lovon (3) también concluyen que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Posteriormente se realizó la correlación entre las variables: clima organizacional y satisfacción laboral. Se determinó que existe una correlación estadística alta entre clima organizacional y satisfacción laboral ($r = 0.732$), lo que valida la hipótesis mediante el Coeficiente de correlación de Pearson. Dicho resultado corrobora con los estudios de Juárez S. (104); así como Manosalvas & Quintero (105); quiénes analizan la relación entre los mismos constructos.

Por los trabajos mencionados, incluso habiéndose utilizado diferentes cuestionarios para estudiar el clima organizacional y la satisfacción laboral, es unánime la importancia del clima organizacional en la determinación de la satisfacción laboral en las enfermeras.

La primera dimensión del clima organizacional que tuvo relación con la satisfacción laboral en las enfermeras es la estructura, mencionado por Litwin y Stringer, quien afirma que esta dimensión tiene vinculación la parte formal de la institución, las reglas, jerarquías, normas de las organizaciones (64) los resultados de esta tesis, concuerdan con lo reportado por Guerrero (64), quien también determina que esta dimensión además de otras tiene relación directa con la satisfacción laboral.

Congruente además con Molina (91) quien señala que esta dimensión influye en la satisfacción laboral, agregándose que es necesario asegurar que la institución tenga una buena estructura organizativa para que el personal de enfermería esté satisfecho y mejore la calidad del cuidado dirigido a los pacientes. (91)

Relaciones interpersonales es la segunda dimensión que tuvo relación con la satisfacción laboral en las enfermeras, referente a esta dimensión se halló concordancia con Guerrero (64)

De similar manera, los trabajos de investigación G Felipe et al (35) y Aguado (94), Contreras (92), Plascencia, Pozos, eat. (93) refieren la relación de la dimensión de relaciones interpersonales con la satisfacción laboral

Las dimensiones del clima organizacional que no tuvieron relación con la satisfacción fueron autonomía, recompensa e identidad, situación que no ha de ser estática, es posible que en estudios que se realicen posteriormente, se puedan obtener otros resultados.

Estudios sobre la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral son relevantes para la enfermería dado que teóricamente existe una relación entre la satisfacción laboral y el cuidado de calidad (7,8), es indudable que si la enfermera labora en un entorno laboral con clima organizacional adecuado va a contar con satisfacción laboral y por lo tanto los cuidados que ha de brindar a los pacientes serán de calidad (9) (12). La satisfacción laboral está relacionada con el bienestar emocional del empleado e influye en la calidad del servicio prestado Wisniewski et al., 2015 (95), es indudable que para que los servicios de salud cuenten con enfermeras que brinden atención de calidad, es necesario que tengan satisfacción laboral Demo; Martins; Roure, 2013 (96), de lo contrario se incrementa las posibilidades de brindar atención debajo de lo que la enfermera puede ofrecer Regis; Porto, 2011(97)

Es importante comprender que el profesional de enfermería está sometido a una serie de factores durante el desarrollo de sus labores, ya sea por parte de la organización como los relacionados a las actividades que realiza, lo cual implica que las condiciones de trabajo incidan en el ejercicio de esta profesión, por otro lado, un aspecto que influye es la salud del profesional de enfermería, factor indispensable para que mantenga ese equilibrio que se requiere cuando lleva a cabo sus actividades, cuando esto no ocurre tendrá interferencias en las atenciones que dirige a los pacientes (Gil-Monte y Peiró, 2000).

La satisfacción laboral ha sido relacionada con la productividad, Siqueira, 2008,(98) por otro lado, la enfermera constituye una gran parte de los profesionales de los servicios de salud, se involucra en diversas actividades, en el cuidado de pacientes y en actividades administrativas, requiriendo un clima organizacional que mejore su satisfacción laboral para que su atención al paciente sea de calidad y no cause daño y las actividades administrativas las desarrolle eficientemente Wisniewski et al., 2015 (95)

VI. CONCLUSIONES

1. El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral del personal profesional en enfermería del Hospital Regional Ica 2019.

2. Las dimensiones de estructura y relaciones interpersonales del clima organizacional están relacionadas con la satisfacción laboral.
3. Las dimensiones de autonomía , recompensa é identidad no están relacionadas con la satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1. Implementar un plan para aumentar la satisfacción laboral en las enfermeras
2. Realizar un programa de estudio del clima organizacional anualmente.
3. Desarrollar investigaciones operativas para determinar los factores que tienen relación con la satisfacción laboral de las enfermeras.

4. Realizar encuestas de satisfacción del usuario para evaluar la mejora de la atención de enfermería como consecuencia de la satisfacción laboral.
5. Estrechar vínculos de confianza con el propósito de alcanzar sus metas personales a través de planes de capacitación continua en temas de liderazgo, comunicación asertiva y gestión del potencial humano.
6. Establecer políticas de reconocimiento laboral con la finalidad de premiar el desempeño y satisfacer necesidades.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- 1.-Araya M, Medina A, Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile
- 2.- Chiquinta G, CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE- CHICLAYO, TESIS, Universidad César Vallejo , 2017
- 3.- Lovon C, Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía del Hospital Regional del Cusco, TESIS, Universidad César Vallejo, 2018
- 4 .- Vera de Corbalán M, *Samudio M, Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. Organizational climate of the regional hospitals of the Social Security Institute, Universidad Católica

Nuestra Señora de la Asunción. Facultad de Ciencias de la Salud. Carrera de Enfermería y Post Grados Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud. Universidad Nacional de Asunción Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud, Vol. 11(2) Diciembre 2013: 41-5

5.- Sánchez J.y Núñez L., CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES - RED DE SALUD CHOTA, 2017. RECIEN [Internet]. 30 de agosto de 2020 [citado 15 de noviembre de 2021];9(2). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27>

6.-Campos G, et al . Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. Revista Enfermeria Herediana [Internet]. 19jun.2019 [citado 12 de Noviembre del 2021];11:11-7. Available from: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3520>

7.- Acuña L. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta - EsSalud. (Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud] La Libertad, Perú 2017 Pp 10Clima

8.-Ornella K, Aldave Y, INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS GUARDIA” - HUARAZ, 2018. TESIS, UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO, Trujillo , 2018

9.- Del Rio-Mendoza JRJ, Munares-Lovaton A, Montalvo-Valdez H. Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. <http://rev.med.panacea.unica.edu.pe> Rev méd panacea. 2013; 3(1): 11-14.

10.- Huarancca L, Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, Universidad César Vallejo, 2018

11.-Echevarría C, Clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica. 2018 TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, 2018

12.-Yauricasa L, "RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA ICA 2013" TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE: ENFERMERÍA ESPECIALIDAD: EMERGENCIAS Y DESASTRES, Universidad San Luis Gonzága de Ica, 2014

13.-Hospital Regional de Ica , informe estadístico, 2016

14.- Malvarez M, Castrillón. Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina. Unidad de Desarrollo de Recursos Humanos (HR). Washington DC.: OPS; 2005

- 15.- Cardona L. Validación de la versión en español del instrumento Practice environment scale of the nursing work index [dissertation]. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2011.
- 16.- Contreras Il V, Reynaldos Gil K, Cardona Alirio C , Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería . climate, work environment and job satisfaction: challenge for nursing Revista Cubana de Enfermería 2015;31(1):58-69
17. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional Ministerio de Salud PERÚ Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud RM N° 623-2008/MINSA
18. Vallejos M, Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017 TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, Escuela de post grado Universidad César Vallejo, Lima 2017
19. Montoya P. Bejio N. Bermúdez N. Burgos F. Fuentealba M Padilla A. Satisfacción laboral y su relación con clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena Satisfacción Laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena CiencTrab (Internet], 2017 Abr (citado 2019 Jul 02] ; 19(58): 7-13. Disponible en: [Hti»7/s<ielo.conicYt.<i/K<io.php?Kripr=\\$tiame>t&i*\)=507i8-24492017000^0007](https://scielo.conicyt.cl/kcio.php?Kripr=$tiame>t&i*)=507i8-24492017000^0007)
- 20.- Saldaña A Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de Emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bemales (tesis para optar el grado académico de Magister en gestión de los servicios de la Salud] Lima 2016 Pp 12.
21. Acuña L, Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta - EsSalud. (Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud] La Libertad, Perú 2017 Pp 10Clima Segura A. Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud [Online]. 2012. vol 30. n 1. pp 107-113 ISSN 0121-4500
22. Segura A. Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud [Online]. 2012. vol 30. n 1. pp 107-113 ISSN 0121-4500
23. Cainicela M Liderazgo interpersonal de las enfermeras jefes y su influencia en el clima organizacional en los servicios de enfermería del pabellón B del Hospital Nacional Guillermo Almenara Ingoyen. (Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión en Salud] Lima 2017 Pp 12
24. Pérez. Cl Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud en un Hospital Público en Monterrey Nueva León México 2013 Pp 4

25. Arias M, Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concierne a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004 Paseo Colón, San José. ENFERMERIA EN COSTA RICA, Junio 2007, vol.28(1) Correo electrónico: milearias@racsa.co.cr *
26. Salvador J. Clima organizacional y satisfacción laboral Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, vol 50. núm 3.2012, pp 307- 314.
27. Cortés N. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2009. Tesis que para obtener el grado de: Maestra en Salud Pública -Universidad Veracruzana Instituto de Salud Pública, 2009.
28. Padilla F. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL SAN JOSÉ DEL CALLAO” TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD. Universidad Nacional del Callao, Lima 2020.
29. Ñique M. Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivos - Hospital Essalud Trujillo - 2019, TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD- ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, Universidad César Vallejo, Trujillo 2020 .
30. Marin H y Placencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horiz Med 2017; 17(4): 42-52
31. Juárez-Adauta S. Clima organizacional y satisfacción laboral. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, vol. 50, núm. 3, 2012, pp. 307-314 Instituto Mexicano del Seguro Social Distrito Federal, México
32. Gutierrez Z, CLIMA ORGANIZACIONAL RELACIONADO CON LA MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA 2017 - 2018 Organizational climate related to the motivation of the nursing professional at the Regional Hospital of Ica 2017 - 2018 Rev. enferm. vanguard. 2020; 8(1): 12-19
33. .- Cartagena Y, Peña J, “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS - ESSALUD. LIMA. 2018” TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO DE GERENCIA, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO ESCUELA DE POSGRADO, Lima, 2019
- 34.- Ayala Y, “INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL III YANAHUARA - ESSALUD - 2018”, UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA ESCUELA DE POSGRADO, 2019

35.- Felipe G. et al Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal Organizational climate and work satisfaction in a state hospital, SCIENDO 21(3): 369-374, 2018, DOI: <http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2017.041>

36. Hind Abdullah Mohamed1 , Samia Gaballah2,*Study of the Relationship between Organizational Climate and Nurses' Performance: A University Hospital Case. American Journal of Nursing Research, 2018, Vol. 6, No. 4, 191-197 Available online at <http://pubs.sciepub.com/ajnr/6/4/7> ©Science and Education Publishing DOI:10.12691/ajnr-6-4-7

37.- Yamassake RT, Baptista PCP, Albuquerque VA, Rached CDAR Satisfação no trabalho vs. clima organizacional: estudo transversal em profissionais de enfermagem brasileiros. Satisfacción laboral vs clima organizacional: estudio transversal en profesionales de enfermería brasileños, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil. Rev enferm UERJ, Rio de Janeiro, 2021; 29:e62718 DOI:<http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2021.62718>

38. Khalor R et al Rol del Clima Organizacional en Implicación Laboral: Una Manera de Desarrollar el Compromiso Organizacional del Personal de Enfermería. Role of Organizational Climate in Job Involvement: A Way to Develop the Organizational Commitment of Nursing Staff R. Journal of Evidence-Based Integrative Medicine Volume 23: 1-5 ^a The Author(s) 2018 Article reuse guidelines: sagepub.com/journals-permissions DOI: 10.1177/2515690X18790726 journals.sagepub.com/home/cam. Rev enferm UERJ, Rio de Janeiro, 2021; 29:e62718.

39. Litwin, G. H., y Stringer, R. A. Motivation and organizational climate. Boston: Harvard University. (1968).

40. DOCUMENTO TÉCNICO: MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, MINSA 2015

41. Brunet, L. El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas. (1987)

42. Santana, J., y Araujo, Y. Clima y cultura organizacional ¿Dos constructos para explicar un mismo fenómeno? En Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (Ed.), Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa: XX Congreso anual de AEDEM, 1, pp. 296-324. Palma de Mallorca. 2007.

43. Kundu, K. Development of the conceptual framework of organizational climate. Vidyasagar University Journal of Commerce , 2007. 12, 99-108

44. Tagiuri, R., y Litwin, G. Organizational climate: Explorations of a concept. Boston: Harvard Business School. (Eds.). (1968).

45. Schneider, B. Organizational climate and culture. San Francisco, California: Jossey Bass. (1990).

46. Münch, L. Fundamentos de administración. México: Trillas. 2009.
47. Lewin, K. La teoría de campo en las ciencias sociales. Paidós. Barcelona. (1988)
48. Atkinson, J.W. Motivational determinants of risk-taking behavior. *Psychological Review*, (1957). 64, 359-372.
49. Likert, R. *New Patterns of Management*. Nueva York: Mc Graw Hill... 1961. 1967.
50. Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas]. México. Recuperado de 44 https://www.researchgate.net/profile/Ana_Gargallo/publication/2823657
51. Chiang, M., Martín, M. & Núñez, A. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. México: Comillas. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
52. Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D. y Hulin, C. L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356-374
53. Tsaousis, I., Nikolaou, I., Serdaris, N. y Judge, T. A. (2007). Do the core selfevaluations moderate the relationship between subjective well-being and physical and psychological health?. *Personality and Individual Differences*, 42(8), 1441-1452
54. Harrison, D. A., Newman, D. A. y Roth, P. L. (2006). How important are job attitudes? Meta-analytic comparisons of integrative behavioral outcomes and time sequences. *Academy of Management Journal*, 49(2), 305-325
55. Kammeyer-Mueller, J. D., Wanberg, C. R., Glomb, T. M. y Ahlburg, D. (2005). The role of temporal shifts in turnover processes: it's about time. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 644-658.
56. Grant, N., Wardle, J. y Steptoe, A. (2009). The relationship between life satisfaction and health behavior: a cross-cultural analysis of young adults. *International Journal of Behavioral Medicine*, 16(3), 259-268.
57. Schat, A. C., Kelloway, E. K. y Desmarais, S. (2005). The Physical Health Questionnaire (PHQ): construct validation of a self-report scale of somatic symptoms. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 363-381.
58. Gazioglu, S., & Tansel, A. (2006). Job satisfaction in Britain: individual and job related factors. *Applied Economics*, 38(10), 1163-1171.
59. Sánchez- Sello M, Sánchez Sello P, Monserrat M, Sánchez - Sello F. CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ESPAÑA Características organizacionais da satisfação no trabalho na

60. Kanfer, R. (1990). "Motivation theory and Industrial and Organizational Psychology". In M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.), Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 75-170). Palo Alto, CA, US: Consulting Psychologists Press.
61. Delobelle, P, Rawlinson, J. L., Ntuli, S., Malatsi, I., Decock, R. y Depoorter A. M. (2011). "Job satisfaction and turnover intent of primary healthcare nurses in rural South Africa: A questionnaire survey". Journal of Advanced Nursing. 67(2), p. 371-383.
62. Urquiza R Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. Rev Méd La Paz(internet), 2012 [Citado 2019 Abr 26]; 18(2). 65-69. Disponible En:http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es
63. Herzberg F., Mausner, B., y Synderman B. (1959). The motivation to work. NY: Wiley.
64. Guerrero E, Nieto N, EL CLIMA ORGANIZACIONAL DESDE EL ENFOQUE DE LITWIN Y STRINGER EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA, AÑO 2015. TESIS Para optar el grado académico de: MAESTRO DE GESTIÓN EN SALUD, UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER Escuela de Posgrado, Lima 2018
65. Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psicology. Chicago. United States. Rand McNally CollegeEd.69.
66. Robbins, S. (2005). Administración (8° ed.). México: Pearson educación
67. Gamero, C. (2007). Satisfacción laboral y tipo de contrato en España. Investigaciones Económicas, 31(3), 415-444
68. Gamero, C. (2010). Satisfacción laboral de los asalariados inmigrantes, Revista de Economía Aplicada, 18 (54),33-56
69. LIVI-BACCI M(1993). IntroducciónalaDemografía.Barcelona,España: Ariel
70. Alcalde A. Factores sociodemográficos-laborales y la satisfacción laboral de la enfermera Hospital Belén de Trujillo TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO FACULTAD DE ENFERMERIA UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD, Trujillo 2019

71. Ministerio de Salud. Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo [internet]. Santiago de Chile: Ministerio de salud; 2013. Disponible en: <https://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>

72. Neffa J. (2015). Los Riesgos Psicosociales en el trabajo contribución a su estudio Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET/ Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Nordeste / Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata / Departamento de Economía y Administración de la Universidad Nacional de Moreno / Centro de Innovación para los Trabajadores CITRA CONICETUMET.www.insht.es/InshtWeb/.../factores%20riesgos%20psico.pdf

73. OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO-OIT (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT.

74. OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO OIT (2018). Occupational health and safety of migrant workers: Seventh report of the Joint ILO/WHO Committee on Occupational Health. Ginebra, (Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, No 34)

75. CHIAVENATO I (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del Éxito en las Organizaciones, 2ª Edición

76. Echevarría C, Clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica. 2018 TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo. Escuela de post grado, Perú 2018

77. Abualrab R, Alghamdi M. The impact of leadership styles on nurses' satisfaction and intention to stay among Saudi nurses. J; Nurs Manag. 2012;20:668-78.

78. García A, Moro N, Medina M. Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Rev Calid Asist. 2010;25(4):207-214.

79. Cardona L. Validación de la versión en español del instrumento Practice environment scale of the nursing work index [dissertation]. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2011.

80. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración México: McGraw HUI. (2014) Pp 240.

81. Uribe J. Clima y ambiente organizacional México: Manual Moderno (2015). Pp39

82. Griffin R. Moorhead G. Comportamiento organizacional. gestión de personas y organizaciones México DF: CENGAGE Learning. (2010) Pp 472

83. Pintado, EA. Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano. (1a ed.). Lima. Perú: Arco Iris S.R.L. (2011). Pp.314
84. Chiavenato, I. (2009). Administración de los Recursos Humanos. México: McGrawHill Interamericana
85. Documento técnico : Metodología para el estudio del Clima Organizacional v.02 R.M.N.468-2011 MINSA
86. Rojas N. Satisfacción Laboral y Calidad del Cuidado de Enfermería en tiempos COVID19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Tesis. Universidad César Vallejo. ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, Trujillo 2020
87. Castellano, J. (2012). Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona. (1° ed.). Edit. Académica Española, p. 104
88. Sampieri, H. (2006). *Mitología de la investigación*. México: (5ta. ed.). México. Mc Graw HILL.
89. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 3ª ed. Chile: Mc Graw-Hill; 2003
90. Rivera I. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital "Félix Mayorca Soto" de Tarma. Tesis de Maestría. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Posgrado; 2016
91. Molina, J., Avalos, F., Valderrama, L Juliana, y Uribe, A. (2009). Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Investigación y Educación en Enfermería*, 27(2), 218- 225. Retrieved July 18, 2014, from <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v27n2/v27n2a07.pdf>
92. Contreras, M. (2013). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013. Universidad Nacional

de Colombia. Recuperado el 1 de Septiembre de 2017, de <http://www.bdigital.unal.edu.co/43104/1/33104241.2013.pdf>

93. Plascencia, A., Pozos, B., Preciado, M., & Juan, V. (2016). Satisfacción Laboral del personal de enfermería de la Institución pública de Jalisco, México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 42-46 Recuperado el 01 de Septiembre 2017, de http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol17_2_16/rst07216.htm

94. Aguado, J. 2012. Clima organizacional de una institución educativa de ventanilla según la perspectiva de los docentes. Tesis de Titulación, Universidad San Ignacio De Loyola, Lima. Perú. 62 pp

95. WISNIEWSKI, D. et al. The Professional Satisfaction Of The Nursing Team Vs. Work Conditions And Relations: A Relational Study. *Texto & Contexto - Enfermagem*, [S.l.]: v. 24, n. 3, p. 850-858, set. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/SFcrhGRYJhRjjJSNMCTbtXk/?lang=en>. Acesso em: 16 maio 2020.

96. DEMO, G.; MARTINS, P.; ROURE, P. Políticas de Gestão de Pessoas, Comprometimento Organizacional e Satisfação no Trabalho na Livraria Cultura *Revista Alcance*. [S.l.]: v. 20, n. 2, p. 237-254, 2013. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/ra/article/view/3987/2602>. Acesso em: 13 maio 2020

97. REGIS, L. F. L. V.; PORTO, I. S. Necessidades humanas básicas dos profissionais de enfermagem: situações de (in) satisfação no trabalho. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, [S.l.]: v. 45, n. 2, p. 334-341, abr. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/9NqrKHLQ3bSwhbYY9FRrc7p/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 24 jun. 2021.

98. SIQUEIRA, M. M. M. Medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.

99. Rivera I. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital "Félix Mayorca Soto" de Tarma. Tesis de Maestría. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Posgrado; 2016.

100. Monteza, N. (2012). "Influencia del Clima Laboral en el Satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD Chiclayo 2010". Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

101. Chávez, D., & Ríos, K. (2015). "Clima Organizacioanl y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray". Trujillo: Universidad Privada Atenor Orrego. Recuperado el 27 de Enero de 2017, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1670/1/RE_ENFER_CLIMA_RGANI_SATIISFA_LABO_ENFERME_TESIS.pdf

102. Castro, E. (2013). Influencia del Clima Organizacional en la Satisfación Laboral de las Enfermeras del Centro de Salud La Libertad-Huancayo 2014. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú Huancayo. Recuperado el 1 de Septiembre de 2017 de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1067/TENF_09.pdf?sequence=1

103. Calcina, M. (2015). "Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012". Lima, Perú: Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado el 15 de Enero de 2017, de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf

104. Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, L(3), 307-314. Recuperado el

5 de Mayo de 2017, de <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2012/im123n.pdf>

105. Manosalvas, C., Quintero, J., & Manosalvas, L. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Revista AD-minister*(26), 5-15. doi: 10.17230/ad-minister.26.1

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título	Pregunta de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento de datos	Instrumento de recolección
Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal profesional en enfermería Hospital Regional Ica 2019	¿El clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Ica 2019?	<p>Objetivo general Determinar el clima organizacional y cómo influye en la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Regional Ica.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la influencia de la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Regional Ica.</p> <p>Identificar la influencia de la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral.</p> <p>Determinar la influencia entre la dimensión recompensa del clima organizacional con la satisfacción laboral.</p> <p>Determinar la influencia entre la dimensión relaciones interpersonal es del clima organizacional con la satisfacción laboral.</p>	El Clima Organizacional influye En La Satisfacción Laboral del Personal de enfermería del Hospital Regional Ica 2019.	Tipo de investigación cuantitativa. Según la intervención del investigador: Observacional. Según el alcance: analítico. Según el número de mediciones de la o las variables de estudio: transversal Según el momento de la recolección de datos: prospectivo	<p>Población Universo Está constituida por 189 enfermeros profesionales. Muestra. Total, de enfermeros que laboran en el área Asistencial del Hospital Regional de Ica 2019 del área de hospitalización para los servicios de pediatría, medicina, ginecología y cirugía.</p> <p>Para el proceso de análisis estadístico se utilizará el programa estadístico informático SPSS versión 24.</p>	En el presente trabajo de investigación se utilizará como técnica la encuesta y el instrumento empleado será el cuestionario tipo escala de Likert.

		<p>Identificar la influencia entre la dimensión identidad del clima organizacion al con la satisfacci3n laboral.</p> <p>Proponer un plan de mejora de clima organizacion al que redunde en la satisfacci3n laboral.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL CON SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL EN ENFERMERÍA HOSPITAL REGIONAL ICA 2019

Buenos días/tardes

Estimado señor (a), el siguiente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad, obtener información relevante acerca de clima organizacional y satisfacción laboral en la institución que usted labora. Le pedimos, por favor, responder todos los ítems con sinceridad. Llene, primero, los datos generales; posteriormente, lea con atención y conteste todas las preguntas marcando con un (X) en un solo recuadro. Le agradezco por darme unos minutos de su tiempo. Tome en cuenta que dicho cuestionario es completamente anónimo y confidencial. Si tiene alguna duda consultar al responsable del presente cuestionario Marlene E. Canevaro Alva, con número de celular 959949929.

I. Datos generales

1.1. Género

a. Femenino ()

b. Masculino ()

1.2. Edad

a. 25 a 35 años ()

b. 36 a 45 años ()

c. 46 a 55 años ()

d. 56 años a más ()

1.3. En qué servicio labora

a. Medicina ()

b. Cirugía ()

c. Pediatría ()

d. Ginecología ()

1.4 Tiempo de servicio

a. Menor de 5 años ()

b. 5 a 10 años ()

c. 11 a 15 años ()

d. 16 a 20 años ()

e. 21 a 25 años ()

f. 26 a 30 años ()

g. 30 años a más ()

1.5. Nivel de estudios

1. Pregrado ()

2. Posgrado ()

Marque con una X en los espacios que están numerados del 1 al 5, según las alternativas siguientes.

Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Clima organizacional



ITEMS		1	2	3	4	5
Dimensión: Estructura						
1	¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?	1	2	3	4	5
2	¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?	1	2	3	4	5
3	¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?	1	2	3	4	5
4	¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?	1	2	3	4	5
5	¿Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos?	1	2	3	4	5
Dimensión: Autonomía						
6	¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?	1	2	3	4	5
7	¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?	1	2	3	4	5
8	¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?	1	2	3	4	5
9	¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?	1	2	3	4	5
Dimensión: Relaciones interpersonales						
10	¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?	1	2	3	4	5
11	¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?	1	2	3	4	5
12	¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?	1	2	3	4	5
13	El ambiente creado por sus compañeros ¿es ideal para desempeñar sus funciones?	1	2	3	4	5
14	¿Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
15	¿Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones?	1	2	3	4	5
16	¿Puede contar con un trato justo por parte de su jefe?	1	2	3	4	5
Dimensión: Recompensa						
17	¿La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
18	¿Recibe usted felicitación cuando realiza bien su trabajo?	1	2	3	4	5
19	¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?	1	2	3	4	5
20	¿Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas?	1	2	3	4	5
21	¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
Dimensión: Identidad						

22	¿Se siente parte de esta institución?	1	2	3	4	5
23	¿Usted presenta propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo?	1	2	3	4	5
24	¿Considera importante su contribución en esta institución?	1	2	3	4	5
25	¿Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
26	¿Disfruta usted trabajar en la institución?	1	2	3	4	5

Satisfacción laboral

ITEMS		1	2	3	4	5
Dimensión: Factores extrínsecos						
27	¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?	1	2	3	4	5
28	¿Está usted de acuerdo con el salario que recibe?	1	2	3	4	5
29	¿Cree usted que le está pagando una cantidad justa por el trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
30	Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?	1	2	3	4	5
31	¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?	1	2	3	4	5
32	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?					
33	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con usted?					
34	¿Le agrada trabajar con sus compañeros?					
Dimensión: Factores intrínsecos						
35	¿Se siente satisfecho con su trabajo?	1	2	3	4	5
36	¿Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo?	1	2	3	4	5
37	¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?	1	2	3	4	5
38	¿Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad?	1	2	3	4	5
39	¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento?	1	2	3	4	5
40	¿La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?	1	2	3	4	5
41	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?	1	2	3	4	5
42	¿Usted tiene la libertad para elegir su propio método de trabajo?	1	2	3	4	5

Con la experiencia que Ud. tiene, ¿qué recomendaciones daría para que mejore el clima organizacional y satisfacción laboral de su institución?

- a).....
- b).....
- c).....

Gracias por su colaboración

|

3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito de este documento es brindar a los y las participantes en esta investigación una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella. Este trabajo es conducido por Marlene Elizabeth Canevaro Alva, alumna de la Maestría de Gerencia de Servicios de Salud de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres.

El estudio consiste en determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Regional Ica.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación. En principio, las entrevistas serán totalmente confidenciales, por lo que no se le pedirá identificación alguna. Muchas gracias por su participación.

Yo.....doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado.

Nombre completo del participante

Firma:.....

Fecha:

Nombre del investigador: Marlene Canevaro Alva

4. Resultados complementarios

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y CULTURALES DE LA MUESTRA ESTUDIADA

GÉNERO	Frecuencia	Porcentaje
FEMENINO	47	90.4
MASCULINO	5	9.6
Total	52	100.0

EDAD	Frecuencia	Porcentaje
25 A 35 AÑOS	5	9.6
36 A 45 AÑOS	8	15.4
46 A 55 AÑOS	16	30.8
46 A MAS AÑOS	23	44.2
Total	52	100.0

SERVICIO	Frecuencia	Porcentaje
MEDICINA	21	40.4
CIRUGÍA	21	40.4
PEDIATRÍA	6	11.5
GINECOLOGÍA	4	7.7
Total	52	100.0

TIEMPO	Frecuencia	Porcentaje
< 5 AÑOS	2	3.8
5 A 10 AÑOS	13	25.0
11 A 15 AÑOS	1	1.9
16 A 20 AÑOS	3	5.8
21 A 25 AÑOS	12	23.1
26 A 30 AÑOS	7	13.5
> 30 AÑOS	14	26.9
Total	52	100.0

ESTUDIOS	Frecuencia	Porcentaje
PREGRADO	21	40.4
POSGRADO	31	59.6
Total	52	100.0

5. Plan de mejora de clima organizacional

Objetivo 1. Desarrollar y difundir el plan de mejora de clima organizacional y potenciar la dimensión estructura.

Actividad	Indicador	1er T	2do T	3er T	4to T	Responsable
1. Talleres de sensibilización sobre Clima Organizacional y elaboración de plan de mejora	El hospital cuenta con programa de sensibilización sobre Clima Organizacional.	X				-Dirección del Hospital -Jefe de la Oficina de Calidad
2. Elaboración de plan de mejora de Clima Organizacional. Trabajo Grupal a cargo de los responsables	El hospital cuenta con plan de mejora sobre Clima Organizacional.	X				-Jefe de la Oficina de Calidad -Comité de ética -Jefe de Personal del Hospital
3. Difusión del plan de mejora mediante publicaciones en página web, y /o correo electrónico de los trabajadores	El hospital cuenta con plan de mejora sobre Clima Organizacional, es difundido y de conocimiento del personal.	X	X			-Jefe de la Oficina de Calidad -Dirección del Hospital -Imagen Institucional -Jefe de Departamentos
4. Revisión de las políticas y reglamentos vigentes y verificar si facilitan el cumplimiento del desempeño.	El hospital cuenta con las políticas y reglamentos vigentes.	X	X	X		-Dirección del Hospital -Jefe de personal -Jefe de departamento
5. Verificar la existencia de protocolos y procedimientos que ayuden a realizar las tareas en cada área	El hospital cuenta con protocolos y procedimientos.	X	X	X		-Jefes de Departamentos -Jefes de Servicios
6. Disponer del manual de organización y funciones en cada servicio actualizado, con funciones y responsabilidades claramente definidas	El hospital cuenta Manual de Organización y funciones actualizado en cada servicio y de conocimiento del personal.	X	X	X	X	-Jefes de Servicios -Jefes de personal

Objetivo 2. Fortalecer la dimensión de relaciones interpersonales generando estrategias de comunicación interna que favorezcan la participación e integración de los trabajadores.

Actividad	Indicador	1er T	2do T	3er T	4to T	Responsables
1. Mejorar la comunicación dentro del establecimiento potenciando el uso de los medios de comunicación, a través del uso de correo y página web, dando a conocer temas relevantes	El Hospital cuenta con sistema de comunicación.	X			X	-Comité de Clima Organizacional -Imagen Institucional
2. Disponer de un lugar formal para brindar información relevante a los trabajadores del Hospital, a través de la instalación de un diario mural grande y visible donde se comunique temáticas por servicio	El hospital cuenta con murales, vitrinas.	X	X	X	X	-Oficina de comunicación -Oficina de Recursos Humanos
3. Realizar boletín institucional mensual incluyendo temas y noticias de interés para los trabajadores,	El hospital cuenta con boletines mensuales.	X	X	X	X	- Oficina de comunicación
4. Crear un ambiente agradable para desempeñar las funciones	El hospital cuenta con programa de ambientes agradables.	X	X	X	X	-Jefes de Servicio -Trabajadores del Hospital
5. Realizar campañas trimestrales de promoción de Cultura del buen trato entre los trabajadores	El hospital cuenta con programas de promoción de cultura.	X		X		- Comité de Clima Organizacional
6. Difusión mediante talleres sobre estilos de comunicación asertivas	Taller con el personal del Hospital	X		X		-Estrategia Sanitaria de Salud Mental
7. Promover la cooperación y ayuda mutua, cultivar la solidaridad y empatía entre los enfermeros	El hospital cuenta con programas de ayuda mutua.	X	X	X	X	- Jefes de Servicio. - Comité de Clima Organizacional

8. Desarrollar jefatura de trato horizontal, tomar en cuenta opiniones y dar un trato justo y equitativo	El hospital cuenta con Jefatura de Enfermería con un programa de buen trato del personal.	X	X	X	X	-Dirección del Hospital -Oficina de Recursos Humanos - Jefatura de Servicios
9. Generar espacios de celebración como el día de la Enfermera Peruana, desarrollando un espacio de integración entre enfermeros y trabajadores de los diferentes servicios del hospital	El hospital cuenta con programas de celebración por el día del Enfermero.			X		-Dirección del Hospital -Jefatura de Enfermería
10. Celebración del Aniversario del Hospital planificando diversas actividades en la semana aniversario, generando un espacio de integración y participación de los trabajadores	El hospital cuenta con programas de celebración por el aniversario del hospital.				X	-Dirección del Hospital -Imagen Institucional

Objetivo 3. Fomentar los mecanismos de motivación, estímulo y reconocimiento del personal de enfermería.

Actividad	Indicadores	1er T	2do T	3er T	4to T	Responsable
1. Saludos por días profesionales y de estamentos a través de perifoneo y reuniones de compartir y agasajo con los colegiados	El hospital cuenta con programas de seguimiento de días festivos de los profesionales.	X	X	X	X	-Dirección del Hospital -Oficina de Recursos Humanos
2. Reconocimiento a trabajadores con 30 años de servicio o más en el Hospital, durante la celebración del Aniversario	El hospital cuenta con programas de seguimiento de días festivos de los profesionales.				X	-Dirección del Hospital -Oficina de Recursos Humanos
3. Reuniones informativas y de consultas sobre procesos de Jubilación y otros trámites	La oficina de personal del hospital realiza reuniones.	X	X	X	X	-Jefe de Recursos Humanos
4. Talleres semestrales de acompañamiento en el proceso de desvinculación laboral de trabajadores cuya jubilación esté próxima a los dos años, con la finalidad de desarrollar estrategias adaptativas para afrontar el proceso como una etapa más de su ciclo de vida, además conocer aspectos previsionales básicos	El hospital cuenta con programa de talleres proceso de desvinculación laboral de trabajadores.		X		X	-Jefe de Recursos Humanos

5. Realizar ceremonia de retiro institucional reconociendo la trayectoria y compromiso laboral de los trabajadores durante sus años de servicio y se otorgue un recuerdo	El hospital cuenta con programa de proceso de desvinculación laboral de trabajadores mediante ceremonias.				X	-Dirección del Hospital -Oficina de Recursos Humanos
6. Elegir mensualmente por servicios a la enfermera más competente y empática y publicarlo en los medios de comunicación interno	El hospital cuenta con programa de elección del enfermero más competente.	X	X	X	X	-Jefatura de Enfermería -Oficina de Recursos Humanos
7. Resoluciones directorales de felicitación y reconocimiento a los enfermeros más destacados del año	El hospital cuenta con programa de elección del enfermero más competente con resolución correspondiente				X	-Dirección del Hospital -Oficina de Recursos Humanos -Unidad de Capacitación