



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL  
REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los  
servicios de salud**

Presentado por:

**Giuliana Alexandra Lazaro Cueva**  
**Endreina Desiree Yassdey Isla Santos**

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en  
Enfermería

Docente asesor:

Rosario Campos Martinez  
Codigo Orcid N° 0000-0001-7031-9576

Chincha, Ica, 2021

**DEDICATORIA  
A DIOS  
MI FAMILIA  
CON TODO MI AMOR**

## RESUMEN

El clima organizacional y satisfacción laboral es uno de los aspectos más comunes en un entorno laboral, lo que exige un mejoramiento del ambiente laboral de los profesionales, para lograr la satisfacción en el trabajo. El objetivo fue identificar el clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, Diciembre 2020. La Metodología es un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, la muestra fue de 41 profesionales de enfermería seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica de recolección de datos fue la encuesta con su instrumento el cuestionario para ambas variables. **Resultados:** Según datos generales se obtuvo que el 37% (15) pertenecen a servicio de emergencia, el 93% (38) es femenino, el 76%(31) es personal contratado, el 46%(19) tienen de 11 años a más trabajando. Respecto al clima organizacional según dimensión motivación el 59%(24) es desfavorable y 41%(17) favorable, remuneración el 76%(31) favorable y 24%(10) desfavorable, identidad el 80%(33) favorable y el 20% (8) desfavorable, comunicación el 71%(29) favorable y 29% (12) desfavorable, conflicto y cooperación el 54%(22) desfavorable y 46%(19) desfavorable, resultado global el 66%(27) favorable y 34%(14) desfavorable. Respecto a la variable satisfacción laboral según dimensión satisfacción por el trabajo el 80%(33) medio, 10%(4) alto, y 10%(4) bajo; presión por el trabajo el 78%(32) medio, 15%(6) alto y el 7%(3) bajo; competencia profesional el 85%(35) medio, 10%(4) bajo y 5%(2) alto; promoción profesional el 68%(28) medio, 17%(7) alto y el 15%(6) bajo; resultado global el 73%(30) medio, 15%(6) alto y 12%(5) bajo. Conclusiones: El clima organizacional es favorable y la satisfacción laboral es media.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, enfermería.

## **ABSTRACT**

The organizational climate and job satisfaction is one of the most common aspects in a work environment, which requires an improvement of the work environment of professionals, to achieve job satisfaction. The objective was to identify the organizational climate and job satisfaction in nursing professionals of the Regional Hospital of Ica, December 2020. The Methodology is a quantitative, descriptive, cross-sectional study, the sample was of 41 nursing professionals selected through non-probabilistic sampling by convenience. The data collection technique was the survey with its instrument the questionnaire for both variables. Results: According to general data, it was obtained that 37% (15) belong to the emergency service, 93% (38) are female, 76% (31) are hired personnel, 46% (19) are 11 years old or older. more working. Regarding the organizational climate according to motivation dimension, 59% (24) is unfavorable and 41% (17) favorable, remuneration 76% (31) favorable and 24% (10) unfavorable, identity 80% (33) favorable and 20 % (8) unfavorable, communication 71% (29) favorable and 29% (12) unfavorable, conflict and cooperation 54% (22) unfavorable and 46% (19) unfavorable, overall result 66% (27) favorable and 34% (14) unfavorable. Regarding the job satisfaction variable according to the job satisfaction dimension, 80% (33) medium, 10% (4) high, and 10% (4) low; pressure for work 78% (32) medium, 15% (6) high and 7% (3) low; professional competence 85% (35) medium, 10% (4) low and 5% (2) high; professional promotion 68% (28) medium, 17% (7) high and 15% (6) low; overall result 73% (30) medium, 15% (6) high and 12% (5) low. Conclusions: The organizational climate is favorable and job satisfaction is average.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, nursing.

## INDICE

RESUMEN .....	iii
ABSTRACT .....	iv
INDICE.....	5
INDICE DE TABLAS.....	7
INDICE DE FIGURAS.....	9
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
2.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA .....	12
2.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN GENERAL .....	13
2.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICAS.....	13
2.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	13
2.5. OBJETIVO GENERAL .....	14
2.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
2.7. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	15
III. MARCO TEÓRICO .....	15
3.1. ANTECEDENTES.....	15
3.2. BASES TEÓRICAS.....	18
3.3. MARCO CONCEPTUAL .....	23
IV. METODOLOGÍA .....	29
4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	29
4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
4.3. POBLACIÓN – MUESTRA .....	29
4.4. HIPÓTESIS GENERAL .....	30
4.5. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	30
4.6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES .....	30
4.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	31
4.8. RECOLECCIÓN DE RESULTADOS .....	37
V. RESULTADOS.....	41
5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	41
5.2. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	77
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	78

<b>6.1. COMPARACIÓN DE RESULTADOS CON MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>78</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>84</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>92</b>

## INDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>TABLA 1</b> DATOS GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>44</b>
<b>TABLA 2</b> CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN MOTIVACIÓN EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>45</b>
<b>TABLA 3</b> CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN REMUNERACIÓN EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>46</b>
<b>TABLA 4</b> CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN IDENTIDAD EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>47</b>
<b>TABLA 5</b> CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN COMUNICACIÓN EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>48</b>
<b>TABLA 6</b> CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN CONFLICTO Y COOPERACIÓN EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>49</b>

<b>TABLA 7</b>	CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN RESULTADO GLOBAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>50</b>
<b>TABLA 8</b>	SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>51</b>
<b>TABLA 9</b>	SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN PRESIÓN POR EL TRABAJO EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>52</b>
<b>TABLA 10</b>	SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>53</b>
<b>TABLA 11</b>	SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN PROMOCIÓN PROFESIONAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>54</b>
<b>TABLA 12</b>	SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN RESULTADO GLOBAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>55</b>



## INDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
<b>GRÁFICO 1</b>	CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN MOTIVACIÓN EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	45
<b>GRÁFICO 2</b>	CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN REMUNERACIÓN EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	46
<b>GRÁFICO 3</b>	CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN IDENTIDAD EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	47
<b>GRÁFICO 4</b>	CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN COMUNICACIÓN EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	48
<b>GRÁFICO 5</b>	CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN CONFLICTO Y COOPERACIÓN EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	49
<b>GRÁFICO 6</b>	CLIMA ORGANIZACIONAL GLOBAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE	50

LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE  
ICA, DICIEMBRE 2020

<b>GRÁFICO 7</b>	SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>51</b>
<b>GRÁFICO 8</b>	SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN PRESIÓN POR EL TRABAJO EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>52</b>
<b>GRÁFICO 9</b>	SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL EN PREOFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>53</b>
<b>GRÁFICO 10</b>	SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN PROMOCIÓN PROFESIONAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>54</b>
<b>GRÁFICO 11</b>	SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020	<b>55</b>

## **I.INTRODUCCIÓN**

La evidencia actual revela que el clima organizacional y satisfacción laboral es uno de los aspectos más comunes que presenta el profesional de enfermería, sin embargo, existen cambios que denotan una gran preocupación por el mejoramiento del ambiente laboral de los profesionales, con el fin que se encuentren satisfechos con las jornadas laborales y sientan que son eficientes y puedan sentirse orgullosos con el trabajo que realizan.

La investigación se realiza con el objetivo de identificar el clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ica, Diciembre 2020. La investigación es importante porque la salud del profesional de enfermería es una parte esencial para mantener el equilibrio en su actividad de trabajo a través de las actitudes, comportamientos que interfieran o debiliten el clima organizacional y satisfacción laboral.

Ya que es importante que la enfermera se sienta satisfecha en su centro laboral, todo ello contribuirá a mejorar el trabajo en equipo, incrementar la productividad laboral y contribuir con el logro de los objetivos personales, del departamento de enfermería e institucionales.

Es importante que el personal de enfermería se sienta satisfecho en su centro de trabajo, con el fin de contribuir y crear ambientes agradables, ayudando a aumentar la utilidad de los profesionales obteniendo mejoras a largo y corto plazo ya que constituye un elemento integrador en el ejercicio laboral favoreciendo al logro de los objetivos.

Los resultados del estudio servirán como fuente de información y antecedentes de estudios para otras investigaciones, puesto que los instrumentos son válidos de tal manera que el clima y satisfacción laboral siga siendo un tema para mayor investigación.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

En el mundo el clima y satisfacción juega un papel importante en la vida del hombre, según Cerna-Ortiz, Mercado-Salgado realizaron estudios en Madrid en el año 2018 “indican que los tres factores considerados median la relación entre la perspectiva futura de tiempo y satisfacción laboral, este estudio sugiere que la asociación entre la perspectiva futura de tiempo y las actitudes analizadas no es directa, sino que se transmite en mayor o menor medida a través de factores que varían en poder de la medición”.<sup>1</sup>

Estudios realizados en Paraguay en el año 2014 indica que el “55% del personal encuestado declaró según la dimensión reciprocidad obtuvo un 53% de insatisfacción y en la participación un 32% de insatisfacción, además hubo un alto porcentaje de riesgo de insatisfacción 83% en liderazgo y en participación 68% dado que se obtuvieron niveles de insatisfacción en todas las dimensiones estudiadas relacionadas al clima organizacional en el personal de Hospital Militar”.<sup>2</sup>

La encuesta realizada en Lima en el año 2018 por la empresa Gestión indica que “el 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral”, “de igual manera sólo el 49% de los trabajadores manifestó que practican la meritocracia como forma de reconocimiento o premio a su desempeño, por otro lado, el 64% reconoció sentirse valorado por su jefe directo y el 36% no sienten que su trabajo sea apreciado”.<sup>3</sup>

Un estudio realizado en Lima en el año 2017 por Rojas M, afirma que el clima laboral según sus dimensiones “considera malo 39% regular 31% y bueno 30% por lo tanto (estructura, responsabilidad, estilos de supervisión, motivación y situación laboral) son considerados de regular a malo por más del 68% de enfermeras a excepción de la situación laboral considerada por el 55% como regular a malo y 45% como bueno”.<sup>4</sup>

Así mismo se realizó un estudio en la ciudad de Ica en el año 2014 por Yauricasa L. “el clima organizacional fue medianamente favorable alcanzando 67%, y satisfacción laboral fue regular alcanzando 87%”.<sup>5</sup>

Sin embargo, durante estos cinco años de estudios se ha observado ciertas características en el profesional de enfermería como mal humor, cansancio, desmotivadas, insatisfechas hasta incluso escucharlas que están estresadas, motivo por el cual surge la investigación con la necesidad de conocer si los enfermeros (as) se sienten motivados con la labor que realizan y si el hospital motiva y recompensa el trabajo que vienen realizando durante sus años de servicio, con el hecho de que estén satisfechos y se trabaje en un ambiente agradable.

## **2.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN GENERAL**

¿Cómo es el clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ica, diciembre 2020?

## **2.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICAS**

## **2.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La presente investigación se evidencia porque es un gran problema que se presenta en el ámbito laboral del profesional de enfermería y que no es tomado en cuenta por muchas instituciones hospitalarias, siendo de vital importancia para que el profesional se sienta motivado, adecuadamente remunerado, identificado con su institución y satisfecho en su ambiente laboral, todo ello contribuirá a mejorar el trabajo en equipo, incrementar la productividad laboral y contribuir con el logro de los objetivos personales, del departamento de enfermería e institucionales.

El trabajo es relevante porque el clima organizacional y satisfacción laboral son aspectos que van a incrementar o disminuir el rendimiento del profesional de enfermería, los diferentes componentes del clima organizacional y la satisfacción

laboral en los empleados de una institución sea ésta de salud u otra, juegan un papel importante en el buen desempeño redundando en una atención de calidad.

La investigación se justifica porque la salud del profesional de enfermería es una parte esencial para mantener el equilibrio en su actividad de trabajo a través de las actitudes, comportamientos que interfieran o debiliten el clima organizacional y satisfacción laboral. Es importante que la enfermera se sienta satisfecha en su centro laboral, con el fin de contribuir y crear ambientes agradables, ayudando a aumentar el rendimiento de los profesionales obteniendo grandes beneficios a largo y corto plazo ya que constituye un elemento integrador en el ejercicio laboral favoreciendo al logro de los objetivos.

## **2.5. OBJETIVO GENERAL**

Identificar el clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ica, diciembre 2020.

## **2.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**Objetivo Específico 1:** Identificar el clima organizacional en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ica, diciembre 2020 según sea:

- Motivación
- Remuneración
- Identidad
- Comunicación
- Conflicto y cooperación

**Objetivo Específico 2:** Determinar la satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ica, diciembre 2020 según sea:

- Satisfacción por el trabajo
- Presión del trabajo
- Competencia profesional

- Promoción profesional

## **2.7. ALCANCES Y LIMITACIONES**

Los resultados obtenidos de la investigación se le brindará al director del Hospital Regional de Ica; debido a que estarán orientadas a brindar información actualizada y relevante, con el fin que se analicen y se identifiquen los problemas ya que serán de gran utilidad para diseñar estrategias, contribuyendo así al logro de los objetivos planteados para que el profesional de enfermería siga creciendo y trabaje en un ambiente agradable. También los resultados del estudio servirán como fuente de información y antecedentes de estudios para otras investigaciones, puesto que los instrumentos son válidos de tal manera que el clima y satisfacción laboral siga siendo un tema para mayor investigación.

Las limitaciones que se presentaron fueron principalmente la demora en adquirir los permisos para acceder al Hospital y coordinar los días de recolección de datos por el contexto actual de emergencia sanitaria por COVID-19 y también el no contar con el auspicio de alguna entidad externa.

## **III.MARCO TEÓRICO**

### **3.1. ANTECEDENTES**

Bustamante M, Grandón M, Lapo M. En el año 2015, realizaron una investigación cuantitativa, descriptiva de corte transversal con el objetivo de determinar la CARACTERIZACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITALES DE ALTA COMPLEJIDAD EN CHILE. Metodología: La muestra estuvo conformada por un total 561 funcionarios. Para la recolección de datos de la variable se utilizó el cuestionario. Resultados: La mayoría son mujeres (62%), un 26% son funcionarios entre 26 a 35 años, seguido de un 24% entre 46 y 55 años, la dimensión mejor evaluada fue identidad con una medida de 3,56 y un valor estándar de 1,27 puntos. Conclusiones: Se puede afirmar que ambas pueden generar grados superiores de lealtad y que los funcionarios validan al afirmar que les gusta trabajar en su institución dado que la dimensión responsabilidad, permite afirmar que el trabajo

bien realizado se debe entre otros factores a que el personal tiene los conocimientos necesarios para la correcta ejecución de sus actividades.6

Fanarraga Y. En el año 2016 realizó una investigación cuantitativa, descriptiva de corte transversal con el objetivo de determinar la SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN CHINCHA DICIEMBRE 2016. Metodología: La muestra estuvo conformada por un total de 78 enfermeras que laboran en establecimientos de salud, se consideró una muestra de 50 enfermeras, de una cantidad considerada por muestreo no probabilísticos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento un cuestionario validado con preguntas en escala de Likert. Resultados: La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería fue media, según condiciones físicas y/o confort 38%; beneficios laborales y/o remunerativos 56%; políticas administrativas 86%; relaciones sociales 58%; desarrollo personal 66%; desempeño de tareas 48% y relaciones con la autoridad 44%; encontrando de manera global 60% de satisfacción media en los profesionales de enfermería. Conclusiones: La satisfacción laboral fue media en los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de chincha diciembre 2016.7

Martínez E. En el año 2016 realizó una investigación cuantitativa, descriptiva de corte transversal con el objetivo de determinar los FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA SEPTIEMBRE. Metodología: La muestra estuvo constituida por un total de 40 enfermeros (as) que laboran en áreas críticas. Para la recolección de datos de la variable se utilizó el cuestionario. Resultados: Con respecto a datos generales el 45% (18) de las licenciadas de enfermería de áreas críticas, tienen entre 36-53 años, el 82% (33) es femenino, la condición laboral de las enfermeras es nombrado en 45% (18) y cas en 45% (18), referente a la variable de estudio se obtiene resultados de un nivel medio de satisfacción en las dimensiones satisfacción por el trabajo 55% (22); presión por el trabajo 55% (22); relaciones interpersonales el 50%(20) dimensión monotonía laboral el 50% (20) y en la dimensión competencia



profesional el 55% (22) presentan un nivel medio de satisfacción, promoción profesional el 55% (22) presentan nivel medio de satisfacción. Se obtiene un bajo nivel de satisfacción, obteniéndose un consolidado global que el 50% (20) presenta un nivel medio de satisfacción seguido del 35% (14) con alto nivel de satisfacción laboral. Conclusiones: Los factores de satisfacción laboral a través de la medición de la Font Roja del profesional de enfermería del hospital Santa María del Socorro según satisfacción por el trabajo, presión del trabajo, competencia profesional, promoción profesional, relaciones interpersonales y monotonía laboral es de un nivel medio de satisfacción.<sup>8</sup>

Martínez M. En el año 2015 realizó una investigación cuantitativa, descriptiva de corte transversal con el objetivo de determinar CONDICIONES DE TRABAJO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PUEBLO NUEVO – CHINCHA DICIEMBRE 2015 CHINCHA-PERÚ. Metodología: La muestra estuvo constituido por un total de 52 trabajadores. Para la recolección de datos de las dos variables se utilizó el cuestionario. Resultados: Con respecto al clima organizacional se obtuvo en las dimensiones de motivación, comunicación, confianza, participación y liderazgo fue parcialmente favorable alcanzando 35% (18), 67% (35), 58% (30), 69% (36) y 56% (29) respectivamente, siendo de manera global parcialmente favorable en 67% (35). Conclusiones: Las condiciones de trabajo y el clima organizacional fueron parcialmente favorables en los trabajadores del Centro de Salud de Pueblo Nuevo – Chincha diciembre 2015.<sup>9</sup>

Yauricasa L. En el año 2013 realizó una investigación cuantitativa, descriptiva correlacional de corte trasversal con el objetivo de determinar la RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA ICA-PERÚ. Metodología: La muestra estuvo conformada por un total de 30 trabajadores del servicio de emergencia. Para la recolección de datos de la variable se utilizó el cuestionario. 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% (27); recompensa 73% (22) y toma de decisiones 46.67% (14) en cuanto a 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%; comunicación 57% (17) y condiciones externas 83% (25). Conclusiones: Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de emergencia, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.<sup>5</sup>

Los antecedentes de estudios mencionados por diferentes autores presentados anteriormente han sido de suma importancia y de gran utilidad para la presente investigación debido al gran aporte de información y respaldo para el tema de la tesis. Respecto a la satisfacción laboral, los antecedentes muestran resultado dentro de los rangos de satisfacción media, datos que apoyaron la formulación de la hipótesis, así también las investigaciones previas, en relación con el clima organizacional manifiestan datos no muy favorables, lo que guarda relación con los hallazgos de la investigación. Los antecedentes también contribuyeron al mejoramiento del aspecto metodológico, además de brindar un provechoso aporte de información que permita tomar en cuenta los resultados de los autores para comparar los resultados obtenidos, aceptar o rechazar las hipótesis de la investigación, lo que a su vez incentiva a seguir investigando más sobre el tema.

### **3.2. BASES TEÓRICAS**

#### **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Según el Ministerio de Salud (MINSA) define clima organizacional como “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 dicho trabajo”.<sup>10</sup>

El clima organizacional es el entorno en donde se desarrolla el trabajo cotidiano del profesional de enfermería y “está relacionado con el saber hacer de directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con la propia actividad de cada uno”.<sup>11</sup>

## **Características:**

**Espacio limpio y agradable:** Un lugar limpio e iluminado influye en su bienestar del profesional de enfermería, mientras uno oscuro, húmedo y en dudosas condiciones higiénicas solo logra que las enfermeras quieran huir cuanto antes de ahí.

**Respeto entre los compañeros:** El respeto, la cordialidad y el compañerismo entre los colegas de un equipo es clave para la buena convivencia de un grupo. “Es natural que pueda surgir algún conflicto, pero cuando esto sucede lo mejor es resolver rápidamente los inconvenientes entre las personas afectadas y no implicar a nadie más”.

**Sentirse valorado:** Reconocer el trabajo y el esfuerzo del profesional de enfermería logra que los demás se sientan valorados y más comprometidos con su centro laboral.

**Empatía entre los compañeros:** Cuando es jefe se debe de escuchar opiniones, consejos de los demás debido a que el jefe se pueda poner en la situación de sus colegas y poder entenderlos dando como resultado una mejoría hacia el clima laboral. Asimismo, la empatía también puede traducirse en acciones más sencillas, como tener el teléfono en silencio para no distraer al resto, atender las llamadas personales fuera del espacio de trabajo o utilizar siempre palabras como por favor y gracias, entre otras.

**Solidaridad:** La solidaridad entre colegas es otra de las formas de generar buenas relaciones y se pueda trabajar en equipo. “La solidaridad laboral se genera cuando los integrantes sienten que están inmersos en un ambiente colaborativo, en el que pueden prestar y recibir para que se pueda terminar una tarea en especial, también es un sentimiento que impulsa a ayudar a los demás”.

**Oportunidades de crecimiento:** Hay personas que pueden pasar una vida realizando la misma tarea, pero en general todos los trabajadores buscarán crecer en su área. “Aquellos empleados que no vislumbran ni por asomo una oportunidad de crecimiento tarde o temprano empezarán a desmotivarse y bajarán el esmero en sus tareas. Y el resultado de esto será que quieran cambiar de trabajo en busca de nuevos desafíos o que comiencen a bajar notoriamente su productividad”.<sup>12</sup>

## **Beneficios de un buen clima organizacional**

“Mayor rendimiento laboral, mayores beneficios para la empresa, se favorece el trabajo en equipo, los trabajadores colaboran más y dan buenas ideas, mejora la imagen de la empresa, mayor satisfacción en el trabajo, mayor integración por parte de los trabajadores, por lo tanto, se logran conseguir los resultados propuestos”<sup>13</sup>.

- El estado anímico, físico y mental de cada trabajador será positivo.
- Un agradable clima laboral y motivación de los empleados hará crecer la creatividad y las buenas ideas.
- Facilita la interrelación del empleado con el entorno y los compañeros.
- La realización de dinámicas de trabajo en grupo será más fácil y, a su vez, la gestión de los equipos será efectiva.<sup>14</sup>

## **Motivación**

Se refiere a las condiciones que llevan a los profesionales a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

Es un conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional, conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presente.

Según Martínez C.<sup>15</sup> “refiere que el personal y rendimiento laboral son dos pilares fundamentales en la organización, en dirección a maximizar la eficacia y productividad del individuo, a su vez se centra su esfuerzo en sus propias necesidades, para que la motivación del personal tenga éxito, intereses personales y empresariales deberán coincidir”.

•“**Actividades recreativas:** son técnicas que no están orientadas hacia una meta específica y que ejercen su efecto de un modo indefinido o indirecto, con estas actividades recreativas es posible aumentar la creatividad de los participantes.

Este método ayuda a la integración de los participantes del grupo y proporciona oportunidades”.16

•“**Incentivos:** Es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que generalmente va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de más calidad, más cantidad y mayor satisfacción de este modo se puede ofrecer incentivos al incremento de la producción”, “estímulo que se ofrece a los profesionales con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos de las organizaciones”.17

•“**Premios y reconocimientos:** Es una muestra de aprecio por un trabajo bien hecho, se da como resultado de un trabajo bien hecho, en la cual fomenta que la persona tenga la necesidad de sentirse reconocida por sus logros”.18

### **Remuneración**

Es el pago que recibe una persona por el trabajo bien realizado el pago a tiempo y que la remuneración tenga relación con el trabajo que realizan, sobre todo el sueldo que recibe satisface sus necesidades básicas. “Las remuneraciones son los pagos y retribuciones hechas a un trabajador por sus funciones y labores desempeñadas en una empresa, sin importar el modo en que esa suma de dinero haya sido calculada (por jornadas laborales, por horas o por comisión de ventas)”.19

Según Vallido S.20 refiere que el “salario es indispensable para las personas que trabajan ya que satisface las necesidades básicas; sin embargo, está comprobado que un mal salario desmotiva, más uno bueno sólo satisface, no motiva”.

### **Identidad**

“Es un proceso que comienza a configurarse a partir de ciertas condiciones propias de la persona, junto a ciertos hechos y experiencias básicas. La identidad es un conjunto de atributos personales es la pertenencia reactiva de la persona aporta a través de sus respuestas, en su interacción con los otros. Estas actitudes que toma

ante los demás son elementos novedosos, la aportación de la persona el “yo”, da un sentido de independencia, de decisión”.<sup>21</sup>

La identidad de un profesional es sentirse comprometido con la organización, sentirse a gusto con su trabajo realizado y sobre todo sentirse satisfecho con el trabajo.

## **Comunicación**

“Es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de una organización en la que influyen actitudes y conductas todo ello con el fin de que se cumplan los objetivos para ello debemos tener buenas relaciones, buena comunicación entre compañeros y sobre todo tener una buena comunicación con el jefe”.<sup>22</sup>

“Es el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través de diversos medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización”.

### **Tipo de comunicación**

Comunicación interna: “A través de la estructura de la organización, facilita el proceso de la comunicación para el personal con la finalidad de promover la comunicación entre el personal, facilitar la integración entre el personal y la organización, fortalecer la cohesión del personal, contribuir y facilitar espacios para el intercambio de información”.

Comunicación externa: “Consiste en diseñar y transmitir información desde la organización para el público, comunidad o sociedad, a través de los diferentes canales de comunicación para mantener las relaciones externas o públicas”.

- Estar constantemente actualización ante las responsabilidades que cumplir.
- Desarrollar proyectos o estrategias que mejore la comunicación.<sup>23</sup>

La comunicación laboral existe en todas las organizaciones, ya sea de manera formal o informal, por ese motivo una correcta comunicación es imprescindible para un excelente desarrollo institucional que permita facilitar a los profesionales toda la

información necesaria para un buen desempeño en su trabajo creando un clima laboral adecuado.

### **Conflicto y cooperación**

Según el Ministerio de trabajo define conflicto como “proceso social dinámico en que dos o más partes interdependientes perciben que sus intereses se contraponen en metas incompatibles, escasez de recursos e interferencia de la otra parte para la consecución de sus metas”.<sup>24</sup> Según el Ministerio de Salud (MINSA) define “en esta dimensión 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”.<sup>11</sup>

Entre estos tenemos:

- Conflictos laborales.
- Ayuda entre servicios.
- Ayuda entre compañeros de servicio.

### **3.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Laboral:** Actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto de personas por desarrollar un producto, prestar un servicio o completar metas.

**Enfermería:** Es una profesión que brinda cuidados al ser humano, basado en ciencia y arte.

**Clima organizacional:** “Se comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos trabajadores, construyendo un ambiente agradable en donde desarrollan sus actividades diarias”.<sup>24</sup>

**Satisfacción laboral:** Es la actitud positiva del profesional de enfermería basada en creencias y valores que se desarrolla frente a su trabajo. A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del enfermero con sus tareas y responsabilidades.

## **Tipos de clima organizacional**

**Clima paternalista:** “Existe una cierta confianza y cordialidad entre las distintas jerarquías, pero falta una verdadera comunicación entre la dirección, las líneas jerárquicas intermedias y los empleados. En este tipo de organizaciones priman las estructuras muy rígidas, las posibilidades de promoción son escasas y los empleados, por lo general, no se sienten suficientemente identificados con la filosofía, misión y objetivos de su propia empresa”.<sup>25</sup>

**Clima autoritarismo:** “En este tipo no existe confianza con los trabajadores, la mayor parte de la decisión se toman en la cima de la organización, sin contar con los trabajadores. Las interacciones entre superiores y los subordinados son escasos y la comunicación muy deficiente”.

**Clima consultivo:** En este tipo generalmente se toman las decisiones más específicas en los niveles inferiores. “La comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima”.

**Clima participación:** En este tipo existe la confianza con los trabajadores. “La toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles, en las cuales la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino que también de forma literal”, “Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados “.26

## **Satisfacción**

“Es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen, es decir, satisfacción es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos”.<sup>27</sup>



## **SATISFACCIÓN LABORAL**

“Para muchos autores la satisfacción laboral es un motivo para que el trabajador mantenga una actitud positiva en la organización laboral, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha”<sup>28</sup>.

Se puede definir como la actitud de enfermero frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en la creencia y valores que el profesional de enfermería desarrolla de su propio trabajo.

Según Robbins S, Judge T.<sup>29</sup> Define la satisfacción laboral como un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características, un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

La pasión por el trabajo suele ser uno de los aspectos que más satisfacción provocan en el trabajador, sin embargo, no es suficiente debido a que cada trabajador satisface su trabajo de diferente manera.

- Salario laboral: “Algunos trabajadores lo que más valoran es cobrar un buen salario, o al menos un sueldo coherente, acorde con el esfuerzo realizado, o ser recompensado con incentivos de tipo económico”.
- Estabilidad laboral: “Los trabajadores se conforman y motivan con la seguridad que les ofrece el poder disfrutar su estancia en la organización”.
- Posibilidades de ascenso: “Es uno de los aspectos más valorados, la posibilidad de desarrollar la carrera profesional dentro de una empresa, de continuar creciendo y ascendiendo puestos”.
- Ambiente de trabajo: “Para muchos trabajadores un clima laboral positivo donde se fomenta la participación de los miembros, que existe una buena comunicación, es una de las condiciones que más le motiva a la hora de tener que acudir a su trabajo”.
- “Conciliación de la vida personal y laboral: Es decir, la posibilidad de poder coordinar ambos ámbitos de la vida es muy importante para muchas personas, especialmente para aquellas que tienen cargas familiares”.

- “Flexibilidad: Es decir darle facilidades no solo con los horarios, también el hecho de poder trabajar desde el hogar o cualquier otro lugar que no sea la empresa”.30

### **Satisfacción por el trabajo**

Es el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo. Es una actitud positiva de la persona hacia su trabajo y condiciones en que se realiza, además la satisfacción del profesional de salud es un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad del servicio de salud; el aumento de la satisfacción laboral del profesional optimiza la relación con el paciente, y con ello incrementa la calidad de los cuidados prestados.

### **Presión del trabajo**

Grado en el que el profesional de enfermería percibe una carga de trabajo para sí mismo, causada por la insatisfacción laboral, accidentes laborales y preocupación en el trabajo, así como de problemas familiares. “La presión de trabajo puede ser entendido como aquel que se realiza en condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, y que demanda mantener la eficiencia, y no cometer más errores; la polifuncionalidad que se ha transformado en algo común, es decir, nadie hace solamente una tarea o una función sino varias y esto desde luego aumenta la carga de trabajo”.31

Es decir, nadie hace solamente una tarea o función, sino varias y esto desde luego aumenta la carga de trabajo también la cultura de la respuesta rápida, en el sentido de responder lo mejor y más rápido posible. “El trabajar bajo presión implica tener control sobre las emociones y la mente para tomar decisiones rápidas y coherentes. Se debe decidir cuánto tiempo se dedicará a cada tarea, dejando lo más fácil para el final y dominar la frustración ante objetivos no cumplidos, no siempre todas las situaciones dependen de una sola persona”.32

### **Competencia profesional**

Son todas las habilidades y aptitudes que tienen los profesionales que les permite desarrollar su trabajo de forma exitosa. Según la Organización Internacional del

Trabajo (OIT) define competencia laboral “como la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada, la competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo, es una capacidad real y demostrada”.33

### **Tipos de competencia**

Existen tres tipos principales de competencia:

- Competencias de base: “Son aquellas que permiten el acceso de una formación o un trabajo, son los conocimientos básicos que permiten poder acceder a un trabajo”.
- Competencias técnicas: “Hacen referencia a las competencias adquiridas después de haber realizado una formación específica de un puesto de trabajo en concreto”.
- Competencias transversales: “Son aquellas habilidades y aptitudes que hacen que un trabajador desarrolle de forma eficaz su trabajo, las competencias transversales sirven para desarrollar cualquier profesión y se ha adquirido en diferentes contextos laborales”.34

### **Promoción profesional**

Se define como movimiento de un empleado a un puesto de mayor categoría, responsabilidad y/o nivel jerárquico. “La promoción es la consecuencia individual de un sistema de captación interna, mediante el cual la organización ocupa los puestos de responsabilidad que va teniendo variantes con personas que ya pertenecían a la organización y que a su vez consiguen un crecimiento profesional que desean asumir”.35

### **Teoría de Virginia Henderson**

Según Henderson define que la necesidad es “todo aquello que es esencial al ser humano para mantener su vida o asegurar su bienestar”.36

Teoría de las 14 necesidades

- Comunicarse con los demás: Es la capacidad de la enfermera para comunicarse con sus colegas y pacientes, pudiendo de esta manera transmitir sentimientos y

deseos con los demás, expresando emociones, necesidades, miedo u opiniones que permite al profesional de enfermería a socializarse e interactuar con los demás ya sea una comunicación verbal o no verbal.

- Trabajar de forma que permita sentirse realizado: Es la capacidad del profesional de enfermería de superarse, logrando lo que realmente desean en lo laboral y deje una sensación de bienestar en lo personal como en lo socio económico.

- Participar en actividades recreativas: Integrar al profesional de enfermería en las actividades recreativas que el hospital brinda al personal como tardes deportivas, o bailes que ayudan al profesional a que no sientan el trabajo rutinario y tenga esa sensación de comodidad, Así mismo ayuda al bienestar de su salud como también permite que trabajen con eficacia y productividad en los turnos que le corresponde.

- Aprender, descubrir o satisfacer la curiosidad: Es la capacidad del profesional de enfermería para retener información, aprender y descubrir cosas nuevas que le interesen y pueda fomentar a un desarrollo mental.

### **Modelo del sistema conductual de Dorothy Jonhson**

“Define a la enfermera como fuerza de regulación externa con el fin de mantener o restaurar el equilibrio y la estabilidad del sistema conductual”.<sup>37</sup>

El modelo de Jonhson considera que el profesional de enfermería como un sistema conductual compuesto de una serie de subsistemas interdependientes e integrados. El enfermero como sistema conductual trata de alcanzar un equilibrio a través de ajustes y adaptaciones que consigue hasta cierta forma, para actuar de forma eficaz y eficiente.

Son 7 subsistemas conductuales de las cuales se consideraron 3 subsistemas:

**De agresividad:** Consiste en no dañar a los demás ya sea física o psicológica, tratar este punto es muy importante debido que en la carrera de enfermería la mayoría es de sexo femenino y existen conflictos que entre colegas frecuentemente, ya sea no dirigiéndose la palabra puesto que no debería de ser así.

**De realización:** Consiste en alcanzar cierto grado de superación, como profesionales de enfermería puesto que se tiene que estar en constante aprendizaje proponiéndose subir niveles jerárquicos y llegar hasta el doctorado que es el máximo grado de estudio logrando las metas propuestas.

**De dependencia:** Promueve una conducta de colaboración que exige una respuesta recíproca, sus consecuencias son de aprobación, la atención o reconocimiento y asistencia física.

## **IV.METODOLOGÍA**

### **4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Según el enfoque de la investigación es cuantitativa porque permite unificar, analizar e interpretar los resultados que son expresados en magnitudes numéricas y presentados en tablas y gráficos.

La investigación se realizó en el Hospital Regional de Ica, en diciembre 2020, es un establecimiento con categoría III-1. Cuenta con los servicios de Emergencia, Urgencia, Hospitalización de Medicina, Cirugía, Ginecología, Sala de Partos y Consultorios Externos.

### **4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño es de tipo descriptivo pues se presentan en la realidad describiendo sus dimensiones, no experimental porque es una investigación sistémica y empírica no se pretende manipular las variables ya que se presentan tal y como se ha dado en su contexto natural y transversal porque los datos son obtenidos en un determinado momento haciendo un corte en el tiempo.

### **4.3. POBLACIÓN – MUESTRA**

La población – muestra estuvo conformado por 51 enfermeros que laboran en el Hospital Regional de Ica, la muestra definitiva la constituyeron 41 profesionales de enfermería, debido a que durante el mes que se realizó la recolección de datos, 10 profesionales se encontraban haciendo uso de sus vacaciones, como lo manifestó

el coordinador de Enfermería de la institución. Los elementos muestrales, fueron tomados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia; se tomó el 80% de la población.

**Criterios de inclusión:**

- Profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ica, diciembre 2020.
- Profesionales de enfermería que autoricen participar en la investigación.

**Criterios de exclusión:**

- Profesionales de enfermería que se encuentra de vacaciones.
- Profesionales de enfermería que no deseen participar en la investigación.

**4.4. HIPÓTESIS GENERAL**

El clima organizacional es desfavorable y la satisfacción laboral es baja en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ica, diciembre 2020.

**4.5. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- El clima organizacional según motivación, remuneración, identidad, comunicación, conflicto y cooperación es desfavorable en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ica, diciembre 2020.
- La satisfacción laboral según satisfacción por el trabajo, presión del trabajo, competencia profesional, promoción profesional es baja en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ica, Diciembre 2020.

**4.6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: Satisfacción Laboral

#### 4.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;"><b>V1</b> <b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p>	<p>Es el ambiente donde el profesional de enfermería desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con su personal, esto lo que se denomina clima organizacional.</p>	<p>Son todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en el trabajo cotidiano. La información que se obtendrá con la aplicación del cuestionario y tomará el valor final de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Favorable</b></li> <li>• <b>Desfavorable</b></li> </ul>	<p>Motivación</p> <p>Remuneración</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades recreativas.</li> <li>• Incentivos.</li> <li>• Premios y Reconocimientos.</li> <li>• Pago a tiempo.</li> <li>• Remuneración en relación con el trabajo.</li> <li>• Sueldo satisface necesidades básicas.</li> </ul>

			Identidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprometido con la organización.</li><li>• Sentirse a gusto con su trabajo.</li><li>• Satisfecho con el trabajo.</li></ul>
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buenas relaciones.</li><li>• Comunicación entre compañeros.</li><li>• Comunicación con el jefe.</li></ul>



			Conflicto y cooperación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conflictos laborales.</li><li>• Ayuda entre servicios.</li><li>• Ayuda entre compañeros de servicio.</li></ul>
--	--	--	-------------------------	--

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;"><b>V2</b> <b>SATISFACCIÓN LABORAL</b></p>	<p>Es el grado de conformidad del profesional de enfermería respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente con la buena marcha de la calidad del Hospital y la calidad del paciente en cuanto a tener como resultado una buena productividad laboral.</p>	<p>Es la actitud del profesional de enfermería que toma frente a su trabajo de acuerdo a su entorno y condiciones en que se desarrolla. Información que se obtendrá con la aplicación de un cuestionario y tomará un valor final de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto</li> <li>• Medio</li> <li>• Bajo</li> </ul>	<p>Satisfacción por el trabajo</p> <p>Presión del trabajo</p> <p>Competencia profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción.</li> <li>• Interés.</li> <li>• Sensación</li> <li>• Preparación y capacidad.</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Cansancio.</li> <li>• Energía y capacidad.</li> <li>• Estado</li> </ul>

				<p>de ánim o.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos</li><li>• Competitivid ad</li></ul>
--	--	--	--	--

			Promoción profesional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Funciones</li><li>• Desempeño</li> <li>• Oportunidades.</li><li>• Reconocimiento.</li><li>• Promoción.</li><li>• Capacitación</li></ul>
--	--	--	-----------------------	---

#### 4.8. RECOLECCIÓN DE RESULTADOS

La técnica empleada en la recolección de datos es la encuesta para ambas variables utilizando como instrumento el cuestionario, para la primera variable se consideró el instrumento elaborado por el MINSA de tipo escala de Rensis Likert, el cual fue modificado a través de la validación y concordancia de opinión de Jueces Expertos de diferentes instituciones, realizando la validación de la claridad de los enunciados, la confiabilidad estadística se realizó utilizando el Alfa de Cronbach cuyo valor es 0.8, lo que indica que la información obtenida de este instrumento es confiable y, para la medición de la segunda variable se utilizó el cuestionario de Font Roja adaptado por J. Aranaz de otro instrumento utilizado en el Tecumseh Community Helth Study. Es un cuestionario que permite medir la satisfacción laboral en el trabajo que consta de 16 preguntas y ha sido utilizado en el medio hospitalario.

Para la realización de la investigación, se solicitó el permiso a la dirección del Hospital Regional de Ica, se planificó la aplicación del cuestionario solicitando la participación voluntaria del personal de enfermería, explicándole previamente los objetivos del estudio y solicitando su consentimiento informado para el desarrollo del cuestionario, el tiempo aproximado en el desarrollo del cuestionario fue de 5 minutos por cada profesional, el periodo de recolección de datos, estuvo comprendido entre 14 hasta el 19 de enero del 2021.

En todo momento se consideró los principios éticos:

**Autonomía:** Los profesionales de enfermería de la investigación son capaces de tomar sus propias decisiones.

**Beneficencia:** Respetar las decisiones de los profesionales de enfermería protegiéndolos de daños y asegurando su bienestar.

**Consentimiento informado:** El profesional de enfermería necesita conocer y entender la información que se le está proporcionando, para tomar la decisión de participar en el estudio, manteniendo la confidencialidad de la información requerida.

La recolección de información obtenida con la aplicación del instrumento fue clasificada y codificada en forma manual, para luego ser procesada en forma electrónica haciendo uso del paquete estadístico Microsoft Excel 2010.

Una vez realizada la recolección de datos, se elaboró la tabla matriz la cual permitió obtener información total de la muestra seleccionada para luego clasificar los resultados mediante la escala de medición, los cuales así mismo fueron procesados electrónicamente. Para la presentación de los hallazgos se realizaron cuadros estadísticos, los cuales sirvieron de base para realizar el análisis e interpretación de la información obtenida, el análisis de la información se realizó haciendo uso de la estadística presentando los resultados en tablas y gráficos.

Para la variable Clima Organizacional Dimensión Motivación

- Favorable: Mayor igual 5 puntos
- Desfavorable: Menor a 5 puntos

Dimensión Remuneración

- Favorable: Mayor igual a 7 puntos
- Desfavorable: Menor a 7 puntos

Dimensión Identidad

- Favorable: Mayor igual a 8 puntos
- Desfavorable: Menor a 8 puntos

Dimensión Comunicación

- Favorable: Mayor igual a 8 puntos
- Desfavorable: Menor a 8 puntos

### Dimensión Conflicto y Cooperación

- Favorable: Mayor igual a 7 puntos
- Desfavorable: Menor a 7 puntos

### Variable Global

- Favorable: Mayor igual a 34 puntos
- Desfavorable: Menor a 34 puntos

Para la variable Satisfacción Laboral se aplicó la escala de Stanones, considerando:

### Dimensión Satisfacción por el trabajo

- Alto: > 9 puntos
- Medio: 7 – 9 puntos
- Bajo: < 7 puntos

### Dimensión Presión por el trabajo

- Alto: > 10 puntos
- Medio: 7 – 10 puntos
- Bajo: < 7 puntos

### Dimensión Competencia profesional

- Alto: > 11 puntos
- Medio: 9 – 11 puntos
- Bajo: < 9 puntos

## Dimensión Promoción Profesional

- Alto: > 9 puntos
- Medio: 6 – 9 puntos
- Bajo: < 6 puntos

## Variable Global

- Alto: > 37 puntos
- Medio: 31 – 37 puntos
- Bajo: < 31 puntos



## V.RESULTADOS

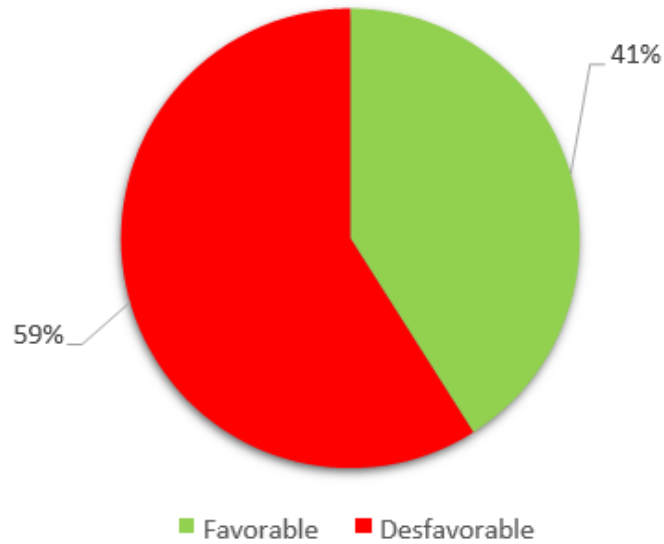
### 5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**TABLA 1**  
**DATOS GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA**  
**QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE**  
**2020**

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>VALORES</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>SERVICIO</b>	Medicina	8	20
	Emergencia	15	37
	Neonatología	3	7
	Consultorio externo	7	17
	S.O.P.	4	10
	Cirugía	4	10
	Femenino	38	93
<b>SEXO</b>	Masculino	3	7
<b>CONDICIÓN</b>	Nombrado/a	10	24
<b>LABORAL</b>	Contratado/a	31	76
<b>TIEMPO DE</b> <b>SERVICIO</b>	Menos de 1 año	6	15
	De 1 a 5 años	6	15
	6 - 10 años	10	24
	De 11 años a más	19	46
<b>TOTAL</b>		<b>41</b>	<b>100</b>

### GRÁFICO 1

#### CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN MOTIVACIÓN EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020



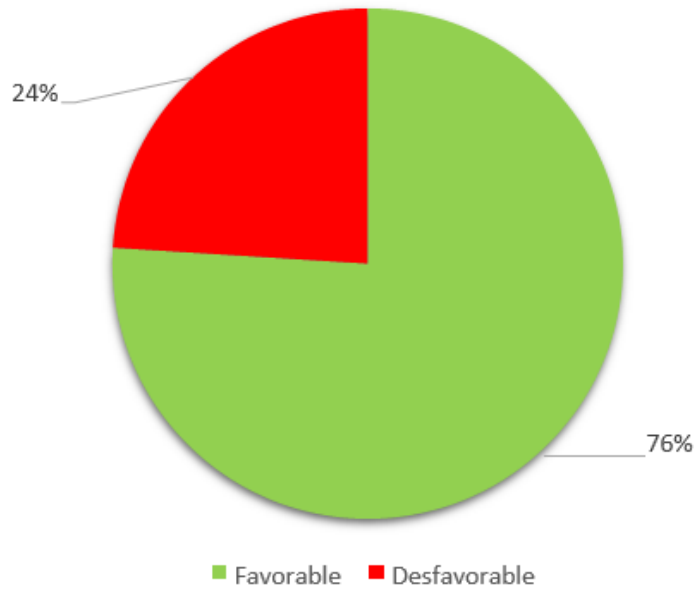
### TABLA 2

#### CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN MOTIVACIÓN EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020

Motivación	Fr	%
Favorable	17	41
Desfavorable	24	59
Total	41	100

## GRÁFICO 2

### CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN REMUNERACIÓN EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020



## TABLA 3

### CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN REMUNERACIÓN EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020

Remuneración	Fr	%
Favorable	31	76
Desfavorable	10	24
Total	41	100

### GRÁFICO 3

#### CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN IDENTIDAD EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020

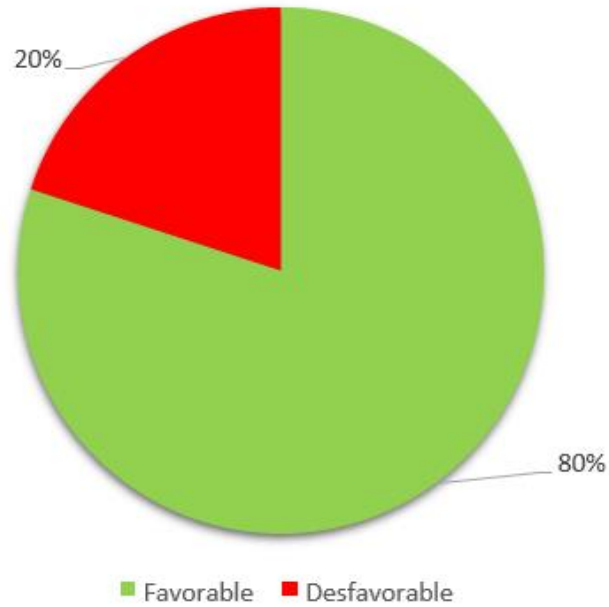


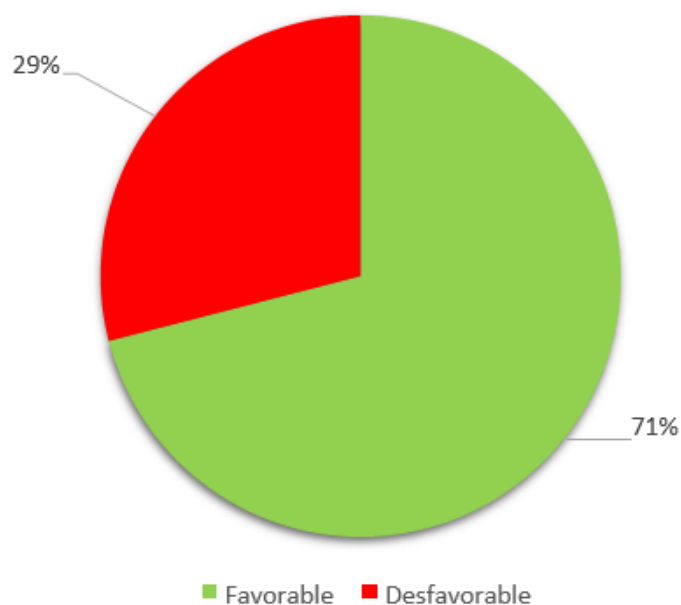
TABLA 3

#### CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN IDENTIDAD EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020

Identidad	Fr	%
Favorable	33	80
Desfavorable	8	20
Total	41	100

GRÁFICO 4

**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN COMUNICACIÓN EN  
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL  
REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020**



**TABLA 5**

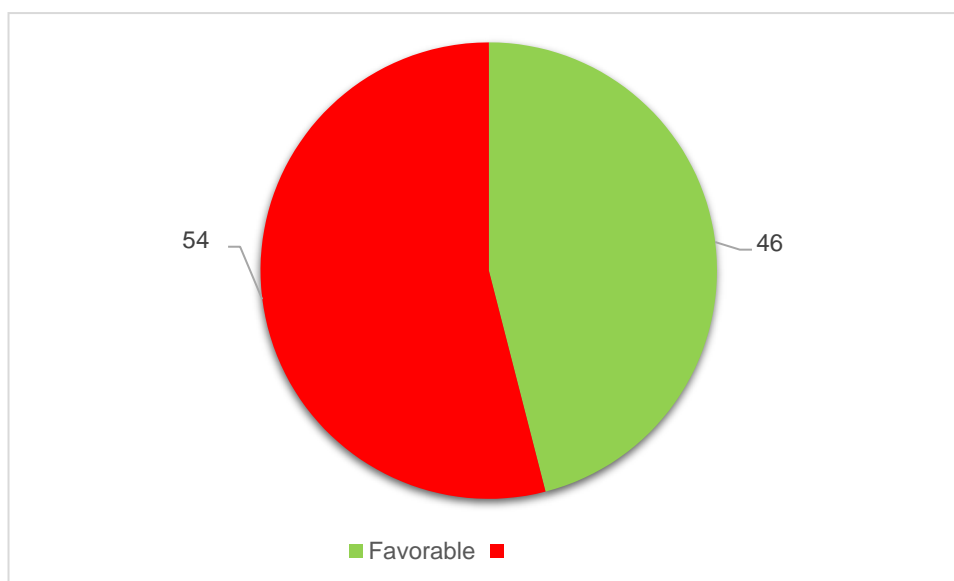
**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN COMUNICACIÓN EN  
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL  
REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020**

<b>Comunicación</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Favorable	29	71
Desfavorable	12	29
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO 5**

**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN CONFLICTO Y  
COOPERACIÓN EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN**

## EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020



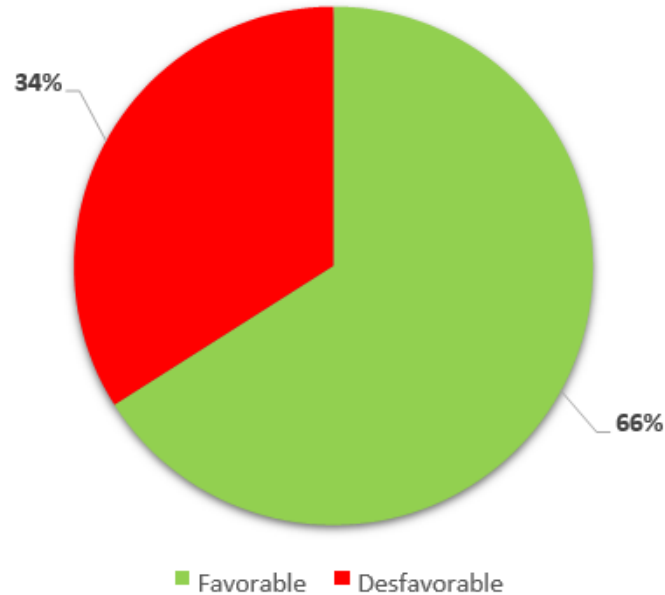
**TABLA 6**

### CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN CONFLICTO Y COOPERACIÓN EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020

Conflicto y cooperación	Fr	%
Favorable	19	46
Desfavorable	22	54
Total	41	100

### GRÁFICO 6

#### CLIMA ORGANIZACIONAL GLOBAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020



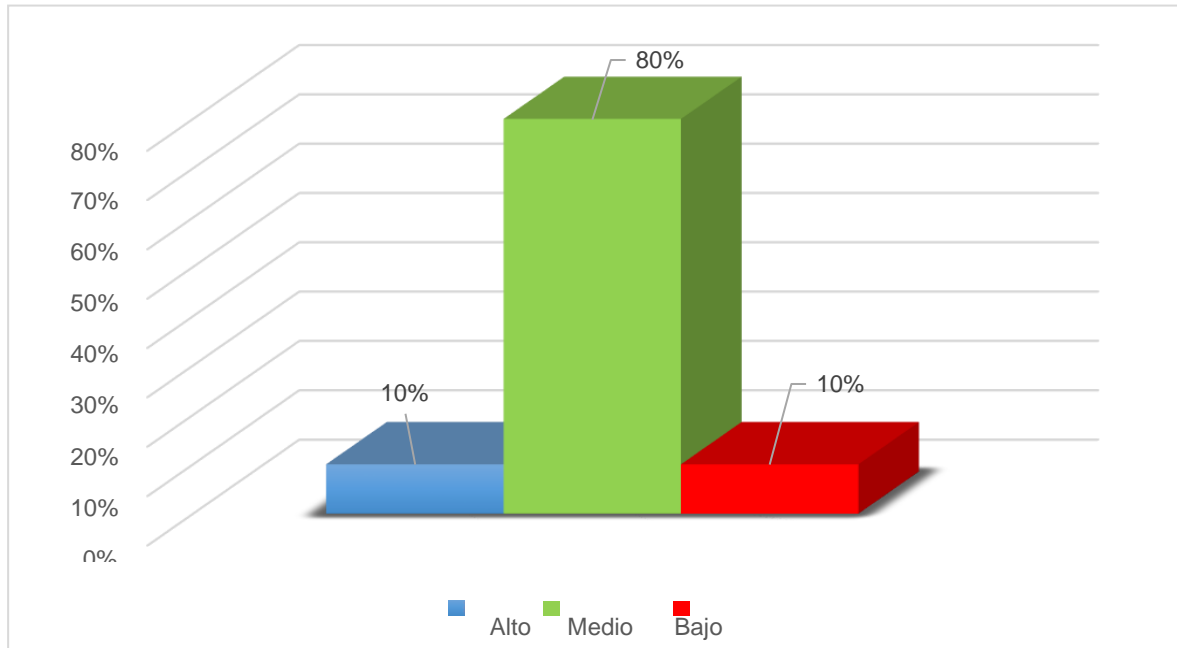
**TABLA 7**

#### CLIMA ORGANIZACIONAL GLOBAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020

Resultado Global	Fr	%
Favorable	27	66
Desfavorable	14	34
Total	41	100

### GRÁFICO 7

#### SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020



### TABLA 8

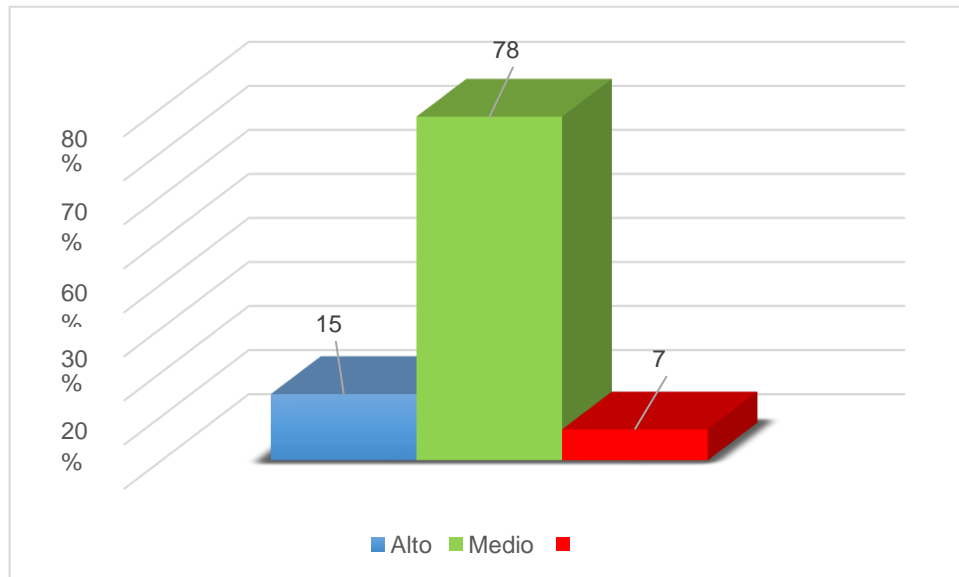
#### SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020

Satisfacción por el trabajo	Fr	%
Alto	4	10
Medio	33	80
Bajo	4	10
Total	41	100



### GRÁFICO 8

#### SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN PRESIÓN POR EL TRABAJO EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020



### TABLA 9

#### SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN PRESIÓN POR EL TRABAJO EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020

Presión por el trabajo	Fr	%
Alto	6	15
Medio	32	78
Bajo	3	7
Total	41	100

## GRÁFICO 9

### SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020

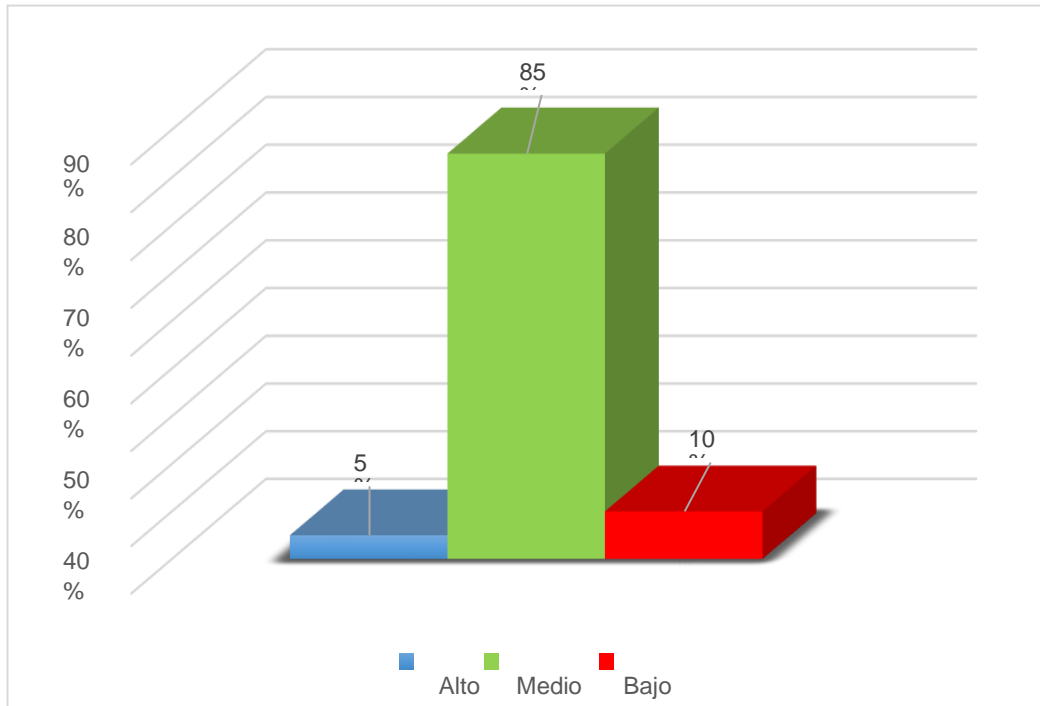


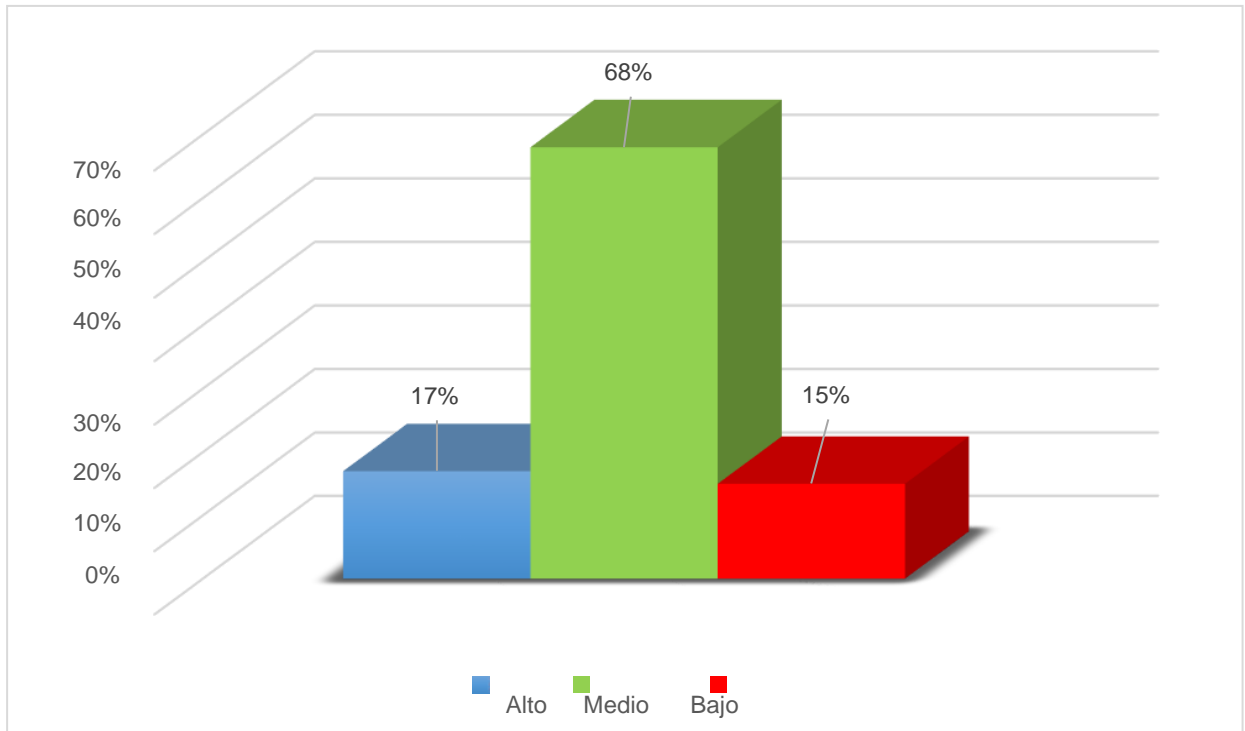
TABLA 10

### SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020

Competencia Profesional	Fr	%
Alto	2	5
Medio	35	85
Bajo	4	10
Total	41	100

**GRÁFICO 10**

**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN PROMOCIÓN  
PROFESIONAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN  
EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020**



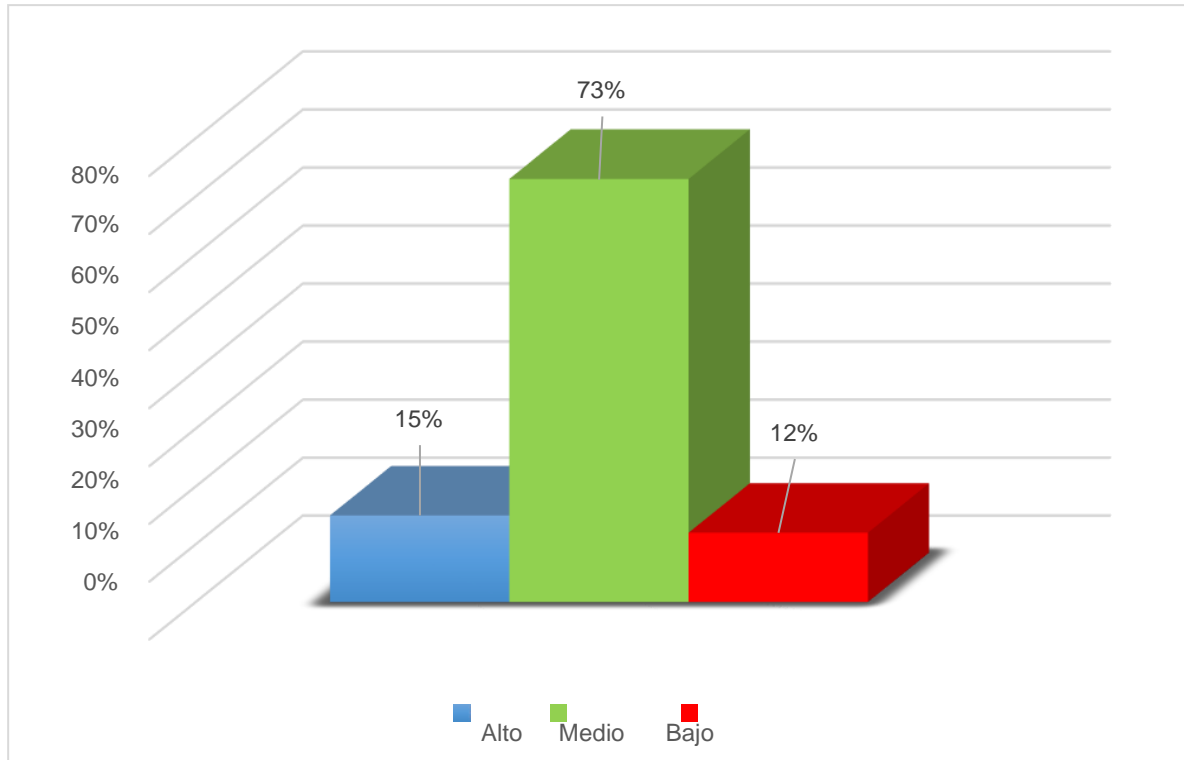
**TABLA 11**

**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN PROMOCIÓN  
PROFESIONAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN  
EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020**

Promoción profesional	Fr	%
Alto	7	17
Medio	28	68
Bajo	6	15
Total	41	100

**GRÁFICO 11**

**SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020**



**TABLA 12**

**SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020**

Resultado Global	Fr	%
Alto	6	15
Medio	30	73
Bajo	5	12
Total	41	100

## 5.2. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la Tabla se puede observar que según datos generales de los enfermeros del Hospital Regional de Ica con respecto al servicio, se obtuvo que el 37% (15) pertenecen al servicio de emergencia, en cuanto al sexo 93% (38) es de sexo femenino, en condición laboral el 76% (31) es personal contratado, tiempo de servicio el 46% (19) tienen de 11 años a más años trabajando.

En el gráfico 1 tenemos que del 100% (41) de las enfermeras encuestadas sobre clima organizacional según dimensión motivación se observa que el 59% (24) es desfavorable mientras que el 41% (17) es favorable.

En el gráfico 2, del 100% (41) de las enfermeras encuestadas sobre clima organizacional según dimensión remuneración se observa que el 76% (31) es favorable mientras que el 24% (10) es desfavorable.

Por su parte según la dimensión identidad en el gráfico 3, tenemos que del 100% (41) de las enfermeras encuestadas sobre el clima organizacional según dimensión identidad se observa que el 80% (33) es favorable mientras que el 20% (8) es desfavorable.

En el gráfico 4, del 100% (41) de las enfermeras encuestadas sobre clima organizacional según dimensión comunicación se observa que el 71% (29) es favorable mientras que el 29% (12) es desfavorable.

El gráfico 5, muestra que del 100% (41) enfermeras encuestadas sobre clima organizacional según dimensión conflicto y cooperación se observa que el 54% (22) es desfavorable mientras que el 46% (19) es favorable.

En el gráfico 6, lo que se evidencia es que del 100% (41) de las enfermeras encuestadas sobre el clima organizacional global se observa que el 66% (27) es favorable mientras que el 34% (14) es desfavorable.

En el gráfico 7, tenemos que del 100% (41) de las enfermeras encuestadas sobre satisfacción laboral según dimensión satisfacción por el trabajo el 80% (33) es medio, mientras que el 10% (4) alto y bajo respectivamente.

El gráfico 8 muestra que del 100% (41) de las enfermeras encuestadas sobre la satisfacción laboral según dimensión presión por el trabajo el 78% (32) es medio, 15% (6) es alto, mientras que el 7% (3) es bajo.

Lo que se evidencia en el gráfico 9, es que del 100% (41) de las enfermeras encuestadas sobre la satisfacción laboral según dimensión competencia profesional el 85% (35) es medio, el 10% (4) es bajo, mientras que el 5% (2) es alto.

En el gráfico 10, del 100% (41) de las enfermeras encuestadas sobre la satisfacción laboral según dimensión promoción profesional el 68% (28) es medio, el 17% (7) es alto, mientras que el 15% (6) es bajo.

En el gráfico 11, se ve que del 100% (41) de las enfermeras encuestadas sobre la satisfacción laboral global el 73% (30) es medio, el 15% (6) es alto, mientras que el 12% (5) es bajo.

## **VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **6.1. COMPARACIÓN DE RESULTADOS CON MARCO TEÓRICO**

Tabla 1: Según datos generales de los enfermeros del Hospital Regional de Ica, con respecto al servicio se obtuvo que el 37% pertenecen a servicio de emergencia, en cuanto al sexo 93% es de sexo femenino, en condición laboral 76% es personal contratado, tiempo de servicio el 46% tienen de 11 años a más trabajando, resultados similares con los de Martínez E.9 donde se encontró en su estudio que el 82% fueron de sexo femenino mientras que en la condición laboral de las enfermeras es nombrado en un 45%.

Por lo tanto, se puede decir que la profesión de enfermería ha sido caracterizada desde sus inicios por estar conformada por mujeres, en cuanto a la condición laboral se observa que el resultado obtenido es personal contratado esto puede

conllevar a que el profesional de enfermería no se sienta satisfecha, entonces se puede decir que la condición de nombrado en una institución brinda mayor seguridad y estabilidad al profesional.

Gráfico 1: Del 100% de las enfermeras encuestadas sobre clima organizacional según dimensión motivación se observa que el 59% es desfavorable mientras que el 41% es favorable, resultados parecidos con Martínez M.8, quien obtuvo como resultado con la dimensión motivación fue parcialmente favorable alcanzando un 35%.

Como se observa en esta dimensión, se obtiene en mayor proporción que el personal de enfermería no se siente motivado por lo cual es prioritaria la necesidad de identificar los aspectos que desmotiva al personal, porque teniendo conocimiento de ellos, se puede incentivar a los trabajadores valorando la labor que realizan, ofreciendo algún tipo de incentivo que no necesariamente sea de carácter económico, debido a que las enfermeras desempeñan un papel muy importante.

Gráfico 2: Del 100% de las enfermeras encuestadas sobre clima organizacional según dimensión remuneración se observa que el 76% es favorable mientras que el 24% es desfavorable, resultados diferentes a los de Uribe Fanarraga Y.7, quien muestra que el 56% profesionales de enfermería presentan un nivel medio en cuanto a la remuneración.

Se puede decir que el profesional de enfermería se encuentra conforme con su remuneración, por lo que refiere el enfermero que el seguro social realiza sus pagos puntuales de acuerdo a ley, las enfermeras de dicho hospital manifiestan que el dinero que recibe solo les alcanza para sus necesidades básicas, otro factor que beneficia al personal es que el seguro social les brinda más beneficios que el personal de MINSAs.

Gráfico 3: Del 100% de las enfermeras encuestadas sobre el clima organizacional según dimensión identidad se observa que el 80% es favorable mientras que el 20% es desfavorable hallazgos similares se encontraron con los de Bustamante M, Grandón M, Lapo M.6, quienes refieren que la dimensión mejor evaluada fue identidad con una medida de 3.56, así mismo Yauricasa L.5, concluye que el 60% de los profesionales de enfermería se sienten identificados con su trabajo.

La identidad laboral influye mucho en el personal de enfermería puesto que constituye un medio importante para favorecer el desarrollo del profesional y mejorar la productividad en la organización, así mismo es el grado de compromiso que tienen con su servicio y alcanzar las metas con el fin que se genere un buen clima, Así mismo se puede decir que los enfermeros se sienten identificados con su trabajo en la gran mayoría.

Gráfico 4: Del 100% de las enfermeras encuestadas sobre clima organizacional según dimensión comunicación se observa que el 71% es favorable mientras que el 29% es desfavorable, resultados parecidos de Yauricasa L.5, quien obtuvo como resultado que el 80% de la dimensión comunicación es favorable así mismo Martínez M.8, quien obtuvo como resultado un 67% favorable.

Como se observa en esta dimensión de comunicación, se obtiene que en mayor proporción existe una comunicación favorable por lo cual es muy importante tener un adecuado manejo de los sistemas de comunicación para mejorar el rendimiento laboral de los profesionales de enfermería, se debe tener en cuenta que la comunicación es un medio valioso para la resolución de problemas y manejo de conflictos que se puedan ocasionar en el área laboral.

Gráfico 5: Del 100% enfermeras encuestadas sobre clima organizacional según dimensión conflicto y cooperación se observa que el 54% es desfavorable mientras que el 46% es favorable, resultados que se pueden comparar con Yauricasa L.5, Quien refiere que el 77% de los profesionales de enfermería tienen cooperación favorable.

Se puede observar que en el profesional de enfermería no existe el apoyo mutuo entre compañeros puesto que existe un egoísmo y falta de compañerismo, en ciertos momentos es inevitable que se produzcan conflictos entre los profesionales de enfermería, sobre todo si es un grupo numeroso y poseen distintas maneras de pensar y actuar, por lo que para su manejo adecuado, es necesario que el personal de la salud, conserve la inteligencia emocional, aplicando los principios de cooperación con los demás compañeros de trabajo, dominen la comunicación asertiva y sean más solidarios con sus semejantes.



Gráfico 6: Del 100% de las enfermeras encuestadas sobre el clima organizacional global se observa que el 66% es favorable mientras que el 34% es desfavorable, resultados similares a los de Martínez M.8, quien determinó que un 67% de los trabajadores tienen clima laboral parcialmente favorable.

El clima organizacional debería ser favorable ya que es esencial no solo para el profesional de enfermería, sino que también beneficia a la organización de salud para lograr un ambiente de trabajo agradable en su área lo cual redundará en la productividad.

Gran parte de proporcionar un clima laboral favorable y agradable, depende de las autoridades que dirigen la institución y por ende del departamento de enfermería, proporcionando al personal asistencial, los elementos que contribuyan a mantener un ambiente laboral de tranquilidad, como por ejemplo: ambientes cómodos, motivar al profesional a través de actividades recreativas, incentivos diversos, reconocimientos y felicitaciones, buena comunicación y relaciones interpersonales no conflictivas, para que las enfermeras realicen su trabajo diario en un medio de trabajo que satisfaga sus expectativas.

Gráfico 7: Del 100% de las enfermeras encuestadas sobre satisfacción laboral según dimensión satisfacción por el trabajo el 80% es medio, mientras que el 10% alto y bajo respectivamente, resultados parecidos con los de Martínez E.9, quien encuentra un 55% de profesional de enfermería con satisfacción media.

La satisfacción por el trabajo es lo que experimenta la persona en su puesto de trabajo, en los resultados obtenidos se refleja que el profesional de enfermería presenta satisfacción media por lo cual se debería determinar las causas que conlleva a que no se sientan satisfechas, estos resultados pueden deberse a que existen algunos factores que hacen que el trabajo se vuelva rutinario y a veces la sobrecarga del mismo, lo tornan tedioso por lo que muestran su insatisfacción.

Gráfico 8: Del 100% de las enfermeras encuestadas sobre la satisfacción laboral según dimensión presión por el trabajo el 78% es medio, 15% es alto, mientras que el 7% es bajo, resultados similares a los de Martínez E.9, quien afirma que el 55% de los profesionales de enfermería se sienten medianamente satisfechos.

En muchas ocasiones es difícil no dejarse llevar por las situaciones que se presentan en el trabajo y ceder ante la presión, sobre todo en momentos puntuales

en que hay mucho trabajo y se tiene la sensación de no cumplirlo, por lo que conlleva a que el profesional de enfermería no se sienta satisfecho.

Gráfico 9: Del 100% de las enfermeras encuestadas sobre la satisfacción laboral según dimensión competencia profesional el 85% es medio, el 10% es bajo, mientras que el 5% es alto, hallazgos similares a los de Martínez E.9, quien obtuvo como resultado que el 55% de profesionales de enfermería tienen un nivel medio de satisfacción.

Se puede decir que el profesional de enfermería se siente medianamente satisfecho, por lo que es un componente importante en el desarrollo integral de los profesionales para un adecuado desempeño en el trabajo. Al respecto, para favorecer un desempeño competente, la jefatura de enfermería debe considerar la ubicación del profesional en el área que le corresponde, más aún si en estos tiempos existe los estudios de especialidad, ello contribuirá a que las enfermeras demuestren su competencia en el servicio para el cual fueron capacitadas, favoreciendo la satisfacción en el trabajo.

Gráfico 10: Del 100% de las enfermeras encuestadas sobre la satisfacción laboral según dimensión promoción profesional el 68% es medio, el 17% es alto, mientras que el 15% es bajo, resultados similares a los de Martínez E.9, quien obtuvo como resultado que el 55% de profesionales de enfermería tienen un nivel medio de satisfacción.

Se puede decir que los resultados reflejan que los profesionales de enfermería no se sienten satisfechos porque la institución no le brinda las oportunidades necesarias como las capacitaciones, ni reconocimiento con la labor que realizan, estos derechos deben ser respaldados por la jefatura de enfermería quien debe promover las capacitaciones permanentes, reconocer el trabajo de los profesionales y promover las promociones de cargos.

Gráfico 11: Del 100% de las enfermeras encuestadas sobre la satisfacción laboral global el 73% es medio, el 15% es alto, mientras que el 12% es bajo, resultados similares a los obtenidos por Martínez E.9, afirma que el 50% presenta un bajo nivel de satisfacción, obteniendo un consolidado global que el 50 % presenta un nivel medio de satisfacción seguido del 35% con nivel alto de satisfacción laboral.

Según los resultados globales, en la gran mayoría el profesional de enfermería se siente medianamente satisfecho por lo que es un indicador de mucha utilidad para poner en marcha medidas de mejoramiento en la satisfacción ya que guarda relación con las condiciones de trabajo. Analizar los aspectos en los cuales no hay satisfacción, como: el trabajo que desempeña la enfermera, la presión en el trabajo, la competencia y promoción del profesional, pues un personal satisfecho, tendrá mayor producción laboral y ofrecerá un cuidado de calidad.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

1. El clima organizacional según dimensión remuneración, identidad y comunicación, es favorable rechazándose la hipótesis 1 para estas dimensiones, y según motivación y conflicto es desfavorable, aceptándose la hipótesis para estas dimensiones.
2. La satisfacción laboral según dimensión satisfacción por el trabajo, presión por el trabajo, competencia profesional, promoción profesional es media rechazándose la hipótesis 2

### **RECOMENDACIONES**

1. Los profesionales de enfermería al tener un clima organizacional desfavorable para las dimensiones motivación y conflicto por ello se recomienda al coordinador de enfermería la realización de talleres extra laborables como actividades deportivas, bailes, reuniones y viajes. Así mismo motivar mediante la elección del enfermero del mes en el cual el profesional de enfermería sea aceptado, reconocido y valorado. En cuanto a las dimensiones remuneración, identidad y comunicación tienen un clima organizacional favorable, se debería continuar mejorando con las estrategias planteadas como el pago de acuerdo a ley, también estimular la confraternidad entre compañeros de trabajo y dar a conocer las debilidades que se presentan, con la finalidad de brindar una buena atención de calidad y calidez al usuario.
2. Con respecto a la variable satisfacción laboral se obtuvo como resultado una satisfacción laboral media según dimensiones satisfacción por el trabajo, presión del trabajo, competencia profesional, promoción promocional, se recomienda al Coordinador de enfermería trabajar poner más énfasis en los

profesionales de enfermería a que acudan a las capacitaciones que programa el hospital por medio de un documento donde ellos se comprometan a asistir compromiso con el fin de que se genere la competencia profesional, así mismo se recomienda que realice pre- exámenes para ver el nivel de conocimiento del profesional de enfermería, y por último que el hospital busque convenios con universidades para que tenga oportunidades de seguir con sus grados como maestría, doctorado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cernas-Ortiz D, Mercado-Salgado P, Mark A, Perspectiva futura de tiempo satisfacción laboral y compromiso organizacional: el efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad. Rev. Psicológica (Madrid) 2018; 34 (1): 86. [en línea] [fecha de acceso 9 de agosto del 2018]. URL disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622018000100001&lang=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622018000100001&lang=pt)
2. Noguera J, Samudio M. Diagnóstico del clima organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay. [Tesis Licenciatura]. Paraguay: Memorias del instituto de investigación en ciencias de la salud; [en línea] 2014. [fecha de acceso 10 de agosto del 2018]. URL disponible en: <http://revistascientificas.una.py/index.php/RIIC/article/view/30>
3. Peruanos dispuestos a renunciar por un mal clima laboral [en línea]. Perú: Gestión; 2018. [Fecha de acceso 11 de agosto del 2018]. URL disponible en: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>
4. Rojas A. Clima organizacional y desempeño del enfermero(a) en centro quirúrgico de dos instituciones de salud de Lima. [tesis de especialidad]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos; [en línea] 2017. [fecha de acceso 11 de agosto del 2018]. URL disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7394>
5. Yauricasa L. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de área de emergencia del hospital Augusto Hernández Mendoza. [tesis de especialidad]. Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica; [en línea] 2014. [fecha de acceso 12 de agosto del 2018]. URL disponible en: <http://repositorio.unica.edu.pe/handle/UNICA/2750>
6. Bustamante - Ubilla M, Grandón M, Lapo M. Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. [tesis

doctoral]. Chile: ScienceDirect; [en línea] 2015. [fecha de acceso 12 de agosto del 2018]. URL disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000583>

7. Fanarraga Y. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención Chincha. [tesis de licenciatura]. Chincha: Universidad Privada San Juan Bautista; [en línea] 2016. [fecha de acceso 5 de julio del 2019]. URL disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1231>

8. Martínez E. Factores de satisfacción laboral del profesional de enfermería de áreas críticas del Hospital Santa María del Socorro. [tesis de licenciatura]. Ica: Universidad Privada San Juan Bautista; [en línea] 2016. [fecha de acceso 14 de agosto del 2018]. URL disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1656/T-TPLE-Erika%20Martinez%20Alvarado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

9. Martínez M. Condiciones de trabajo y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Pueblo Nuevo Chincha. [tesis de licenciatura]. Chincha: Universidad Privada San Juan Bautista; [en línea] 2015. [fecha de acceso 14 de agosto del 2018]. URL disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1298/T-TPLE-%20Monica%20Lizeth%20Martinez%20Martinez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

10. Metodología para el estudio del clima organizacional [en línea]. Perú: MINSA; 2008. [fecha de acceso 14 de agosto del 2018]. URL disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)

11. Factores esenciales para crear un buen clima laboral [en línea]. India: Entrepreneur; 2009. [fecha de acceso 15 de agosto del 2018]. URL disponible en: <https://www.entrepreneur.com/article/262549>

12. Características de un buen clima laboral [base de datos en línea]. República Dominicana: Universia; 2015. [fecha de acceso 5 de julio del 2019]. URL disponible en: [https://noticias.universia.com.do/consejos-](https://noticias.universia.com.do/consejos-profesionales/noticia/2016/01/07/1135191/caracteristicas-buen-clima-laboral.html)

[profesionales/noticia/2016/01/07/1135191/caracteristicas-buen-clima-laboral.html](https://noticias.universia.com.do/consejos-profesionales/noticia/2016/01/07/1135191/caracteristicas-buen-clima-laboral.html)

13. Clima organizacional [en línea]. México: Gestión; 2013. [fecha de acceso 21 de agosto del 2018]. URL disponible en: <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/>

14. Beneficios de un buen clima laboral [en línea]. España: Joblers; 2015. [fecha de acceso 5 de julio del 2019]. URL disponible en: <https://www.joblers.net/la-importancia-del-clima-organizacional/>

15. Martínez C. Motivación [en línea]. Madrid: Díaz Santos; 2012. [fecha de acceso 13 de noviembre del 2018]. URL disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=EsOztllFaxgC&printsec=frontcover&dq=Motivacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwisq4TLj9LeAhVEj1kKHbhPC48Q6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>

16. Actividad recreativa [en línea]. Perú: Gerza; 2012. [fecha de acceso 15 de agosto del 2018]. URL disponible en: [https://www.gerza.com/tecnicas\\_grupo/todas\\_tecnicas/actividades\\_recreativas.html](https://www.gerza.com/tecnicas_grupo/todas_tecnicas/actividades_recreativas.html)

17. Los incentivos y la motivación laboral [en línea]. Cartagena: Gestipolis; 2008. [fecha de acceso 15 de agosto del 2018]. URL disponible en: <https://www.gestipolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>

18. Recompensa y reconocimiento en los recursos humanos [en línea]. Cartagena: Gestipolis; 2013. [fecha de acceso 15 de agosto del 2018]. URL disponible en: <https://www.gestipolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-los-recursos-humanos/>



19. Remuneraciones para los trabajadores [en línea]. México: Runa; 2017. [fecha de acceso 16 de agosto del 2018]. URL disponible en: <https://runahr.com/recursos/nomina/remuneraciones/>
20. Vadillo S. Administración de remuneraciones [en línea]. México: Limusa; 2005. [fecha de acceso 13 de noviembre 2018]. URL disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=liHDgGADqgQC&printsec=frontcover&dq=remuneraci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjm57TfktLeAhWJjVvKkKHU3bDHwQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>
21. La identidad [en línea]. Cartagena: Gestipolis; 2009. [fecha de acceso 17 de agosto del 2018]. URL disponible en: <https://www.gestipolis.com/que-es-la-identidad/>
22. La comunicación organizacional [en línea]. México: Mi espacio; 2009. [fecha de acceso 18 de agosto del 2018]. URL disponible en: [https://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde\\_la\\_Investigacion/La-Comunicacion-Organizacional.html#.W99\\_IJMzblU](https://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde_la_Investigacion/La-Comunicacion-Organizacional.html#.W99_IJMzblU)
23. La comunicación organizacional [en línea]. Graus: Significados; 2013. [fecha de acceso 19 de agosto del 2018]. URL disponible en: <https://www.significados.com/comunicacion-organizacional/>
24. Conflictos laborales [en línea]. Perú: Ministerio de trabajo y promoción de empleo; 2012. [fecha de acceso 20 de agosto del 2018]. URL disponible en: [https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS\\_GESTIO\\_N/2012/INFORME\\_ANUAL\\_CONFLICTOS\\_LABORALES\\_2012.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS_GESTIO_N/2012/INFORME_ANUAL_CONFLICTOS_LABORALES_2012.pdf)
25. Tipos de ambiente laboral [en línea]. Madrid: Edén; 2019. [fecha de acceso 5 de julio del 2019]. URL disponible en: <https://www.aguaeden.es/blog/los-diferentes-tipos-de-ambiente-laboral-en-las-empresas>
26. Tipos de clima organizacional [en línea]. Brasil: 1987. [fecha de acceso

- 22 de agosto del 2018]. URL disponible en:  
<https://teoriasorganizacionales.wordpress.com/tipos-de-clima-laboral/>
27. Satisfacción y motivación [en línea]. Ecuador: Ecured; 2018. [fecha de acceso 22 de agosto del 2018]. URL disponible en:  
[https://www.ecured.cu/Satisfacci%C3%B3n\\_y\\_Motivaci%C3%B3n](https://www.ecured.cu/Satisfacci%C3%B3n_y_Motivaci%C3%B3n)
28. Satisfacción laboral [en línea]. Cartagena: Gestipolis; 2002. [fecha de acceso 23 de agosto del 2018]. URL disponible en:  
<https://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral/c>
29. Robbins S, Judge T. Comportamiento organizacional. México: Pearson; 2013.
30. La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial [en línea]. Barcelona: Busiones school; 2015. [fecha de acceso 24 de agosto del 2018]. URL disponible en: <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfacción-laboral-para-el-exito-empresarial/>
31. El trabajo bajo presión [en línea]. Suecia; 2012. [fecha de acceso de 24 de agosto del 2018]. URL disponible en:  
<http://santodomingoesteinforma.blogspot.com/2013/07/el-trabajo-bajo-presion.html>  
[repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1656/T-TPLE-Erika%20Martinez%20Alvarado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1656/T-TPLE-Erika%20Martinez%20Alvarado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
32. Competencia laboral [en línea]. Colombia: Organización internacional del trabajo; 2018. [fecha de acceso 25 de agosto del 2018]. URL disponible en:  
<http://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/1-%C2%BFqu%C3%A9-competencia-laboral>
33. Competencias profesionales [en línea]. España: educaweb; 1998. [fecha de acceso 26 de agosto del 2018]. URL disponible en:  
<https://www.educaweb.com/contenidos/laborales/nuevas-profesiones/competencias-profesionales/>
34. Promoción profesional [en línea]. Madrid: Prentice Hall; 2002. [fecha de acceso 26 de agosto del 2018]. URL disponible en:

[http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4slAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASmzc0sLtbLUouLM\\_DxblwMDS0MjQ1OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAlIMBPzUAAAA=WKE](http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4slAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASmzc0sLtbLUouLM_DxblwMDS0MjQ1OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAlIMBPzUAAAA=WKE)

35. García M. El proceso de enfermería y el modelo de Virginia Henderson [en línea]. México: Progreso; 2002. [fecha de acceso 15 de noviembre del 2018].

URL disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=rH2WwSgmrAEC&printsec=frontcover&dq=virginia+henderson&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjP2Ifn4N7eAhUqzlkKHbq2BW8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=virginia%20henderson&f=false>

36. Mercado Sara. Fundamentos prácticos y tendencia I. [Diapositiva]. Brasil: Slide Share; 2012. 16 diapositivas. [fecha de acceso 5 de julio del 2019]. URL disponible en: <https://es.slideshare.net/fundamentos2012uns/dorothy-jhonson>

# ANEXOS

## **ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **INTRODUCCIÓN:**

Buenos días licenciada(o), mi nombre es XXXX, soy Bachiller de Enfermería de la Universidad Autónoma de Ica, me encuentro realizando una investigación con el objetivo de determinar el Clima organizacional y Satisfacción laboral del profesional de enfermería.

La información que proporcione será confidencial y de uso exclusivo para la investigación, por lo que no se estará atentando con la seguridad laboral de su persona.

### **INSTRUCCIONES**

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación, se le presenta tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (x) la respuesta que estime usted que es la correcta.

**I. DATOS GENERALES Servicio: \_\_**

Sexo:

- a) Femenino
- b) Masculino

Condición laboral:

- a) Nombrado/a
- b) Contratado/a

Tiempo de servicio:

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 5 años
- c) 6 - 10 años
- d) De 11 años a más.

CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEMS	Sí	A veces	No
<b>Motivación</b>			
1. ¿Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses?			
2. ¿Existen incentivos laborales con los miembros de mi grupo de trabajo?			
3. ¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?			
<b>Remuneración</b>			
4. ¿Recibo mi pago a tiempo?			
5. ¿Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo?			
6. ¿El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas?			
<b>Identidad</b>			
7. ¿Estoy comprometido con mi organización de salud?			
8. ¿Me siento a gusto de formar parte de esta organización?			
9. ¿En términos generales, me siento satisfecho con el ambiente de trabajo?			
<b>Comunicación</b>			
10. ¿Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo?			
11. ¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?			
12. ¿Mantengo buena comunicación con el jefe de enfermería?			
<b>Conflicto y cooperación</b>			
13. ¿Considero que mi jefe sabe manejar adecuadamente los conflictos laborales?			
14. ¿Existe apoyo entre servicios cuando se les necesita?			
15. ¿Existe apoyo entre compañeros del servicio?			

## SATISFACCIÓN LABORAL

**Leyenda:** S: Siempre; A: A veces; N: Nunca

ITEMS	S	A	N
<b>Satisfacción por el trabajo</b>			
1. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho			
2. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo			
3. Tengo sensación de que lo estoy haciendo no vale la pena			
4. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación			
<b>Presión por el trabajo</b>			
5. Cree usted que tiene mucha responsabilidad en su trabajo			
6. Al final de la jornada de trabajo se siente cansado(a)			
7. Muy pocas veces me he visto obligado a emplear "a tope" toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo			
8. Muy pocas veces mi trabajo en el Hospital perturba mi estado de ánimo			
<b>Competencia profesional</b>			
9. Con frecuencia siento que tengo recursos para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable			
10. Con frecuencia la competitividad o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo, me causa tensión			
11. Considero que las funciones que desempeño son de mi competencia			
12. Siento que mi desempeño es eficiente y responsable			
<b>Promoción profesional</b>			
13. Tengo muchas oportunidades de capacitación			
14. Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante			
15. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional			
16. La jefa o el jefe de enfermería se preocupa por la capacitación profesional			

## ANEXO 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU

RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

FORMATO DE VALIDEZ SUBJETIVA DE

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

ESCALA DE OPINIÓN DEL EXPERTO

APRECIACIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

N°	ASPECTOS A CONSIDERAR	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica.		
2	la secuencia de presentación de ítems es óptima		
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems.		
4	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.		
5	Los reactivos reflejan el problema de investigación.		
6	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.		
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación.		
8	Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.		
9	El instrumento abarca las variables, sub variables e indicadores.		
10	Los ítems permiten contrastar la hipótesis.		

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

\_\_\_\_\_

NOMBRE Y APELLIDOS

FIRMA DEL EXPERTO