



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

TESIS

**“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL
SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
MILITAR CENTRAL 2015”**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD DE:

ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:

LIC. INGA PAUCAR JENNY

ASESORA: JUANA MARIA MARCOS ROMERO

CHINCHA-ICA-PERU, 2015

ÍNDICE

Pag.

INTRODUCCIÓN.....	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. Descripción de la realidad de la problemática.....	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Problema principal.....	3
1.4. Problemas específicos.....	4
1.5. Delimitación de la investigación.....	4
1.5.1. Delimitación espacial.....	4
1.5.2. Delimitación Social.....	4
1.5.3. Delimitación temporal.....	4
1.5.4. Delimitación conceptual.....	5
1.6. Alcances de la investigación.....	5
II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
2.1. Objetivo general.....	5
2.2. Objetivos específicos.....	5
III. HIPÓTESIS.....	6
3.1. Hipótesis Principal o central.....	6
3.2. Hipótesis Específicas.....	6
IV. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	
4.1. Justificación de la investigación.....	7
4.2. Importancia de la investigación.....	7
4.3. Limitaciones de la investigación.....	7
V. MARCO TEÓRICO.....	8

5.1.	Antecedentes de la investigación.....	8
5.2.	Fundamentos o planteamiento o Bases Teóricas.....	11
5.3.	Marco conceptual.....	11
VI.	IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS VARIABLES....	31
6.1.	Variable independiente(X).....	31
6.2.	Variable dependiente (Y).....	31
VII.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES..	32
VIII.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
8.1.	Tipo y nivel de investigación.....	34
8.1.1.	Tipo de investigación.....	34
8.1.2.	Nivel de investigación.....	34
8.2.	Método y Diseño de la investigación.....	34
8.2.1.	Método de la investigación.....	34
8.2.2.	Diseño de la investigación.....	34
8.3.	Universo, Población y Muestra.....	34
8.3.1.	Universo.....	34
8.3.2.	Población.....	34
8.3.3.	Muestra.....	35
8.4.	Técnicas, Instrumentos y Fuentes de recolección de datos..	35
8.4.1.	Técnicas.....	35
8.4.2.	Instrumentos.....	35
8.4.3.	Fuentes.....	35
IX.	ADMINISTRACIÓN DEL PLAN.....	36
9.1.	Cronograma de actividades.....	36
9.2.	Recursos humanos.....	37
9.3.	Recursos materiales.....	37
9.4.	Presupuesto o financiamiento.....	37
XI.	BIBLIOGRAFÍA.....	38

ANEXOS

INTRODUCCION

Por Clima Organizacional se entiende como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen una organización y que influyen sobre su conducta, la importancia del conocimiento del clima organizacional se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial e institucional.

Es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y de la empresa e institucional en general. Por lo consiguiente se considera que un adecuado clima organizacional influirá directamente sobre la gestión de la empresa y por tanto en la satisfacción de sus trabajadores.

Mientras que la Satisfacción Laboral es el grado de bienestar, la manera como se siente la persona en el trabajo y este es resultado de varias actitudes que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con el relacionado

En las organizaciones la satisfacción laboral juega un papel fundamental ya que se encuentra estrechamente relacionado con la actitud del trabajador frente a su labor.

En una realidad socio- laboral investigar sobre las variables y factores que condicionan la satisfacción, clima organizacional y desempeño laboral, nos permitirá conocer y retroalimentarnos de los procesos que determinan estas variables y sus características para planificar posibles cambios en la conducta de los miembros (enfermeras) y la estructura organizacional.

Todas las profesiones y actividades laborales son generadoras de algún grado de estrés; sin embargo, el trabajo vinculado con la atención de la salud se caracteriza por algunos estresores que resultan de actitudes de intensa dedicación al cuidado de la vida de los demás. En este sentido, el compromiso por la vida, las relaciones empático-afectivas con el paciente y las características propias de las instituciones de salud, colocan a los trabajadores de la salud en una situación de riesgo permanente y que muchas veces los conduce a la insatisfacción laboral.

En la investigación se determinara, analizara y describirá la influencia que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DE LA PROBLEMÁTICA

El CLIMA ORGANIZACIONAL, es un indicador global de una serie de procesos: de estructura, comunicación, relaciones interpersonales, relaciones de apoyo, identidad, etc.

Los cuales muchas veces se les ha dado un carácter absoluto e independiente, pretendiendo a través de ellos dar una explicación total del comportamiento del trabajador (enfermera).

El clima laboral se entiende por el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes en un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

También está considerado como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del mismo.

Así mismo, el clima laboral está definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y a aspectos como autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales que facilitan su trabajo.

En las organizaciones LA SATISFACCION LABORAL, juega un papel fundamental ya que se encuentra estrechamente relacionado con la actitud del trabajador frente a su labor, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla dentro de su trabajo.

El DESEMPEÑO LABORAL, es el indicador que muestra la calidad de los cuidados de enfermería que brinda las enfermeras del Servicio de Cirugía de Oficiales del Hospital Militar Central.

Para tener una visión integradora de la forma como son percibidos los distintos procesos necesitamos conocer las relaciones que existen entre estas variables, de tal forma que nos permita explicar y predecir el comportamiento de las enfermeras

En el servicio de cirugía del Hospital Militar central se observa un rendimiento laboral muy bueno manifestado por las encuestas de satisfacción laboral que se realiza periódicamente a los usuarios externos pero sin embargo se observa resistencia a la ejecución de actividades relacionadas con la institución y la organización, manifiestan las licenciadas que no sienten consideración y reconocimiento por el trabajo que realizan; traduciéndose esto en tardanza en el ingreso al trabajo, resistencia al control de materiales médicos y equipos médicos constante, inasistencia a las reuniones convocadas por la organización, y resistencia a ser movilizadas a otras unidades por necesidad de servicio.

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DE OFICIALES DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.3. PROBLEMA PRINCIPAL

¿CUAL ES LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL 2015?

1.4. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Cuál es la influencia del clima organizacional dimensión; relaciones interpersonales en la satisfacción de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015?
2. ¿Cuál es la influencia del clima organizacional dimensión; motivación en la satisfacción de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015?
- 3 ¿Cuál es la influencia del clima organizacional dimensión; comunicación en la satisfacción de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015?

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Espacial

La presente investigación se realizara geográficamente en el Distrito de JesúsMaría, en el Hospital Militar Central

1.5.2. Delimitación Social

El presente trabajo debe aportar a las instituciones de salud estrategias derivadas del estudio para administrar en forma adecuada el talento humano, para lograr sus objetivos institucionales y objetivos personales del talento humano

1.5.3. Delimitación Temporal

Esta investigación se ejecutara en el periodo 2015, en los meses de Julio, Agosto, Setiembre, Noviembre

1.5.4. Delimitación conceptual

Clima Organizacional, percepciones que tiene el trabajador de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral.

Satisfacción Laboral, respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo.

1.6. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

2.1. Objetivo General

Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015

2.2. Objetivos Específicos

1. Identificar el tipo de clima organizacional del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015
2. Describir el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015
3. Determinar la relación que existe entre la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015
4. Determinar la relación entre la dimensión motivación y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015
5. Determinar la relación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015

III. HIPOTESIS

3.1. Hipótesis Principal

El clima organizacional influye en la satisfacción de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015.

El clima organizacional no influye en la satisfacción de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015.

3.2. Hipótesis Específicas

1. La dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional influye en la satisfacción de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015.
2. La dimensión motivación del clima organizacional influye en la satisfacción de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015.
3. La dimensión comunicación influye en la satisfacción de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015.
4. La dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional no influye en la satisfacción de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015.
5. La dimensión motivación del clima organizacional no influye en la satisfacción de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015.
6. La dimensión comunicación no influye en la satisfacción de las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Militar Central 2015.

IV. JUSTIFICACION, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

4.1. Justificación de la investigación

En las organizaciones la satisfacción laboral juega un papel fundamental ya que se encuentra estrechamente relacionado con la actitud del trabajador frente a su labor.

Clima laboral es un indicador global de una serie de procesos: Estructura, comunicación, relaciones interpersonales, relaciones de apoyo, identidad, motivación, etc.

En una realidad socio- laboral investigar sobre las variables y factores que condicionan la satisfacción, clima organizacional y desempeño laboral, nos permitirá conocer y retroalimentarnos de los procesos que determinan estas variables y sus características para planificar posibles cambios en la conducta de los miembros (enfermeras) y la estructura organizacional.

4.2. Importancia de la Investigación

Todas las profesiones y actividades laborales son generadoras de algún grado de estrés; sin embargo, el trabajo vinculado con la atención de la salud se caracteriza por algunos estresores que resultan de actitudes de intensa dedicación al cuidado de la vida de los demás. En este sentido, el compromiso por la vida, las relaciones empático-afectivas con el paciente y las características propias de las instituciones de salud, colocan a los trabajadores de la salud en una situación de riesgo permanente y que muchas veces los conduce a la insatisfacción laboral.

En la investigación se determinara, analizara y describirá la influencia que existe entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral, de esta manera se podrá hacer las respectivas recomendaciones

en beneficio del Servicio de Cirugía del Hospital Militar Central y también servirá de modelo para otros servicios e instituciones.

4.3.Limitaciones de la Investigación

Costo elevado de la bibliografía relacionado al tema de investigación y por otro lado el acceso restringido a las bibliotecas virtuales y físicas de los centros universitarios, que se necesitan de una clave o código para acceder a los trabajos previos a este.

V. MARCO TEORICO

5.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Se han encontrado investigaciones relacionadas al tema tanto a nivel nacional como internacional.

CortézJiménez, N. 2009, su investigación Diagnóstico del clima laboral Hospital Dr. Luis F. Nachón. Veracruz, de naturaleza descriptiva, transversal y observacional, diagnosticó las dimensiones del clima laboral y determinó el nivel de motivación, participación, liderazgo y reciprocidad de sus trabajadores. Población considerada 727: 130 médicos, 200 enfermeras, 171 paramédicos y 226 administrativos. Concluyo que las autoridades no contribuyeron en realización personal y profesional, así como no existió retribución por parte de autoridades a sus actividades laborales, siendo el liderazgo el de mejor calificación. El personal en general manifestó una percepción no satisfactoria del clima laboral que implicó a todas sus dimensiones.

Ma.Guadalupe Nava-Galan, Margarita Hernandez-Zaval,Alicia Hernandez –Cantoral, María Teresa Perez-Lopez, María Guadalupe Hernandez-Ramírez, Reyna Matus-Miranda, Carmen I. Balsero-Altamirano, 2013, México, en la investigación satisfacción laboral del profesional de

enfermería en cuatro instituciones de salud, estudio transversal, observacional y descriptivo, cuyo universo fue profesionales de enfermería de cuatro instituciones, se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño en los servicios de salud y calidad del cuidado que se brinda, las variables que tuvieron mayor relación con la satisfacción laboral en este estudio son aquellas que se engloban en las relaciones interpersonales de jefes como de compañeros, lo que confirma que el grado de satisfacción laboral también está ligado al clima laboral, motivación y compañerismo.

Raymundo Carrasco Soto, Arturo Barraza Macías, Martha G. Arreola Corral, 2013, México, en la investigación Satisfacción laboral en personal del centro de salud N°1 de la ciudad de Durango, estudio descriptivo, transversal, correlacional y no experimental La población encuestada presenta un 71% de satisfacción laboral, permite afirmar que el personal encuestado presenta un alto nivel de satisfacción laboral, en el dominio que están más satisfechos es en el de relaciones interpersonales, mientras que en el que están menos satisfechos es en la participación que se les brinda dentro de la gestión.

M. Rosa Girbau García, Jordy Galimany Masclans y Eva Garrido Aguilar, 2012, Barcelona España, en el estudio satisfacción en el trabajo y en la profesión de enfermería, estudio descriptivo correlacional, La actitud del personal directivo y de los responsables de los recursos humanos de los centros de salud, hacia la mejora de la satisfacción de las enfermeras, será fundamental y es uno de los grandes retos a los que se enfrenta las direcciones de los centros asistenciales, siendo cada vez más conscientes del alto valor del capital humano como prestador de cuidados a la población.

La insatisfacción en el trabajo puede resultar una amenaza para el desarrollo de las competencias profesionales, a la vez que puede reducir

la capacidad de estas profesionales para detectar necesidades y establecer prioridades asistenciales.

Los cuidados de enfermería son fundamentales para el logro de los objetivos de salud, y no cabe duda de que son una de las piezas clave en el desarrollo de los sistemas de salud. Y no podemos olvidar que la excelencia profesional está muy vinculada al grado de satisfacción de sus profesionales.

Molina Linde, J. et al. 2009, España, su investigación factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico quirúrgico, estudio transversal y descriptivo que analizó el grado de satisfacción laboral y estableció los factores sociodemográficos en los profesionales de enfermería. Consideró 75 enfermeras es de 49.9 años, 58.7% son del bloque de hospitalización y 67.7% tiene turno rotatorio, el grado de satisfacción resultó medio, la dimensión mejor valorada fue la relación interpersonal con los compañeros y la peor valorada la promoción profesional.

Bobbio. L., Ramos, W., 2007, Perú-Lima, su investigación satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico en el hospital Dos de Mayo, estudio cuantitativo transversal y descriptivo, se determinó 26.2% satisfacción en las enfermeras, 22.7% en el personal médico, 49.4% en técnicos de enfermería, los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

Monteza Chanduvi, N., 2010, Perú-Chiclayo, su investigación Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, estudio cuantitativo de diseño descriptivo y transversal, población considerada 48 enfermeras, da como resultado demostrado que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico del Hospital

5.2. Fundamentos o planteamiento o Bases Teóricas

5.3. Marco Conceptual

Las organizaciones son:

- Entidades sociales
- Están dirigidas por metas
- Están diseñadas como sistemas de actividades deliberadamente coordinadas y estructuradas
- Están vinculadas con el entorno

Las organizaciones están compuestas por personas y por sus relaciones interpersonales (no es un edificio, o un conjunto de políticas y procedimientos).

Una organización existe cuando las personas interactúan entre sí para realizar funciones esenciales que ayuden a lograr metas

LAS ORGANIZACIONES EXISTEN PARA:

1. Reunir recursos para alcanzar las metas y los resultados deseados
2. Producir bienes y servicios de manera eficiente
3. Facilitar la innovación
4. Utilizar tecnologías modernas de información y de manufactura
5. Adaptarse e influir en un entorno dinámico de cambio
6. Crear valor para dueños, clientes y empleados
7. Adecuarse a los retos existentes que suponen la diversidad, la ética, y la motivación y la coordinación de los empleados

TEORIA ORGANIZACIONAL

Ayuda a la persona a entender, diagnosticar y responder a las necesidades y los problemas.

El gerente debe aplicar para el manejo organizacional un conjunto de aspectos que se tienen que tener en cuenta permanentemente, el

conocimiento, la comunicación, la reinención, el cambio, los retos, la ética, la globalización, la participación, la diversidad, conservación de una cultura corporativa sólida mientras se apoya la diversidad, el balance entre la familia y el trabajo.

Los líderes organizacionales no solo necesitan ser eruditos tecnológicos, sino que también son responsables de administrar una red de relaciones que sobrepase las fronteras de la organización física, que construya vínculos flexibles entre la compañía y sus empleados, proveedores, socios contractuales y clientes.

Emprender un proceso de cambio partiendo de la premisa que ser promotor de cambios es un rol gerencial, cuyo éxito en el desempeño estará determinado por la calidad del clima organizacional.

Cambio en el sentido organizacional, proceso que implique el concurso de esfuerzos organizacionales para producir o lograr una mejora

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y GERENCIA: INDUCTORES DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL”

Gerente promotor de cambios en la organización, Pérez (2001)

1. Perspectiva de la organización; el gerente debe hacer las cosas de forma rápida, eficientemente, al menor costo posible, con el esfuerzo mínimo y con resultados extraordinarios.
2. Los colaboradores, estos aspiran ser tratados con equidad, que sus gerentes se comuniquen y sean honestos, compartan expectativas, que coordinen sus esfuerzos, pero que también trabajen con ellos asumiendo responsabilidades, reconociendo los esfuerzos, así como resolviendo problemas y compartiendo créditos.

3. Se refiere a la perspectiva del gerente; su tarea consiste en equilibrar las funciones que involucran, tanto a la organización como a sus colaboradores. Esta acción lo convierte en un agente de cambio impuesto por las transformaciones constantes, propias del entorno y con tendencias caóticas, por lo que los gerentes deben tomar consciencia del compromiso de mejorar la organización en todos sus órdenes.

Con el fin de conocer el funcionamiento interno de la organización. Cada una de las organizaciones cuenta con sus propias características y propiedades a veces únicas y exclusivas, y la manera como se manifiesta al clima organizacional, el ambiente interno de las organizaciones, repercute en el comportamiento del individuo trabajador y por consiguiente en la productividad de la empresa, la dependencia, la fábrica, cualquier organización.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Conjunto de relaciones humanas y profesionales, condiciones e interacciones laborales, así como las estructuras y procesos- formales e informales de una organización que al ser percibidos por sus miembros, influyen y se reflejan de manera directa en el comportamiento individual o grupal corporativo.

El clima organizacional es un producto, es la consecuencia de la interacción de varios factores, muchos de los cuales se deben administrar. Aunque el clima organizacional puede verse afectado por elementos externos, una buena gerencia conseguirá crear un “escudo” que minimice los efectos negativos del exterior y fortalecerá la identidad corporativa.

Por el contrario, la ausencia de capacidades gerenciales y el desconocimiento de los procesos comunicacionales inherentes al clima

organizacional, potenciarán un entorno negativo que puede llegar a ser el inicio de una coyuntura insostenible, altamente “contagiosa” en el tiempo

NUBARRONES EN LA ORGANIZACIÓN

Son muchos los factores que inciden para que el clima organizacional se torne negativo.

En palabras de los afectados, cuando el clima en la empresa se vuelve “pesado”, el dirigirse a la oficina, se convierte en una tortura, en un suplicio, en un sufrimiento y no dudan en expresarlo a las personas de sus círculos más cercanos. Sin embargo, lo que el trabajador está tratando de decir es que no siente que existen las condiciones adecuadas para poder realizar sus labores en forma “normal” o sin sentirse presionados.

La causa más frecuente de clima organizacional negativo es la mala gerencia, es decir, la presencia de un supervisor sin las condiciones profesionales y/o personales para tener a su cargo a un grupo de subordinados. El manejo de una cuota de “poder” en la jerarquía organizacional pasa necesariamente por tener la preparación comunicacional adecuada para transmitir ordenes, lineamientos y toda indicación dentro del marco de la gestión empresarial.

En este sentido, un supervisor que no sepa comunicarse, que no emplee el tono de voz adecuado, que no tome en consideración lo que dicen sus subordinados y otras actitudes negativas similares; lo que está sembrando es un resentimiento laboral hacia su persona que día a día riega con sus actitudes y que al crecer estará generando zozobra, no solo en su área, sino en toda la organización.

La alta rotación de personal en una empresa suele ser también un síntoma de que en esa organización no existen las condiciones adecuadas para

mantener trabajadores por largo tiempo, ya sean por factores físicos (infraestructura) contractuales (sueldos y beneficios) o funcionales (procesos y gerencia), entre otros.

Inclusive, pudiera darse el caso que la organización ofrezca condiciones “maravillosas”, las mejores del mercado, pero los trabajadores no lo consideran o no lo perciben. En ese caso, el problema se circunscribe en el área comunicación interna y, específicamente, fallas en materia comunicacional.

BENEFICIOS

El personal que realiza su trabajo en un ambiente adecuado, se siente motivado. Un personal motivado trabaja mejor, y si se trabaja mejor se es más productivo. Comunicacionalmente, cuando los miembros de una organización se encuentran en estas condiciones, siempre transmitirán esa satisfacción, no solo en el lugar de trabajo sino también en aquellos lugares y con las personas que frecuenta.

Los trabajadores tienen virtud de ser vehículos comunicacionales de la empresa; de allí la importancia de la gerencia comunicacional y de la comunicación interna en particular

“La ausencia de capacidades gerenciales y el desconocimiento de los procesos comunicacionales inherentes al clima organizacional, potenciaran un entorno negativo que puede llegar a ser el inicio de una coyuntura insostenible, altamente contagiosa en el tiempo”

Recordemos que generalmente el brindarle a una empresa ocho horas diarias de nuestro esfuerzo, cinco días a la semana, cuatro semanas al mes, once meses (a más) al año constituyen un gran porcentaje de nuestra vida al trabajo.

Por lo tanto; es una necesidad el que dichas labores se realicen en un adecuado clima organizacional, de manera que disminuyen los riesgos de generar estrés y otras situaciones que van en perjuicio del trabajador y que a la larga también afectarán el desarrollo productivo de la empresa.

Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

CARACTERISTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan y desarrollan sus miembros.

- Tienen una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos y el desempeño de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas, planes de gestión, etc.)

CONSECUENCIAS DE UN CLIMA ORGANIZACIONAL

Un clima organizacional saludable a no saludable, influye positiva o negativamente en la organización y depende de la percepción que los miembros tienen de la organización.

Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: sentimiento de logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc.

Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico

Un clima organizacional saludable, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.

1. Comunicación: se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tiene los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
2. Conflicto y cooperación: se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
3. Confort: esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable
4. Estructura: representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el

desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

5. Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
6. Innovación: esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas
7. Liderazgo: influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
8. Motivación: se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinamos estímulos del medio circundante se hacen presentes.
9. Recompensa: es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
10. Remuneración: este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores
11. Toma de decisiones: evalúa la información disponible y utiliza en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

DEFINICION DE SATISFACCION LABORAL

Se han encontrado varios conceptos de satisfacción laboral, abordaremos las más importantes:

- **Locke (1976)** lo ha definido como 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 específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.
- **Javier Flores (1992)** se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la Satisfacción Laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo.
- **Bravo, Peiró y Rodríguez (1996)** la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

- **Robbins y Judge (2009)** lo definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

Teoría de la Aproximación Bifactorial

Esta teoría también es conocida como “teoría dual” o “teoría de la motivación-higiene”. Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta: “¿Que quiere la gente de sus trabajos?”.

Los factores motivacionales o intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo psicológico”. De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción”.

Por otro lado los factores higiénicos o extrínsecos están asociados a la insatisfacción laboral (política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo). El deterioro de estos factores por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado causaría insatisfacción. Su mejoramiento

aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. (Atalaya, 1995).

Lo interesante es que para motivar al individuo, “se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos” (Atalaya, 1999).

Pirámide de Necesidades de Maslow

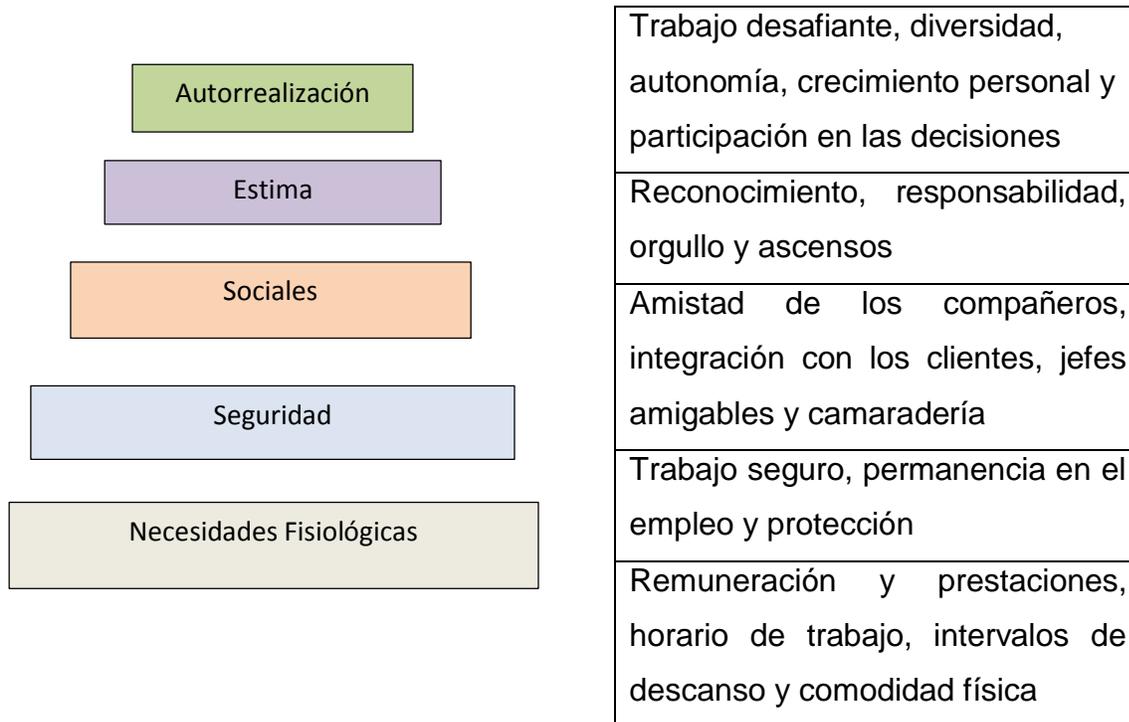
Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades:

- A. Las necesidades fisiológicas: son la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción clínica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.
- B. Las necesidades de seguridad: son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.
- C. Las necesidades sociales: son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.
- D. Las necesidades de estima: son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.
- E. Las necesidades de autorrealización: son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

Gráfico N° 01

Pirámide de las Necesidades Humanas de Maslow y sus Implicaciones

Pirámide de Maslow Satisfacción en el trabajo



Factores determinantes para la Satisfacción Laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados

(Robbins, 1998) se considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

1. Reto del trabajo
2. Sistema de recompensas justas
3. Condiciones favorables de trabajo

4. Colegas que brinden apoyo
5. Adicionalmente
6. Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo

Sobre estos aspectos de la satisfacción laboral se menciona lo siguiente:

1. **Reto del trabajo** - Satisfacción con el trabajo en sí dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar su habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción

2. **Sistemas de recompensas justas**

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas.

Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un

trabajo bien hecho. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción. **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:** Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es

importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización.

Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

3. Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo.

Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional.

También contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

- Colegas que brinden apoyo
- Satisfacción con la supervisión
- El trabajo también cubre necesidades de interacción social.
- El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas

que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

3.1. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

En este sentido, Locke (1976) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías:

1. Eventos o condiciones de satisfacción laboral

Satisfacción en el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas. Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura

2. Agentes de satisfacción: que hacen posible la ocurrencia de estos eventos

Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.

Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado encuesta de Diagnóstico. Se identificaron cinco dimensiones, las cuales se explican a continuación de una forma detallada, para un claro entendimiento y a la vez determinar la importancia de las mismas.

- **Variedad de habilidades:** el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- **Identidad de la tarea:** el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- **Significación de la tarea:** el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- **Autonomía:** el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- **Retroalimentación del puesto:** el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que

el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

TEORIA DE WILIAM OUCHI

La teoría sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y a la vez la autoestima de los empleados.

La “teoría Z” también llamada “método Japonés”, es una teoría administrativa desarrollada por Willam Ouchi y Richard Pascale, quienes, al igual que McGregor al contrastar su teoría Y a una teoría X, la contrastaron con una teoría A.

Básicamente Ouchi considera que hay tres tipos de empresa, la de tipo A que se asimilo a las empresas americanas, las de tipo J que asimiló a las firmas japonesas y las tipo Z que tienen una nueva cultura, la cultura Z.

Esta nueva cultura Z está llena de características poco aplicadas en las empresas de occidente de la época y más bien recogen ciertas características comunes a las de las compañías Japonesas.

La teoría Z es participativa y se basa en las relaciones humanas, pretende entender al trabajador como un ser integral que no puede separar su vida laboral de su vida personal, por ello invoca ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones interpersonales estrechas y la toma de decisiones colectivas, todas ellas aplicadas en orden de obtener un mayor rendimiento del recurso humano y así conseguir mayor productividad empresarial, se trata de crear una nueva filosofía empresarial humanista, en la cual la compañía se encuentre comprometido con su gente.

Un empleo es mucho más que eso es la parte estructural de la vida de los empleados, es lo que les permite vivir donde viven, comer lo que comen, vestir lo que visten, define sus años de vejez.

Entonces si este empleo es desarrollado de forma total dentro de una organización, la persona se integra a ella y crea un sentido de pertenencia que le

lleva a dar todo lo que es posible por alcanzar los objetivos empresariales, con lo cual la productividad estaría prácticamente asegurada.

La teoría Z de Ouchi busca crear una nueva cultura empresarial en la cual la gente encuentra un ambiente laboral integral que les permita auto-superarse para su propio bien y el de la empresa.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA TEORIA Z

Son tres:

- Confianza
- Atención a las relaciones humanas
- Relaciones humanas estrechas

La confianza es la piedra angular de la cultura Z

Un trabajador en equipo, compartir los mismos objetivos, disfrutar lo que se hace y la satisfacción por la tarea cumplida son características de la cultura Z, que abren las posibilidades de mejorar el rendimiento en el trabajo.

Se ha dicho mucho de la cultura Z y de las empresas Japonesas, pero también se ha visto cómo puede afectar la vida de una persona el paternalismo que conlleva la implementación de una cultura Z, en Japón las personas caen en serias depresiones cuando pierden sus trabajos y culturalmente son rechazadas las personas desempleadas.

Nada es bueno si se lleva al extremo y esta teoría tiene unos aspectos positivos y otros que no lo son tanto.

VI. IDENTIFICACION Y CLASIFICACION DE LAS VARIABLES

6.1. Variable Independiente (X)

La variable independiente en este estudio es Clima Organizacional

6.2. Variable Dependiente (Y)

La Variable dependiente en este estudio es Satisfacción Laboral

VII. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLES I.	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA
CLIMA ORGANIZACIONAL	Percepción que tiene el trabajador de las estructuras, procesos que ocurren en su medio laboral	Ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo este ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño del individuo Este será medido con el "Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional" publicado por el MINSA en el 2011	-Comunicación -Conflicto y cooperación -Confort -Estructura -Identidad -Innovación -Liderazgo -Motivación -Recompensa -Remuneración -Toma de decisiones	Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional	-Nunca -A veces -Frecuentemente -Siempre
VARIABLE DEP.	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	

<p>SATISFACCION LABORAL</p>	<p>Respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo</p>	<p>Es la manera como se siente la persona en el trabajo y es la actitud resultado de diferentes aspectos de su trabajo y con el relacionado. Este será medido con la "Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud" publicada por el Ministerio de Salud en el 2002</p>	<p>-Estilo de supervisión -Comunicación -Compañeros de trabajo -Desarrollo personal y profesional</p>	<p>Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud</p>	
---------------------------------	--	---	---	---	--

VIII. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

8.1. Tipo y Nivel de la investigación

8.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación será cuantitativo de tipo transversal

8.1.2. Nivel de Investigación

El nivel de la investigación será básico, documental de análisis de la información escrita obtenida

8.2. Método y diseño de la investigación

8.2.1. Método de la investigación

El método que se utilizara será el de hipotético deductivo

8.2.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será el descriptivo correlacional, porque se describirá el clima organizacional del servicio de cirugía y el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras y ambas variables se correlacionaran

8.3. Universo, población y muestra

8.3.1. Universo

Está compuesto por las 455 enfermeras que trabajan en el Hospital Militar Central 2015

8.3.2. Población

Las enfermeras que laboran en los cuatro servicios de cirugía (A 3-3A Clínica de Cirugía de oficiales y Cuidados Intermedios de Cirugía del Hospital Militar Central, C 31A Clínica de cirugía de

civiles y familiares de personal militar subalterno, C31B Clínica de Técnicos y sub oficiales Y C 2-2 Cirugía de Tropa del Hospital Militar Central que hacen un total de 49 licenciadas

8.3.3. Muestra

La muestra será no probabilística y estará compuesta por las 12 licenciadas en enfermería que laboran en la unidad de hospitalización de cirugía A3-3^a

8.4. Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos

8.4.1. Técnicas

Para obtener la información requerida se van a aplicar la técnica de la encuesta que serán dos una encuesta para la variable independiente y otra encuesta para la variable dependiente.

8.4.2. Instrumentos

Para obtener la información se van a utilizar como instrumento el Cuestionario, que en este caso son dos, uno para la variable independiente y otro cuestionario para la variable dependiente

8.4.3. Fuentes

▪ Fuentes Primarias

Documento considerado de primera mano relativo al fenómeno que se va a investigar para realizar determinado trabajo en este caso el recurso humano a ser estudiado

▪ Fuentes secundarias

Son los textos basados en hechos reales, en este caso serán la bibliografía revisada que se relaciona al tema de investigación

IX. ADMINISTRACION DEL PLAN

9.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2015									
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Revisión Bibliográfica	X									
* Búsqueda y adquisición de bibliografía	X									
Elaboración del Plan de Investigación		X								
*Antecedentes y Justificación			X							
* Formulación del Problema			X							
* Marco teórico y Formulación de Hipótesis			X							
* Determinación de Objetivos				X						
Presentación de avance					X					
*Determinación de la Metodología de Investigación						X	X			
Procesamiento y Análisis							X			
* Procesamiento de los datos								X		
* Análisis e interpretación								X		
* Discusión de los resultados								X		
Elaboración del informe Final									X	
*Revisión general de la información.									X	
*Preparación del informe final									X	
*Presentación y sustentación del Informe final									X	

9.2. Recursos humanos

- Tesista responsable de la investigación
- Encuestadores
- Programador de computadoras
- Personal especializado
- Estadista analista

9.3. Recursos materiales

- Material bibliográfico
- Material de escritorio
- Material impreso

9.4. Presupuesto o financiamiento

- Autofinanciado

XIII. BIBLIOGRAFIA

- Bravo, M., Peiró, J. & Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró & F. Prieto (Eds.). Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto (pp. 343-394). España: Ed. Síntesis S.A.
- Buitrago, G (2001). Clima Organizacional. Departamento Administrativo de la Función Pública. www.dafp.gov.com.
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. & Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones Públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Revista Universum de Universidad de Talca, 3(23), 67-86.
- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M. & Núñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Salud de los Trabajadores v.19 n.1 Maracay
- Cuadra, A. & Veloso-Besio, C. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 18(1), 15-25.
- Cuadra, A. & Veloso-Besio, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. Revista Universum, 22(2), 40-56.
- James, L. & Jones, A. (1974). Organizational climate: A review of theory and research. Psychological Bulletin, 81, 1.096-1.112.
- Koys, D. & Decottis, T. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. Human Relations, 44(3), 265-385.

- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. Dunnette (Ed.). Hand Book of Industrial and Organizational Psychology (pp. 1.297-1.349). Chicago: Mc. Nally.
- Maslow, Abraham. «Una teoría de la Motivación Humana». En Hitos en la Gestión Empresarial. España, McKinsey&Company Ediciones Apóstrofe, 1994, pp. 225-245. 1 0 Maslow, Abraham. Op. cit., p. 244
- Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Versión 2. Resolución Ministerial N° 468 / MINS
- Reichers, A. & Schneider, B. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. In B. Schneider (Ed.). Organizational Climate and Culture (pp. 5-39). San Francisco: Jossey - Bass.
- Schneider, B. (1975). Organizational climates: An essay. Personnel Psychology, 28(4), 447-479.
- Schneider, B. & Hall, D. (1972). Toward specifying the concept of work climate: A study of Roman Catholic diocesan priests. Journal of Applied Psychology, 56(6), 447-455.
- Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico/ Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional- Lima: Ministerio de Salud; 2009.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Nombre de la Organización de Salud:

.....
2. Tipo de Establecimiento:

(1) DIRESA (2) DISA (3) GERESA (4) Hospital
(5) INSTITUTO (6) RED (7) MICRO-RED

3. Sector:

(1) MINSa (2) EsSALUD (3) FF.AA. (4) PNP
(5) Sector Privado

4. Ubicación Geográfica: (1) Costa (2) Sierra (3) Selva

5. Código del cuestionario:

6. Edad:.....

7. Sexo: (1) Femenino (2) Masculino

8. Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial

9. Profesión:

10. Condición: (1) Nombrado (2) Contratado

11. Tiempo trabajando en la institución:

.....

12. Tiempo trabajando en el puesto actual:

.....

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre.

ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	1	2	3	4
Me río de bromas	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
Las cosas me salen perfectas	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4

Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Estoy sonriente	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1		3	4
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
Cometo errores	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4

En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
He mentido	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4

Muchas gracias, apreciamos su colaboración

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

Instrucciones Generales

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en 3 partes:

- ✓ **Parte I:** Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA, FFAA o PNP (Preguntas 1 a la 4).
- ✓ **Parte II:** Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización. (Preguntas 1 a la 30).
- ✓ **Parte III:** Tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas acerca de la organización, que usted considere necesarias precisar por escrito.

Parte I

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA: /..../....

Dependencia /Establecimiento de Salud donde trabaja:

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINSA o PNP y FFAA:

1. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?

- | | |
|----------------------------|-------------------------|
| a) Director | g) Personal asistencial |
| b) Funcionario | h) Personal de servicio |
| c) Jefe de Departamento | i) Otros (especifique) |
| d) Jefe de servicio | _____ |
| e) Jefe de Establecimiento | |
| f) Personal Administrativo | |

2. ¿A que grupo ocupacional pertenece?

- a) Médico
- b) Enfermeras
- c) Obstetriz
- d) Odontólogo
- e) Psicólogos
- f) Nutricionista
- g) Trabajadora social
- h) Técnico de enfermería/Auxiliar
- i) Técnico administrativo
- j) Otro (especifique) _____

3. ¿Cuál es su condición laboral en el MINSA o PNP y FFAA?

- a) Nombrado
- b) Contratado a plazo fijo
- c) Locación de servicios
- d) Service
- e) Otros

4. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el MINSA o PNP Y FFAA?

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 4 años
- c) De 5 años a más.

5. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el actual puesto de trabajo?.....

Parte II

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

Código	Estoy:
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Con relación a las siguientes preguntas, marque con una aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Pre g.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1

3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en Genera LI						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						

15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí	5	4	3	2	1

Parte III

SECCIÓN DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

INSTRUCCIONES

Si existen asuntos especiales que Usted desea destacar escriba sus comentarios en esta página.

POR FAVOR: NO FIRME. (Recuerde que esta encuesta es anónima).

Siéntase en libertad de expresar su opinión sobre el tema(s) que le preocupen y desee hacer de conocimiento:

1)

2)

3)

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN