

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Enfermería
Escuela Profesional de Enfermería



**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE SALUD. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS
ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO, ESSALUD. AREQUIPA, 2017**

Tesis presentada por las Bachilleres:
Ortega Cano, Lizbeth Gissely
Franco Gámez, Vanessa
para optar el Título Profesional de:
Licenciada en Enfermería

Asesora de Tesis:
Mgter. Zapana Begazo, Roseamery

AREQUIPA – PERÚ
2019

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
FACULTAD DE ENFERMERIA

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : Dra. Sonia Núñez Chávez
DECANA DE LA FACULTAD DE ENFERMERIA

DE : JURADO DICTAMINADOR
Dra. Mirta Cardeña Valverde
Lic. Concepción Arizaga Tovar
Mg.. Adelina Salazar Aguilar

ASUNTO : " RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION
LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE
PEDIATRIA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUIN
ESCOBEDO, AREQUIPA 2017".

AUTOR: : VANESSA FRANCO GAMEZ
LIZBETH GISSELLY ORTEGA CANO

FECHA : 25 de Setiembre del 2018

Previo y Atento Saludo, me dirijo a usted para informarle que el jurado Dictaminador después de haber revisado el proyecto de investigación presentado por las interesadas y habiéndose corregido las observaciones señaladas, cuenta con el DICTAMEN FAVORABLE, pudiendo pasar a la fase de presentación y sustentación de la investigación según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Enfermería.

Atentamente,



Dra. Mirta Cardeña Valverde



Lic. Concepción Arizaga Tovar.



Mgter. Adelina Salazar Aguilar

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
FACULTAD DE ENFERMERÍA

INFORME DE ASESORÍA DE TESIS

A : Dra. Sonia Núñez Chávez
Decana de la Facultad de Enfermería

DE : Mgter. Rosemary Zapana Begazo
Asesora de Tesis

ASUNTO : Informe de asesoría de tesis del trabajo titulado:
**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD.
SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL
CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO. AREQUIPA,
2018**

BACHILLERES : ORTEGA CANO, LIZBETH GISSELY
FRANCO GÁMEZ, VANESSA

FECHA : 12 de julio del 2018.

El trabajo de investigación tiene una duración de 04 meses, en el cual se hicieron reajustes en el planteamiento teórico y operacional, a fin de presentar un trabajo que se ajuste al protocolo aprobado por la Facultad de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María.

Las autoras del trabajo han demostrado honestidad, dedicación y responsabilidad durante todo el proceso de la investigación.

APRECIACIÓN PERSONAL:

El presente estudio de investigación constituye un aporte en el Área de Enfermería, Línea: Gerencia en Salud.

Es cuanto informo a usted.

Atentamente.


Mgter. Rosemary Zapana Begazo
Asesora de Tesis

PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA.

S.D.

De conformidad con lo establecido por la Facultad de Enfermería que Ud. tan acertadamente dirige, presentamos a su consideración y a la de los señores Miembros del Jurado el presente trabajo de investigación titulado: **Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud. Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, EsSalud. Arequipa, 2017.**, requisito necesario para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Esperamos que el presente trabajo de investigación sea de su conformidad y cumpla con los requisitos académicos y técnicos correspondientes.

Arequipa, Junio del 2018

Ortega Cano Lizbeth Gissely

Franco Gámez Vanessa

A Dios por haberme guiado a lo largo de toda mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y fracaso; por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias, salud y felicidad para poder llegar a cumplir mis metas; gracias por permitirme aprender de mis errores para mejorar cada día como persona y como profesional.

A mi esposo Steve, por brindarme un apoyo ilimitado y completo, por siempre impulsarme a seguir adelante y que nunca abandone mis objetivos y metas; y a mi hermosa hija María Fernanda, por ser la que me impulsa día a día a seguir adelante y ser mejor para que siempre se sienta orgullosa de su mami.

A mi papito Oscar, que siempre me brindó su apoyo incondicional y me dio mucho amor y sé que desde el cielo debe estar muy orgulloso de mí; y a mi mami Rosario, que siempre estuvo en los momentos más difíciles dándome su apoyo, comprensión e impulsándome a cumplir mis metas y sueños.

VANESSA

A Dios por guiarme a lo largo de mi carrera profesional; por darme fortaleza, constancia y permitirme cumplir mis metas y ayudarme a crecer como persona para poder servir con el mismo amor y entrega con el que me fue enseñado.

A mi familia, mi esposo Edward por ser mi apoyo incondicional y jamás permitir que desistiera para cumplir mis metas; y a mis maravillosos hijos Matías y Katia por ser mi motor y motivo impulsándome a seguir adelante y ser mejor en todo aspecto, para que se sientan siempre orgullosos de mí y de mis logros que son los suyos también.

A mis padres Edgard y Angélica; por el amor, comprensión y ejemplo de perseverancia constante a lo largo de mi carrera; por ser los promotores de este sueño y guiar siempre mis pasos para el logro satisfactorio de mis metas.

LIZBETH

INTRODUCCIÓN

En el trabajo en el área de la salud, el personal asistencial y administrativo, son recursos humanos muy valiosos para las organizaciones de salud, porque los primeros son profesionales cuya función principal es brindar cuidados asistenciales a los pacientes que presentan diversos tipos de alteraciones o enfermedades que afectan su salud y que eventualmente podrían, incluso, poner su vida en peligro; mientras que el personal administrativo, desarrolla una serie de funciones administrativas que permiten el funcionamiento de los distintos servicios hospitalarios. En este contexto, también se debe tener en cuenta, que el personal de salud se encuentra expuesto a una serie de riesgos que pueden afectar su salud física, emocional y calidad de vida laboral siendo por ello necesario que se adopten medidas de tipo organizacionales y administrativas orientadas a mejorar las condiciones laborales de este personal, debido a que ejercen una notable influencia en su satisfacción laboral y el clima organizacional de los distintos servicios hospitalarios.

El clima organizacional, es una característica que puede influir de forma positiva o negativa en el desempeño de los trabajadores, porque tiene influencia en el comportamiento de los recursos humanos, en su motivación y satisfacción laboral, ello incluye el sentimiento que se forma de su cercanía o distanciamiento con los líderes, colaboradores y compañeros de trabajo, lo cual se expresa en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, y apertura, entre otras. Si bien ser competitivo y ofrecer calidad se ha convertido en un gran reto para cualquier organización, actualmente existe mucho interés en la evaluación del clima organizacional debido a la importancia que tiene en la satisfacción y desempeño laboral (1).

En el Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo, de la Red Asistencial EsSalud Arequipa, se ha observado que existen diversos otros aspectos que se suscitan casi de forma diaria, entre el personal y los familiares de los pacientes que de manera conjunta producen alteración del clima organizacional e inciden de forma negativa en la satisfacción laboral, esto puede afectar la calidad de atención y la motivación del personal hacia el trabajo, con lo cual, la eficiencia del servicio se aleja de los estándares recomendados.

Debido a lo anterior surgió el interés de las investigadoras para realizar este estudio, porque el Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo es un hospital de alta complejidad, y los

pacientes que son atendidos en sus diferentes servicios por lo general, presentan problemas de salud que requieren de cuidados altamente especializados, técnicos y sobre todo de una gran calidad y calidez en el trato humanitario que tienen el derecho de recibir. El estudio se desarrolló con el personal que labora en el Servicio de Pediatría mediante la aplicación del Cuestionario de Clima Organizacional elaborado por el Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud del Perú y la Escala de satisfacción Laboral de Palma.

El informe final de la investigación ha sido organizado por capítulos; el primer capítulo, presenta el planteamiento teórico, describiendo el problema de investigación, variables, interrogantes básicas, tipo de investigación, justificación, objetivos, marco teórico, antecedentes investigativos y la hipótesis. El segundo capítulo, el Planteamiento Operacional, en el que se detallan las técnicas, instrumentos, campo de verificación, población y muestra y la estrategia adoptada para la recolección de datos. El tercer capítulo, presenta y analiza los resultados de la investigación mediante tablas estadísticas, por último se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO, ESSALUD. AREQUIPA, 2017.

FRANCO GÁMEZ VANESSA
ORTEGA CANO LIZBETH

RESUMEN

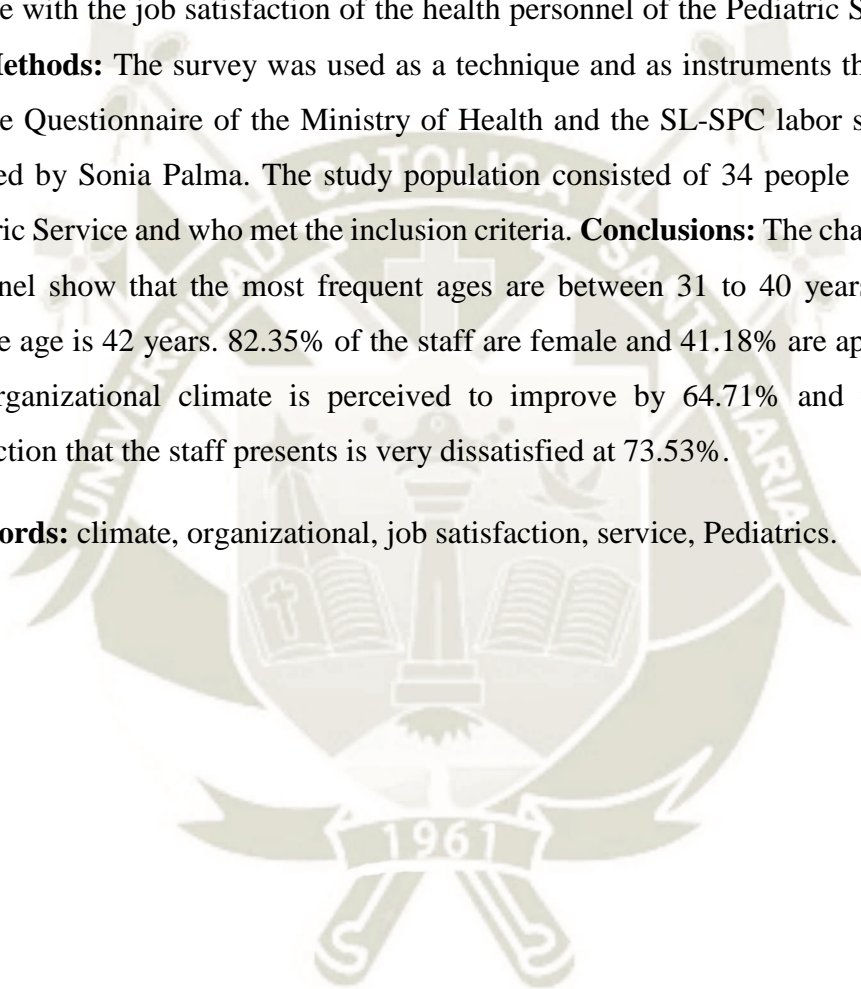
Objetivos: El problema de la siguiente investigación es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, Metodología Descriptiva, Objetivos: Describir las características del personal según edad, sexo y condición laboral en el Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, EsSalud, determinar las características que presenta el clima organizacional del Servicio de Pediatría, determinar el nivel de satisfacción laboral que presenta el personal de salud del Servicio de Pediatría y establecer la relación del Clima Organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Pediatría. **Material y Métodos:** Se empleó como técnica la encuesta y como instrumentos el Cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud y la Escala de satisfacción laboral SL-SPC, elaborado por Sonia Palma. La población de estudio estuvo conformada por 34 personas que trabajan en el Servicio de Pediatría y que cumplieron los criterios de inclusión. **Conclusiones:** 1.- El resultado estadístico revela que las edades más frecuentes están comprendidas entre los 31 a 40 años en 29,41%, la edad promedio es de 42 años. El 82,35% del personal son de sexo femenino y 41,18% son nombrados o contratados. 2.- El clima organizacional es percibido por mejorar sus indicadores de potencial humano, diseño organizacional y satisfacción laboral en 64,71% 3.- El nivel de satisfacción laboral que presenta el personal es muy insatisfecho en 73,53% 4.- Observándose que existe relación indirecta y estadísticamente significativa del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de Salud.

Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Servicio de Pediatría, Mejorar.

ABSTRACT

Objectives: The present study aimed to: Describe the characteristics of the staff according to age, sex and working condition in the Pediatric Service of the Carlos Alberto Segúin Escobedo Hospital, EsSalud, determine the characteristics of the organizational environment of the Pediatric Service, determine the level of job satisfaction presented by the health personnel of the Pediatric Service and establish the relationship of the Organizational Climate with the job satisfaction of the health personnel of the Pediatric Service. **Material and Methods:** The survey was used as a technique and as instruments the Organizational Climate Questionnaire of the Ministry of Health and the SL-SPC labor satisfaction scale, prepared by Sonia Palma. The study population consisted of 34 people who work in the Pediatric Service and who met the inclusion criteria. **Conclusions:** The characteristics of the personnel show that the most frequent ages are between 31 to 40 years in 29.41%, the average age is 42 years. 82.35% of the staff are female and 41.18% are appointed or hired; The organizational climate is perceived to improve by 64.71% and the level of job satisfaction that the staff presents is very dissatisfied at 73.53%.

Key words: climate, organizational, job satisfaction, service, Pediatrics.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO TEÓRICO	1
I.- PLANTEAMIENTO TEORICO	2
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Enunciado del Problema	2
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	4
2. OBJETIVOS.....	5
3. BASES TEÓRICAS.....	6
3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	6
3.2. SATISFACCIÓN LABORAL	15
4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	26
4.1. INTERNACIONAL:.....	26
4.2. NACIONALES.....	26
4.3. LOCALES.....	26
5. HIPÓTESIS.....	27
CAPÍTULO II	28
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	28
II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	29
1. TÉCNICA.....	29
2. INSTRUMENTOS	29
3. CAMPO DE VERIFICACIÓN	32
3.1. UBICACIÓN ESPACIAL	32
3.2. UBICACIÓN TEMPORAL	32
3.3. UNIDADES DE ESTUDIO	32
CRITERIOS DE SELECCION.....	32
Criterios de inclusión:.....	32
Criterios de exclusión	33
4. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33

4.1. RECURSOS.....	33
CAPÍTULO III	35
PRESENTACION DE RESULTADOS	35
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	78
ANEXO 1	79
CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL MINISTERIO DE SALUD ..	79
ANEXO 2	83
CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	83
ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC	83



ÍNDICE DE TABLAS

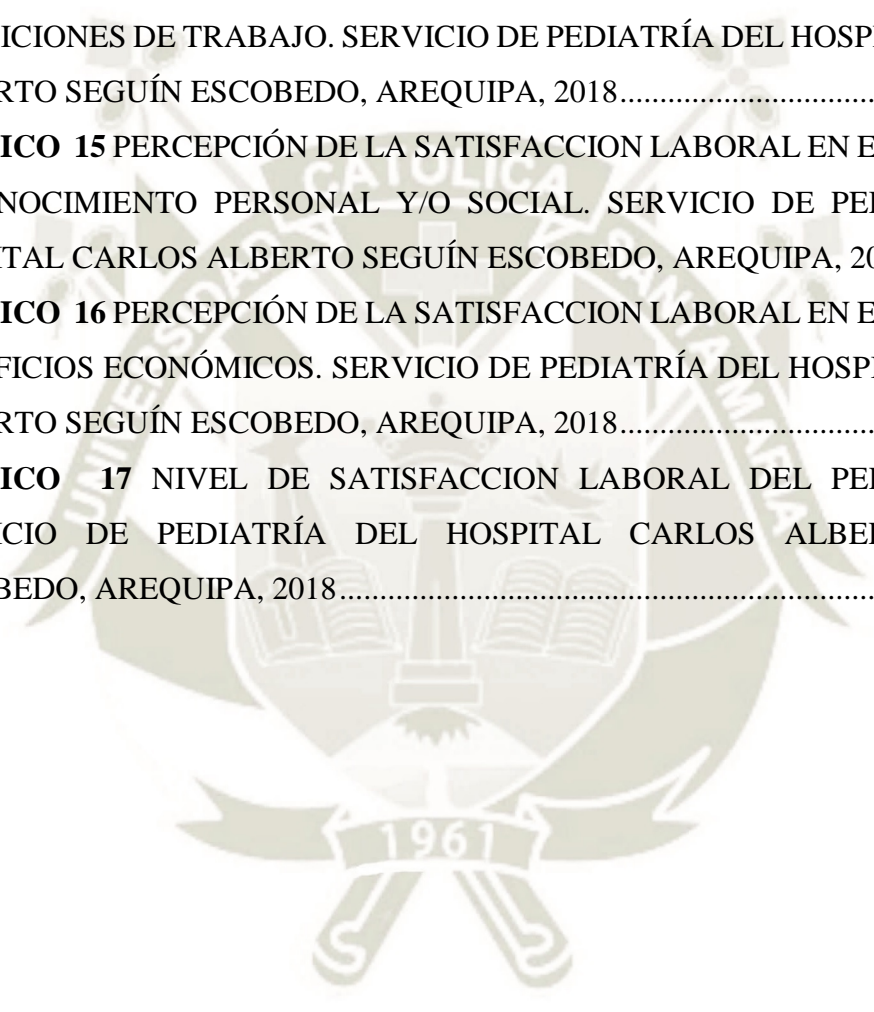
TABLA 1 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	36
TABLA 2 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE LIDERAZGO. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	39
TABLA 3 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE INNOVACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	41
TABLA 4 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE RECOMPENSA. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	43
TABLA 5 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE CONFORT. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	45
TABLA 6 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	47
TABLA 7 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE TOMA DE DECISIONES. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	49
TABLA 8 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	51
TABLA 9 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE REMUNERACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	53
TABLA 10 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE IDENTIDAD. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	55
TABLA 11 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE CONFLICTO Y COOPERACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	57

TABLA 12 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE MOTIVACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	59
TABLA 13 PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018	61
TABLA 14 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL FACTOR DE SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	63
TABLA 15 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL FACTOR DE CONDICIONES DE TRABAJO. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	65
TABLA 16 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL FACTOR DE RECONOCIMIENTO PERSONAL Y /O SOCIAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	67
TABLA 17 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL FACTOR DE BENEFICIOS ECONÓMICOS. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	69
TABLA 18 NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018	71
TABLA 19 RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA. HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	37
GRAFICO 2 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE LIDERAZGO. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018	40
GRAFICO 3 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE INNOVACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.	42
GRAFICO 4 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE RECOMPENSA. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018	44
GRAFICO 5 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE CONFORT. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018	46
GRAFICO 6 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	48
GRAFICO 7 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE TOMA DE DECISIONES. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	50
GRAFICO 8 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	52
GRAFICO 9 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE REMUNERACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018	54
GRAFICO 10 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE IDENTIDAD. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.	56
GRAFICO 11 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE CONFLICTO Y COOPERACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	58

GRAFICO 12 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE MOTIVACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018	60
GRAFICO 13 PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	62
GRAFICO 14 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL FACTOR DE CONDICIONES DE TRABAJO. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	64
GRAFICO 15 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL FACTOR DE RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	66
GRAFICO 16 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL FACTOR DE BENEFICIOS ECONÓMICOS. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	68
GRAFICO 17 NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.....	70





CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

I.- PLANTEAMIENTO TEORICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del Problema

Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de salud Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, EsSalud. Arequipa, 2017.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Campo, área y línea

CAMPO: Ciencias de la Salud.

ÁREA: Enfermería.

LÍNEA: Gerencia en Salud.

1.2.2. Tipo y nivel del problema

TIPO: Descriptivo - Relacional

NIVEL: Transversal

1.2.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
<p>Independientes</p> <p>Características del personal</p>	<p>1.- Edad</p> <p>2.- Sexo</p> <p>3.- Condición laboral</p>	<p>- Años</p> <p>- Femenino</p> <p>- Masculino</p> <p>- Nombrado</p> <p>- Contratado o CAS</p>
<p>Clima organizacional</p>	<p>1.- Cultura de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conflicto y Cooperación - Motivación - Identidad <p>2.- Diseño organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Toma de Decisiones - Comunicación Organizacional - Estructura <p>3.- Potencial humano</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recompensa - Innovación - Liderazgo - Confort 	<p>- Clima No Saludable</p> <p>- Clima por Mejorar</p> <p>- Clima Saludable</p>
<p>Dependiente</p>	<p>1. Significación de la tarea</p>	<p>- Muy satisfecho</p>

Satisfacción laboral	2. Condiciones de trabajo	- Satisfecho
	3. Reconocimiento personal o social	- Promedio
	4. Beneficios económicos	- Insatisfecho
		- Muy insatisfecho

1.2.4. Interrogantes básicas

- ¿Qué características del personal según edad, sexo y condición laboral en el Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, EsSalud?
- ¿Cuál es el clima organizacional del Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, EsSalud?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que presenta el personal de salud del Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, EsSalud?
- ¿Cómo se relaciona el Clima Organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, EsSalud?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La relevancia científica del presente estudio se sustenta en que a partir de los resultados que se obtengan se podrá tener una visión más clara acerca de la problemática existente en el Servicio de Pediatría en función al clima organizacional y satisfacción laboral del personal, y esto es importante para que en base a los resultados del estudio, los directivos del servicio puedan adoptar medidas que conduzcan a dar solución a este problema.

La relevancia académica de la investigación, está dada porque la Universidad Católica de Santa María tiene un gran interés en promover el desarrollo de investigaciones científicas que contribuyan a la comprensión y solución de los distintos problemas que atañen a las Escuelas Profesionales, y en el caso de la Facultad de Enfermería, la línea de investigación referida a la Gerencia de Salud, no es muy abarcada a nivel de pregrado, sin embargo, existe una problemática bastante álgida y creciente en torno a las variables de estudio en los diferentes servicios del hospital, siendo esto una de las razones que nos motivaron al desarrollo del estudio.

La relevancia social radica en que, los recursos humanos en salud, son muy importantes en la prestación de servicios de salud a la comunidad y a los pacientes que al presentar algún tipo de enfermedad o trastorno que afecta su salud, desarrollan una serie de situaciones de índole personal, familiar, psicoemocionales y de necesidad de cuidados, que deben ser prestados de forma eficiente y altamente humanizados, pero para ello, es necesario, que el personal de salud, labore en condiciones adecuadas y que en los servicios hospitalarios se observe un clima organizacional adecuado y motivador, de manera tal, que el personal sienta satisfacción con su trabajo y por ello, esté siempre dispuesto a brindar la mejor atención posible a sus pacientes en el marco de la calidad, eficiencia y calidez en el trato.

El trabajo es de actualidad, porque actualmente EsSalud, se encuentra en un proceso de reestructuración orientado a la mejora de la prestación de los servicios de salud y en este panorama, es necesario evaluar el clima organizacional y satisfacción laboral en los diferentes servicios hospitalarios, a efectos de poder adoptar estrategias de mejora continua, tanto para la institución como para los usuarios internos y externos.

Finalmente, nos motiva el deseo de obtener el Título Profesional de Licenciadas en Enfermería a través del desarrollo de la presente investigación.

2. OBJETIVOS

- Describir las características del personal según edad, sexo y condición laboral en el Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, EsSalud.

- Determinar el clima organizacional del Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, EsSalud.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral que presenta el personal de salud del Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, EsSalud.
- Establecer la relación del Clima Organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, EsSalud.

3. BASES TEÓRICAS

3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

3.1.1. Definición:

Los análisis sobre el Clima Organizacional deben analizar los aspectos relativos a las percepciones y expectativas del personal con respecto a la organización. Según varios autores, las dimensiones a evaluar deberán ser ajustadas de acuerdo a cada realidad y a cada historia particular. El Clima Organizacional, está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones (2).

Tubán, define al Clima Organizacional como: "un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.)". Desde esa perspectiva, el Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones); por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional, se mide la manera de cómo es percibida la organización (3).

Arias, señala que es considerado como un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, entre otros). Estas percepciones globales reflejan la interacción que se da entre las

características personales y las de la organización (4).

Brow y Moberg, manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta. (5).

Alexis Goncalvez, describe al clima organizacional como “la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización” (6).

Chiavenato, plantea que el clima organizacional “es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento” (7).

Así también, puede que existan múltiples climas dentro de la misma organización, ya que la vida en la organización puede variar en cuanto a las percepciones de los miembros según los niveles de la misma, sus diferentes lugares de trabajo, o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo. Así, las compañías pueden tener un clima para el servicio al cliente.

Koys y Decottis, señalan que estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; por ejemplo, actualmente la bibliografía existente debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional (8). El primero se estudia a nivel individual, mientras que el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización.

Así, el clima organizacional puede ser definido como "las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales” (9).

El clima organizacional hace referencia al ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización, dice relación con el trabajo "cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa

o institución" (10).

Brunet, define al clima organizacional como “un conjunto de características que son percibidas de una organización y/o de sus departamentos que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus departamentos actúan (consciente o inconscientemente) con sus empleados. Así, las variables propias de la organización, como la estructura y el proceso organizacional, interactúan con la personalidad del individuo para producir las percepciones” (11). Cuando las personas desarrollan sus percepciones acerca del clima, estas utilizan información que obtienen a partir de los distintos acontecimientos que se suscitan a su alrededor, de las características propias de la organización así como de las características personales de cada colaborador. Existe consenso de que la medida perceptiva de los atributos organizacionales constituye la definición más aceptada y empleada por los distintos investigadores, porque de esta forma el clima puede ser evaluado más fácilmente y se encaja mejor en las concepciones aportadas por la teoría de Lewin la misma que postula que el medio y la personalidad de los colaboradores, ejercen una influencia directa en su comportamiento.

3.1.2. Componentes del clima organizacional

A. Cultura organizacional

Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio (12). Los elementos que componen la cultura organizacional son:

- **Conflicto y Cooperación**

Basado en la necesidad de encarar las dificultades involucradas en la tarea de lograr suficiente cooperación para solucionar los asuntos en pugna. Con el objetivo de lograr equilibrar todos los factores

inherentes en el concepto de desarrollo sostenible. 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 (12).

- **Motivación**

Es el impulso mental que nos da la fuerza necesaria para iniciar la ejecución de una acción y para mantenernos en el camino adecuado para alcanzar un determinado fin. La motivación es una fuerza en movimiento. La intensidad de esa fuerza es cambiable y es así como una persona, altamente motivada, posteriormente puede mostrar menor interés en desarrollar la acción. Por este motivo es necesario emplear técnicas de reforzamiento. 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 determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

- **Identidad**

Es el conjunto de los rasgos propios de un individuo o de una comunidad. Estos rasgos caracterizan al sujeto o a la colectividad frente a los demás. La identidad también es la conciencia que una persona tiene respecto de sí misma y que la convierte en alguien distinto a los demás. Aunque muchos de los rasgos que forman la identidad son hereditarios o innatos, el entorno ejerce una gran influencia en la conformación de la especificidad de cada sujeto.

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. (13).

B. Diseño organizacional

Las organizaciones según Chester I. Bernard, son "Un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: La coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización (14). Los componentes del diseño organizacional son los siguientes:

- **Remuneración**

Es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución y está destinada a la subsistencia del trabajador y de su familia. En otras palabras, constituye las recompensas de todo tipo que reciben los colaboradores por llevar a cabo las tareas que les asigne la organización; la compensación puede ser directa e indirecta, la compensación directa es el pago que recibe el colaborador en forma de sueldos, salarios, primas y comisiones. La compensación indirecta, llamada también beneficios, son las que se otorgan por derechos y prestaciones que se adquieren, como son las vacaciones, gratificaciones, asignación familiar, seguros, entre otros.

- **Toma de decisiones**

Es el proceso durante el cual, la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella. La toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Se debe empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia. Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como

el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones y analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos (14).

- **Comunicación organizacional**

La comunicación dentro de una organización, adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, entre otros. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores. La efectividad y buen rendimiento de una organización depende plenamente de una buena comunicación organizacional. Así pues, la comunicación organizacional estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen a los usuarios externos. Se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección (14)

- **Estructura**

Este término hace referencia a la organización o al sistema social que determina las relaciones entre las personas en un determinado tiempo y espacio. Estas estructuras suelen ser orientadas por valores propios de la sociedad y normas, sean estas jurídicas o no. Este concepto es muy utilizado por otras ciencias sociales, como la antropología o la filosofía. A su vez, puede ser interpretado de distintas maneras según la corriente por el cual sea estudiado, sea el funcionalismo, el empirismo, la dialéctica, etc. Algunos de los factores que se tienen en cuenta a la hora de analizar las estructuras sociales son la cultura, las instituciones, los valores, el medio en el que se haya la sociedad y las tecnologías que aplica para su desarrollo (15). 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.

C. Potencial humano

Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos (15). Los elementos que lo componen son los siguientes:

- **Recompensa**

El incentivo es externo a la persona y su relación con el trabajo, mientras que el motivo si bien puede ser provocado por un factor exterior, lo más probable es que sea creado por el propio individuo a partir de procesos cognoscitivos o afectivos de forma tal que su acción resulte inducido por rasgos de su personalidad, por lo que piensa, cree o lo que percibe frente a una situación. Por tal, induce y motiva a un esfuerzo especial. 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 lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo (12).

- **Innovación**

Es el establecimiento de una nueva función de producción. La economía y la sociedad cambian cuando los factores de producción se combinan de una manera novedosa. Sugiere que invenciones e innovaciones son la clave del crecimiento económico y quienes implementan ese cambio de manera práctica son los emprendedores. La búsqueda a través de la investigación de nuevos conocimientos, las soluciones o vías de solución, suponen curiosidad y placer por la renovación. Los conceptos de vanguardia y creatividad se hacen relevantes en este contexto. Cubre la voluntad de una organización

de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas (12).

- **Liderazgo**

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. En la administración de organizaciones de salud, el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización). El liderazgo entraña una distribución desigual del poder. Los miembros del grupo no carecen de poder; dan forma a las actividades del grupo de distintas maneras. Aunque, por regla general, el líder tendrá la última palabra, ejerce influencia 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 tales como: valores, normas y procedimientos, además es el líder (14).

- **Confort**

Se trata de aquello que brinda comodidades y genera bienestar al usuario. El confort puede estar dado por algún objeto físico (un sillón, un colchón, un coche), o por alguna circunstancia ambiental o abstracta (la temperatura apropiada, el silencio, la sensación de seguridad). El ser humano tiende a buscar el confort en todo momento. En un entorno laboral, como puede ser una oficina, el confort suele obtenerse a partir de la utilización de un asiento cómodo, que evite dolores de espalda. Un equipo de aire acondicionado en verano y un sistema de calefacción en invierno también contribuye al confort en el trabajo, al igual que las facilidades de transporte para llegar al lugar de empleo o la disponibilidad de un comedor en el edificio, es importante que la

dirección realice esfuerzos para crear un ambiente físico sano y agradable (14).

3.1.3. Beneficios de la medición del clima organizacional

La medición del clima organizacional en una institución nos brinda muchos beneficios, dentro de los cuales se puede mencionar:

- Obtener información confiable y válida sobre el funcionamiento de la Organización. Establecer el valor promedio del Clima Organizacional y comparar el Clima Organizacional en los diferentes departamentos o áreas.
- Establecer Benchmarking interno, a los fines de aprovechar las mejores prácticas dentro de la empresa.
- Monitorear el resultado de las intervenciones de los proyectos de mejora del clima organizacional, para evaluar su avance en diferentes momentos, lo cual es importante cuando se están adelantando procesos de cambio organizacional.
- Adicionalmente, es posible conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en el personal de una organización.
- Disponer de Indicadores de Gestión adicionales a los tradicionales.
- Detectar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales.
- Definir acciones de mejora.
- Realizar comparaciones con otras organizaciones y apoyarse en ellas con fines de Benchmarking.
- Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros.

3.1.4. Dimensiones del clima organizacional

El Ministerio de Salud (MINSA), define a las dimensiones del clima organizacional como las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Esta institución postula la existencia de once dimensiones a ser evaluadas (16). Entre los más estudiados tenemos: Motivación, recompensas, propósito, comunicación, conflicto, estructura, liderazgo, satisfacción, capacitación, objetivos y cultura.

3.1.5. Consecuencias del clima organizacional

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: 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. En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacional es de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado.

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

3.2. SATISFACCIÓN LABORAL

3.2.1. Definición:

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo (17). Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del debería ser (lo que desea un empleado de su puesto) son las necesidades, los valores y los rasgos personales (18).

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son la retribución, las condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, el contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso (19).

Además, se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a

satisfacción se refiere: la Satisfacción general, es un indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. La satisfacción por facetas, es el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es considerada por diferentes teóricos e investigadores en ciencias sociales como un factor determinante de la calidad de la atención, esta aportación se aplica en los modelos de evaluación de los servicios de salud.

Davis y Newstrom, definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo (20).

La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados:

A. Dedicación al trabajo

Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima. Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto (21).

B. Compromiso organizacional

Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella. El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se

desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos (21).

C. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal (21).

3.2.2. Causas de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral depende no sólo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario. La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros). Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible (22)

3.2.3. Consecuencias de la satisfacción laboral

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son (22):

- A. Inhibición.
- B. Resistencia al cambio.
- C. Falta de creatividad.
- D. Abandono.
- E. Accidentabilidad.
- F. Baja productividad.
- G. Dificultad para trabajar en grupo.

Robbins, indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales (23).

A. Años de carrera profesional

A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus

necesidades personales tan rápidamente como esperaba (22).

B. Expectativas laborales

Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción. La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas (22).

Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son (21):

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

3.2.4. Componentes de la satisfacción laboral

Sonia Palma en 1999, citada por Alfaro y cols, propone una definición de satisfacción laboral que incluye una gran variedad de variables que se interrelacionan, con la finalidad de aumentar o disminuir la satisfacción que experimenta un trabajador ante el ambiente donde el mismo labora (24). Dicha autora elaboró una escala denominada SL-SPC en 2005, la cual permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta

encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores:

- Significación de la tarea.
- Condiciones de trabajo.
- Reconocimiento personal y/o social.
- Beneficios económicos.

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos (25).

3.2.5. Condiciones de satisfacción laboral según palma

A. Condiciones físicas y/o materiales

Son los elementos materiales o de infraestructura que directamente o indirectamente influyen en el ambiente de trabajo, así mismo, son medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas, los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por su comodidad personal, como para realizar bien su trabajo con distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio y condiciones de comodidad; sin embargo, Salvo citado por Calixto, encontró que el ruido, la iluminación, el aseo, ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores sumado a tener que trabajar con equipos y materiales deficientes era lo que más molestaba y tensionaba al personal asistencial (25). Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. En un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo, es importante establecer buenos estándares de salud y seguridad en el lugar de trabajo (26).

B. Beneficios laborales y/o remunerativos

Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. La compensación (sueldos, salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del “status”, significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana y por medio de ellos se pueden adquirir otros valores (27).

Autores como Bassett, citados por Norabuena, expresan que no existe suficiente evidencia de que la remuneración sola aumente o disminuya la satisfacción laboral dado a que pueden existir individuos con buena paga y aun así están insatisfechos. Por el contrario, investigadores como Arnols y Boshoff, citados por Norabuena, señalan que los individuos desean ser reconocidos y tener buena paga y que reconocen esta remuneración como un factor organizacional que influye en la satisfacción laboral (28). Para Vroom, citado por Norabuena, el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio, tranquilidad, etc., si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

Robbins, establece que el trabajo en si es aquel que le provee tareas estimulantes al individuo, oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal, así como la oportunidad de ser responsable y medir sus

resultados. Los individuos prefieren trabajos que los estimulen mentalmente o sea que no sean aburridos puesto que causarían frustración (29).

C. Políticas administrativas

Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Está muy relacionada al comportamiento organizacional, es el estudio de la manera como las personas, ya sea en grupo o individualmente y las estructuras, actúan o impactan en las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia y eficiencia de las mismas. Se ocupa por lo tanto de estudiar lo que las personas hacen dentro de la organización y como su conducta afecta a la misma, ya que las organizaciones son sistemas sociales donde se combinan ciencia y personas, tecnología y humanidad. Una organización si vuelve la mirada a su componente principal, las personas pueden ser fuente de enriquecimiento en el desarrollo personal y promover el bienestar de sus integrantes.

D. Relaciones interpersonales

Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas. Las relaciones interpersonales armónicas con sus compañeros del área donde se desenvuelven y mantienen criterios propios para realizar el trabajo. Centran su éxito personal y profesional en la oportunidad de expresar y desarrollar cada vez más sus potencialidades y habilidades dentro de la organización, mantener una buena autoestima, mejora sus relaciones laborales y sentir que tienen identificación con el grupo, creciendo día a día como personas, compañeros, amigos, subordinados, profesionales, lo que favorece un buen ambiente de trabajo y el avance de la organización donde labora. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda mutua para superar

debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. El estilo de trabajo de trabajo es por lo general un asunto de actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que la que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo (23). La ayuda mutua surge entre los miembros del equipo cuando existe compromiso entre ellos y no solo un compromiso con el proyecto. Los miembros trabajan mejor cuando:

- Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- Se pone en claro las funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- No existen discusiones personales.
- Los conflictos se resuelven equitativamente.
- El liderazgo es compartido.
- Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

E. Realización personal

Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. El entorno laboral puede actuar sobre el rendimiento de muchas maneras, para empezar a ejercer una influencia positiva o negativa sobre la motivación de los empleados, produciendo un incremento o disminución en sus esfuerzos. De modo similar el entorno no puede estructurarse de tal manera que propicie el rendimiento al facilitar a las personas la realización de su trabajo o bien

contener restricciones que interfirieran con el desempeño. Mejorar a través de actividades encaminadas a incrementar y desarrollar la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano a través de la capacitación permanente con la finalidad de elevar el desempeño profesional del personal de salud, la capacitación es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual, proporciona a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Es fundamental para la administración de recursos humanos que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, con la finalidad de elevar su desempeño profesional. Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la muerte. El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
- Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar. Mantener íntegra la identidad personal con la identidad profesional.
- Mantener la cultura del diálogo (23).

F. Desempeño de tareas

Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones. El desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesita la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo (23).

G. Relación con la autoridad

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe, sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La supervisión consiste en dar a los subordinados la instrucción, orientación y disciplina día a día. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor, la conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo. El líder juega un papel muy importante en el ámbito de las organizaciones porque dependiendo del liderazgo efectivo que se obtenga, será el grado que la organización alcance sus objetivos (23).

4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En relación al tema de estudio se revisó la literatura, encontrándose estudios que guardan relación con el tema a investigar; a nivel internacional, nacional y local que servirán como soporte a la investigación propuesta; así tenemos:

4.1. INTERNACIONAL:

Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérica-Tolima, 2015

Autor: William David Montero Cruz

Publicado en: “*Universidad Nacional a Distancia- UNAD Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios (ECACEN) Especialización en Gestión Pública Colombia 2015*”.

- **Conclusiones:** Existe relación significativa encontrándose diferentes fortalezas y debilidades en cada una de las dimensiones generándose un sinnúmero de retos y expectativas para las directivas y el talento humano del HEGI en pro de mejorar cada día.

4.2. NACIONALES

Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microrred de Salud San Martín de Porres 2017

Autor: Vallejos Patiño, María Isabel

Publicado en: “*Repositorio digital institucional de la Universidad César Vallejo*”

- **Conclusiones:** El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microrred de Salud San Martín de Porres existiendo una alta relación entre las variables.

4.3. LOCALES

Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa 2016

Autores: Apancho Ccapa, Gabriela Katherin; Condori Quispe, Katherine Jeaneth

Publicado en: “*repositorio Universidad Nacional de San Agustín*”

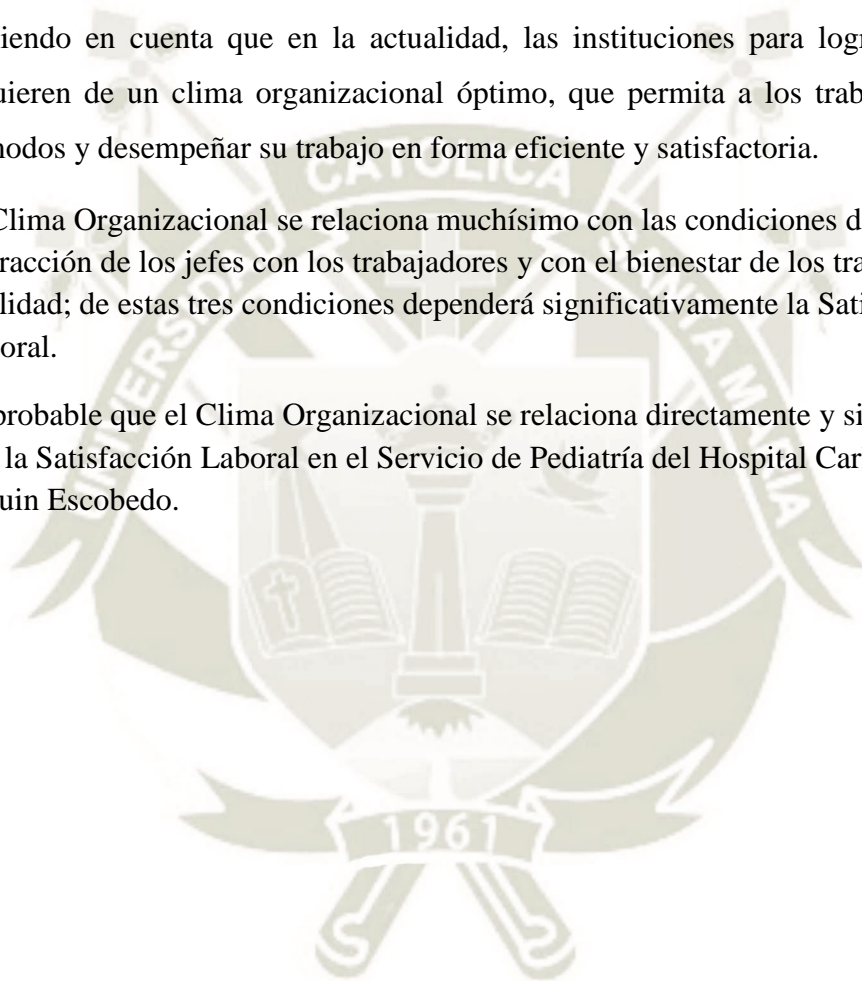
- **Conclusiones:** El clima organizacional obtuvo la calificación por mejorar, la satisfacción laboral comparte el resultado de alta y baja en porcentajes similares, existe relación estadística significativa entre el clima organizacional con la Satisfacción laboral.

5. HIPÓTESIS

Teniendo en cuenta que en la actualidad, las instituciones para lograr sus objetivos requieren de un clima organizacional óptimo, que permita a los trabajadores sentirse cómodos y desempeñar su trabajo en forma eficiente y satisfactoria.

El Clima Organizacional se relaciona muchísimo con las condiciones de trabajo, con la interacción de los jefes con los trabajadores y con el bienestar de los trabajadores en su totalidad; de estas tres condiciones dependerá significativamente la Satisfacción Laboral.

Es probable que el Clima Organizacional se relaciona directamente y significativamente con la Satisfacción Laboral en el Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo.





CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICA

Para obtener la información acerca del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral se utilizó como técnica del Cuestionario.

2. INSTRUMENTOS

Para la variable Clima Organizacional: Se utilizó el Cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud, que ha sido elaborado por el Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud del Perú, con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones como en el Hospital Santa Rosa en el año 2015; aplicado al miembros de una organización respecto a las tareas que desempeñan: al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. Su objetivo es medir la percepción de los usuarios internos respecto a diversos aspectos de la organización. Esta escala permite que se realice una evaluación cuantitativa del clima organizacional. El cuestionario consta de 55 ítems, que son respondidos mediante una Escala de Likert de cinco niveles, que va desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”. De este modo, los ítems que componen cada factor de la prueba estarían conformados como se resume a continuación:

- Liderazgo: preguntas 1, 4, 9, 25, 29.
 - Innovación: preguntas 6, 22, 44, 50, 52.
 - Recompensa: preguntas 16, 20, 36, 39, 41.
 - Confort: preguntas 19, 42, 51.
- } Potencial Humano
-
- Estructura organizacional: preguntas 2, 8, 24, 26, 27, 38, 48.
 - Toma de decisiones: preguntas 3, 30, 45.
 - Comunicación organizacional: preguntas
 - 12, 14, 32, 33, 34.
 - Remuneración: preguntas 18, 37, 53, 54, 55.
- } Diseño Organizacional
-
- Identidad: preguntas 10, 11, 13, 23, 31.
 - Conflicto y cooperación: preguntas 5, 15, 21, 35, 40, 43.
 - Motivación: preguntas
 - 7, 17, 28, 46, 47, 49.
- } Cultura Organizacional

El instrumento fue construido por el comité técnico de clima organizacional, validado por juicio de expertos, emplearon la metodología de focus group donde realizaron la validación de la claridad de los enunciados; así como la medición de la fiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach cuyo valor fue cercano a 1, se interpreta que la información obtenida con este instrumento es confiable. Para valorar el clima organizacional se suma el puntaje obtenido por cada trabajador y luego se compara con los parámetros establecidos por los autores del instrumento que son: clima no saludable: 55-128 puntos, clima por mejorar: 129-202 puntos y clima saludable: 203-275 puntos (30).

Clima Saludable	Clima por Mejorar	Clima no Saludable
203 – 275 puntos	129 – 202 puntos	55 – 128 puntos

Para la variable de Satisfacción Laboral: Se utilizó la “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005), el cuestionario utiliza la escala de Likert y tiene 27 preguntas, de los cuales son positivos los ítems 1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27 y negativos los ítems 2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24, todos los ítems están agrupados en los factores:

- Significación de la Tarea: 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26.
- Condiciones de Trabajo: 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.
- Reconocimiento Personal y/o Social: 6, 11, 13, 19 y 24.
- Beneficios Económicos: 2, 5, 9, 10 y 16.

La escala SL-SPC permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con

respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos. Las categorías diagnósticas para cada factor se resumen de la siguiente manera: (26)

Nivel de satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

Respecto a la confiabilidad y validez del instrumento seleccionado, según Palma se validó en trabajadores de Lima Metropolitana mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a .8 (26).

MATERIALES:

- Cuestionario para el estudio de Clima Organizacional (Ministerio de Salud), Cuestionario para el estudio de la Satisfacción Laboral (Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC)
- Material de escritorio
- Computadora personal con software de procesamiento de textos, base de datos y procesamiento estadístico.

3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

3.1. UBICACIÓN ESPACIAL

La investigación fue realizada en el Servicio de Pediatría del Hospital Base Carlos Alberto Segúin Escobedo de Arequipa - EsSalud, que cuenta con 4 ambientes con 3 camas por ambiente, con una capacidad de 21 pacientes y UCIP 1 ambiente de 4 camas.

3.2. UBICACIÓN TEMPORAL

El estudio tuvo una duración de cuatro meses de marzo a junio del 2018.

3.3. UNIDADES DE ESTUDIO

Estuvieron conformadas por el personal que labora en el Servicio de Pediatría del referido hospital.

3.3.1. Universo

El universo de estudio estuvo conformado por 32 trabajadores de salud y 2 trabajadoras de nutrición que desempeñan labores dentro del Servicio de Pediatría, los mismos que se distribuyen de la siguiente manera:

PERSONAL	CANTIDAD
Médico	16
Lic. de Enfermería	10
Técnico de Enfermería	6
Personal de Nutrición	2
TOTAL	34

3.3.2. Universo - Población

Se trabajó con el 100% del personal del Servicio de Pediatría.

CRITERIOS DE SELECCION

Criterios de inclusión:

- Personal sin límite de edad y de ambos sexos que trabajen en el Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, EsSalud.

- Personal de salud nombrado, contrato indeterminado y modalidad CAS.
- Personal con más de seis meses de permanencia en el puesto.
- Personal de áreas asistenciales y administrativas.
- Consentimiento Informado

Criterios de exclusión

- Personal que al momento de la aplicación estaba goza de vacaciones, descanso médico, o permiso.
- Personal que no desea participar en el estudio.

4. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Después de obtener la aprobación del presente proyecto se solicitó a la Dirección de Escuela de Enfermería, el envío de una carta de presentación dirigida al Director del Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo de Arequipa – EsSalud y se procedió a solicitar la autorización en la Oficina de Investigación y Capacitación del Hospital y ante el Comité de Investigación.
- Luego se identificó a la población de estudio explicándoles el propósito del trabajo, entregando el consentimiento informado a la población con lo cual se captó la participación de las unidades de estudio.
- Posteriormente se procederá a la aplicación de los instrumentos.
- Con los resultados obtenidos se prosiguió con la elaboración de la base de datos y posteriormente se efectuó al análisis, interpretación y presentación de los mismos en tablas estadísticas.
- Las consideraciones éticas para la realización del estudio fueron las de preservar el anonimato, y respetar el derecho de las personas a participar en la investigación.

4.1. RECURSOS

- **Humanos:**

Las investigadoras:

Lizbeth Gissely Ortega Cano.

Vanessa Franco Gámez.

Asesora:

Mgter Roseamery Zapana Begazo.

- **Institucionales:**

Universidad Católica de Santa María: Facultad de Enfermería.

Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud.

- **Materiales**

Instrumentos de recolección de datos, computadora, material de escritorio, archivadores, files.





CAPÍTULO III

PRESENTACION DE RESULTADOS

TABLA 1

CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.

1CARACTERÍSTICA	F	%
Edad (años)		
20 – 40	19	55,89
41 – 60	12	35,29
61 – 70	3	8,82
TOTAL	34	100,00
Genero		
Femenino	28	82,35
Masculino	6	17,65
TOTAL	34	100,00
Condición laboral		
Nombrado	14	41,18
Contratado o CAS	20	58,82
TOTAL	34	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que las edades más frecuentes del personal del Servicio de Pediatría, están comprendidas entre 31 a 40 años en 29,41%, de 20 a 30 años en 26,47% y de 51 a 60 años en 26,47%. La edad promedio es de 42 años, la edad mínima fue 23 años y la edad máxima 66 años.

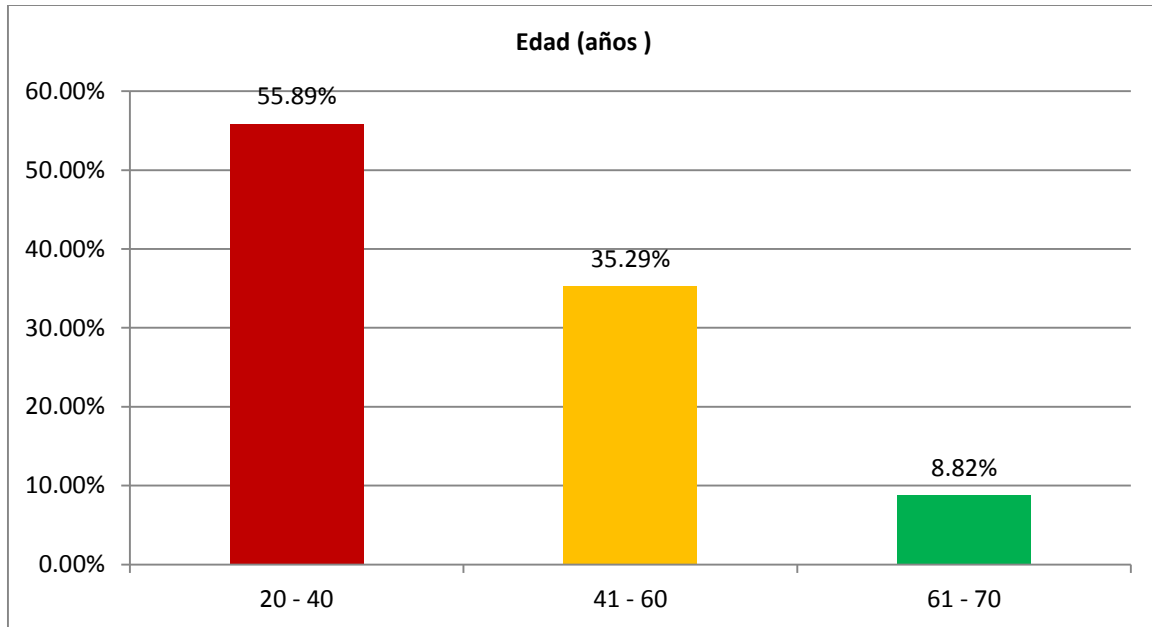
En relación al género del personal, destaca que la mayoría son de sexo femenino, entre médicos, enfermeras, técnicos y nutricionistas; representando al 82,35% del total y masculino el 17,65%, este resultado se explica, porque la mayor cantidad de trabajadores del servicio mayormente son mujeres.

En la condición laboral, se observó porcentajes de 41,18% para personal nombrado y contratado, mientras que el 17,65% corresponde a personal con contrato CAS.

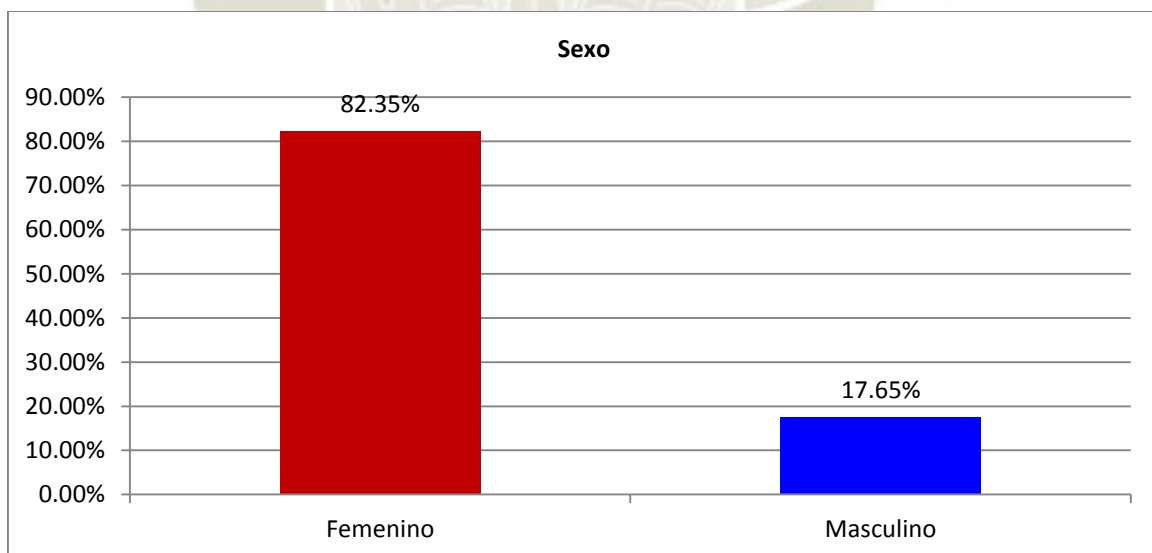
De los resultados anteriores se puede deducir, que la mayoría del personal son personas con edad promedio de 42 años, de sexo femenino y nombrado o contratado.

GRAFICO 1

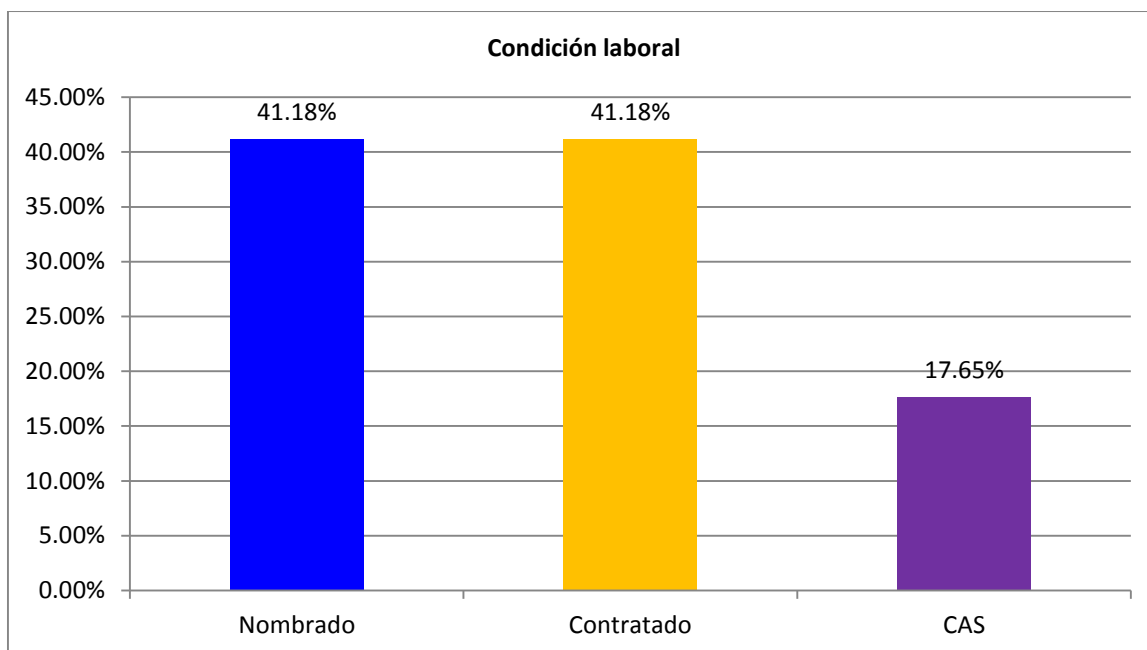
CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

En los gráficos anteriores se aprecia que las edades más frecuentes están comprendidas entre 31 a 40 años, la mayoría del personal es de sexo femenino y porcentajes similares son nombrados o contratados.

CLIMA ORGANIZACIONAL**TABLA 2****PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE
LIDERAZGO. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO
SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**

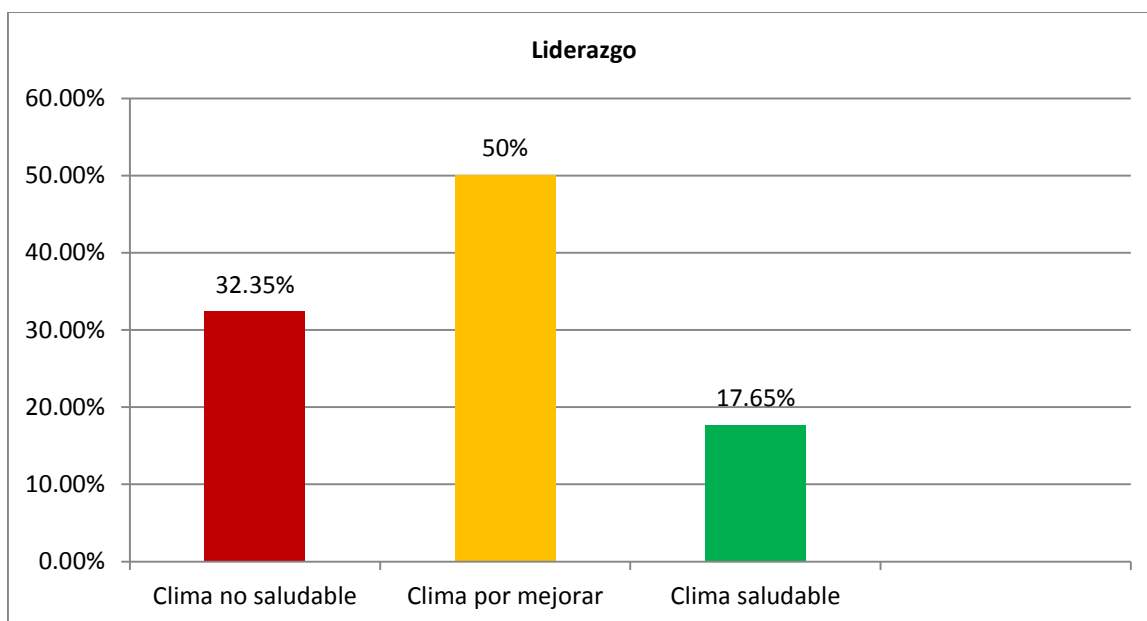
LIDERAZGO	F	%
Clima no saludable (55 – 128)	11	32,35
Clima por mejorar (129 – 202)	17	50,00
Clima saludable (203 – 275)	6	17,65
TOTAL	34	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que el clima organizacional percibido por el personal en el factor de liderazgo es por mejorar en 50%, no saludable en 32,35% y saludable en 17,65%. Por tanto se deduce que la mayoría del personal no considera que exista un liderazgo adecuado en el Servicio de Pediatría.

GRAFICO 2

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE
LIDERAZGO. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO
SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría del personal considera que el clima de liderazgo del Servicio no es saludable.

TABLA 3

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE INNOVACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.

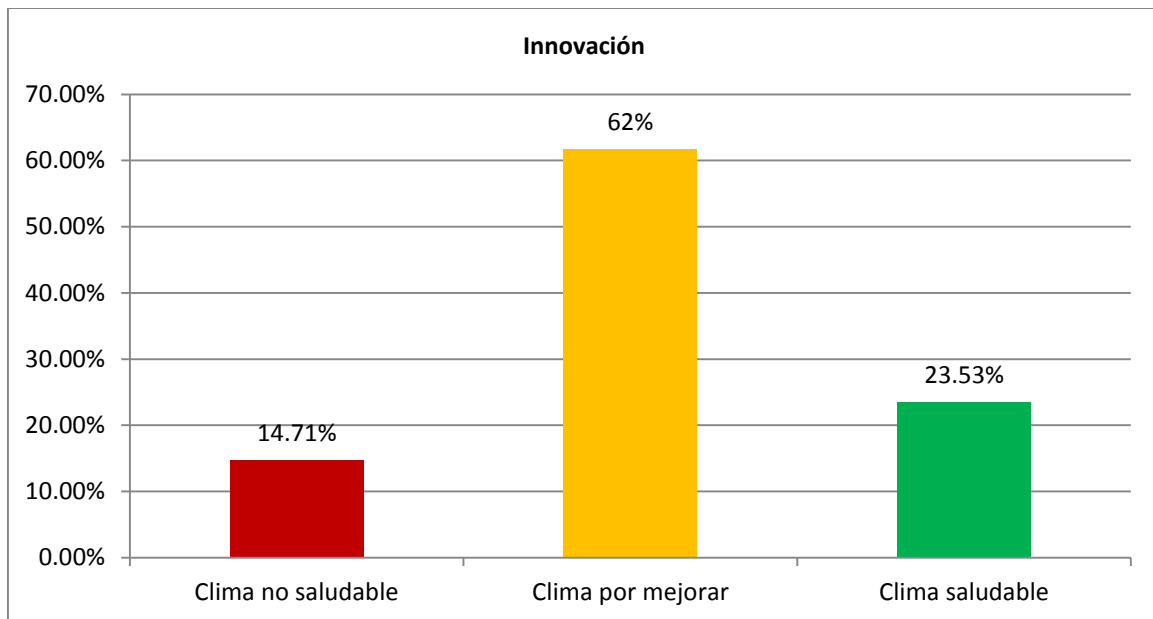
INNOVACIÓN	F	%
Clima no saludable (55 – 128)	5	14,71
Clima por mejorar (129 – 202)	21	61,76
Clima saludable (203 – 275)	8	23,53
TOTAL	34	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que el clima organizacional percibido por el personal en el factor de innovación es por mejorar en 61,76%, saludable en 23,53% y no saludable en 14,71%. Por tanto se deduce que la mayoría del personal considera que el clima de innovación en el Servicio de Pediatría debe mejorar.

GRAFICO 3

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE INNOVACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.



Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría del personal considera que el clima de innovación del Servicio de Pediatría debe mejorar.

TABLA 4

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE RECOMPENSA. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.

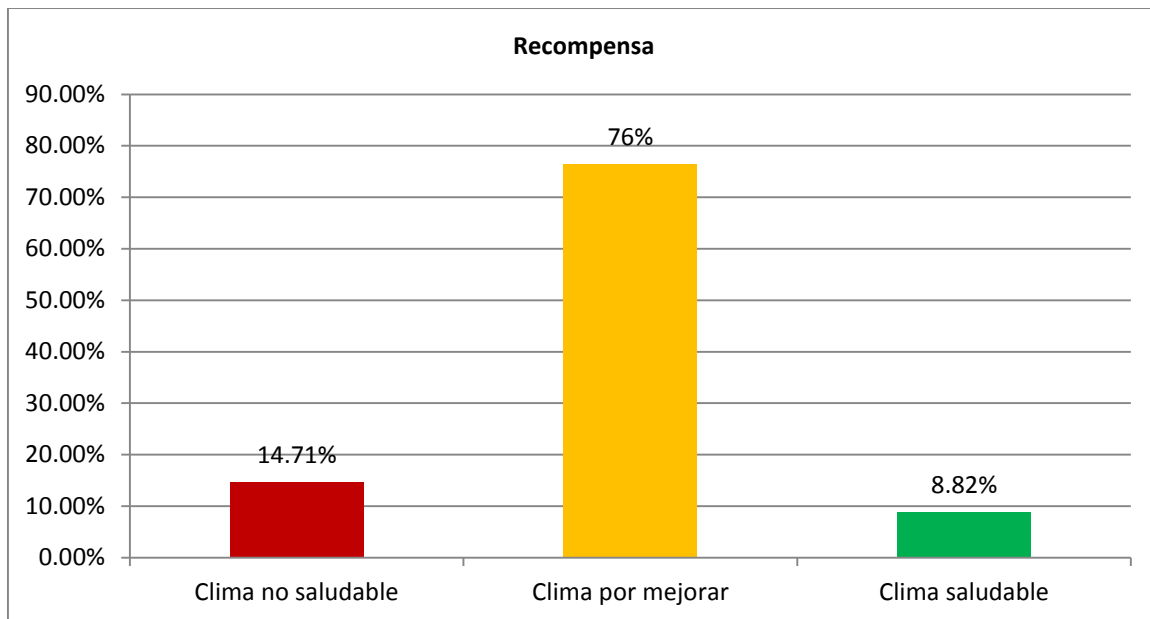
RECOMPENSA	F	%
Clima no saludable (55 – 128)	5	14,71
Clima por mejorar (129 – 202)	26	76,47
Clima saludable (203 – 275)	3	8,82
TOTAL	34	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que el clima organizacional percibido por el personal en el factor de recompensa es por mejorar en 76,47%, no saludable en 14,71% y saludable en 8,82%. De lo que se deduce que la mayoría del personal considera que el clima de recompensa en el Servicio de Pediatría debe mejorar.

GRAFICO 4

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE RECOMPENSA. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018



Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría del personal considera que el clima de recompensa del Servicio de Pediatría debe mejorar.

TABLA 5

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE
CONFORT. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO
SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**

CONFORT	F	%
Clima no saludable (55 – 128)	5	14,71
Clima por mejorar (129 – 202)	18	52,94
Clima saludable (203 – 275)	11	32,35
TOTAL	34	100,00

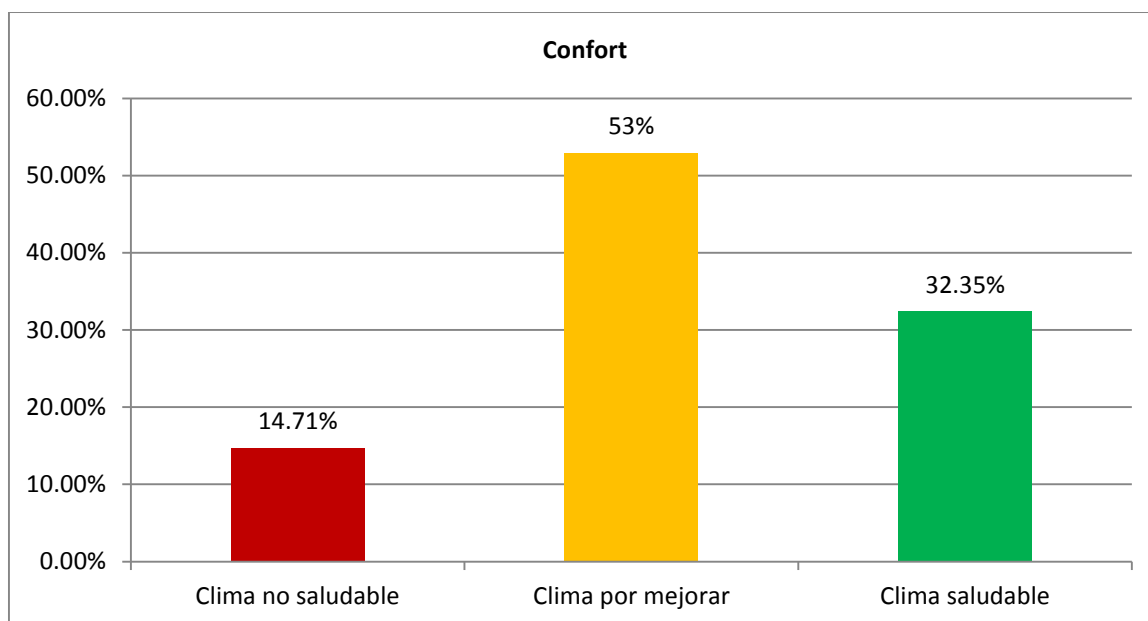
Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que el clima organizacional percibido por el personal en el factor de confort es por mejorar en 52,94%, saludable en 32,35% y no saludable en 14,71%. De lo que se deduce que la mitad del personal considera que el clima de confort en el Servicio de Pediatría debe mejorar y el segundo porcentaje más importante considera que el clima es saludable.

Cabe señalar que tanto el liderazgo, innovación, recompensa y confort están considerados como indicadores del potencial humano y en este se observa que en todos los casos ha sido percibido por el personal como que debe mejorar.

GRAFICO 5

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE
CONFORT. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO
SEGÚN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mitad del personal considera que el clima de confort del Servicio de Pediatría debe mejorar, solo una minoría considera el clima de confort no saludable.

TABLA 6

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018

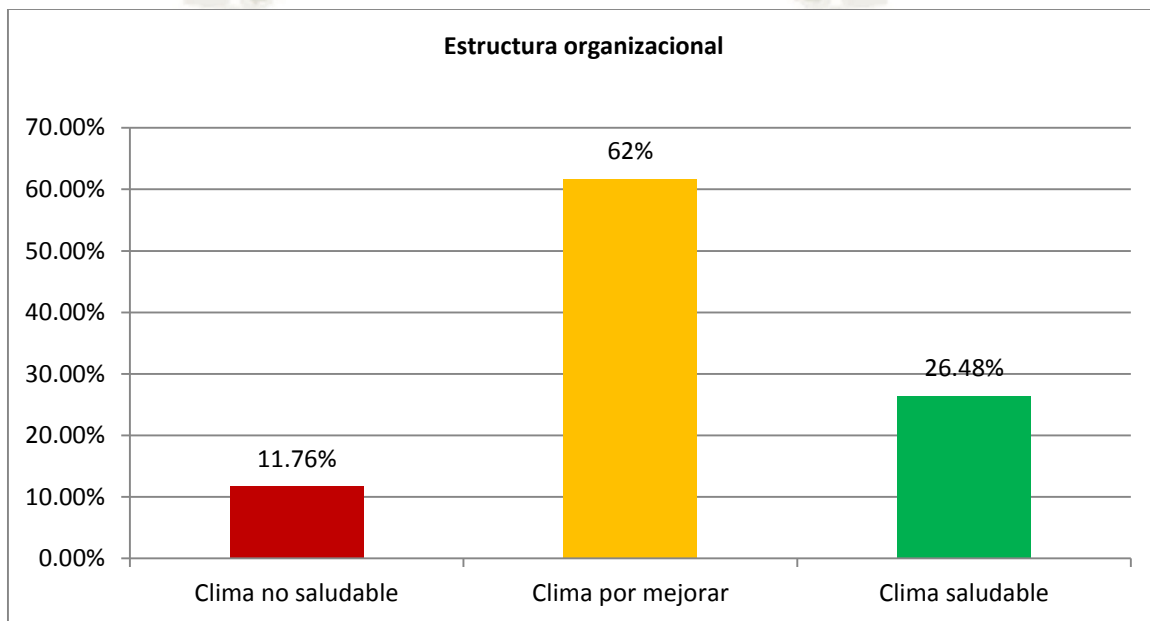
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	F	%
Clima no saludable (55 – 128)	4	11,76
Clima por mejorar (129 – 202)	21	61,76
Clima saludable (203 – 275)	9	26,48
TOTAL	34	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que el clima organizacional percibido por el personal en el factor de estructura organizacional es por mejorar en 61,76%, saludable en 26,48% y no saludable en 11,76%. De lo que se deduce que la mayoría del personal considera que el clima de estructura organizacional en el Servicio de Pediatría debe mejorar y el segundo porcentaje más importante considera que el clima es saludable.

GRAFICO 6

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018



Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría del personal considera que el clima de estructura organizacional del Servicio de Pediatría debe mejorar, el menor porcentaje lo considera no saludable.

TABLA 7

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE TOMA DE DECISIONES. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.

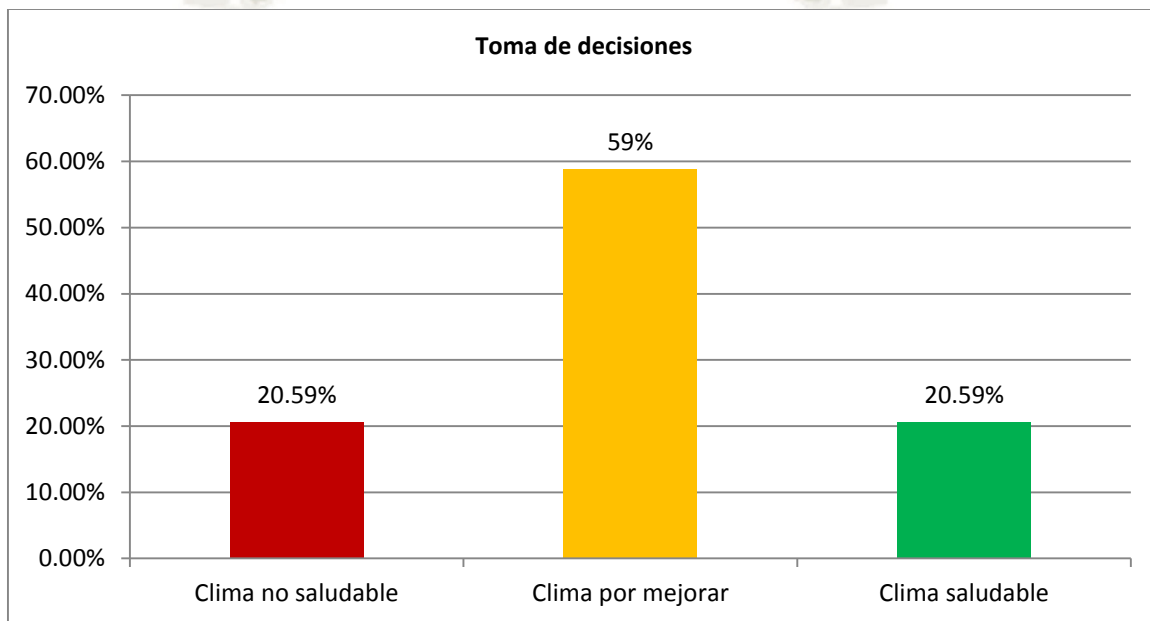
TOMA DE DECISIONES	F	%
Clima no saludable (55 – 128)	7	20,59
Clima por mejorar (129 – 202)	20	58,82
Clima saludable (203 – 275)	7	20,59
TOTAL	34	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que el clima organizacional percibido por el personal en el factor de toma de decisiones es por mejorar en 58,82%, saludable en 20,59% y no saludable en 20,59%. De lo que se deduce que la mayoría del personal considera que el clima de toma de decisiones en el Servicio de Pediatría debe mejorar, existiendo el resto del personal dividido entre considerarlo no saludable o saludable.

GRAFICO 7

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE TOMA DE DECISIONES. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018



Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría del personal considera que el clima de toma de decisiones del Servicio de Pediatría debe mejorar, el resto del personal lo considera saludable o no saludable.

TABLA 8

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL
HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**

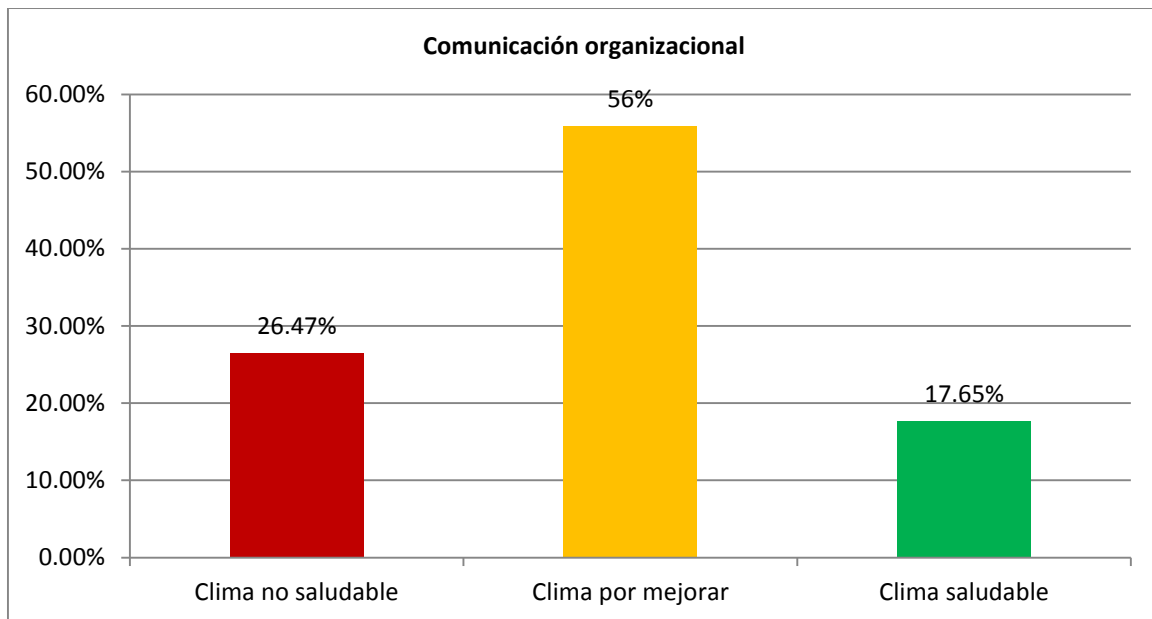
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	F	%
Clima no saludable (55 – 128)	9	26,47
Clima por mejorar (129 – 202)	19	55,88
Clima saludable (203 – 275)	6	17,65
TOTAL	34	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que el clima organizacional percibido por el personal en el factor de comunicación organizacional es por mejorar en 55,88%, no saludable en 26,47% y saludable en 17,65%. De lo que se deduce que la mayoría del personal considera que el clima de comunicación organizacional en el Servicio de Pediatría debe mejorar, el segundo porcentaje más importante lo considera no saludable.

GRAFICO 8

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018



Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría del personal considera que el clima de comunicación organizacional del Servicio de Pediatría debe mejorar, más de la cuarta parte lo considera no saludable.

TABLA 9

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE
REMUNERACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS
ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**

REMUNERACIÓN	F	%
Clima no saludable (55 – 128)	9	26,47
Clima por mejorar (129 – 202)	22	64,71
Clima saludable (203 – 275)	3	8,82
TOTAL	34	100,00

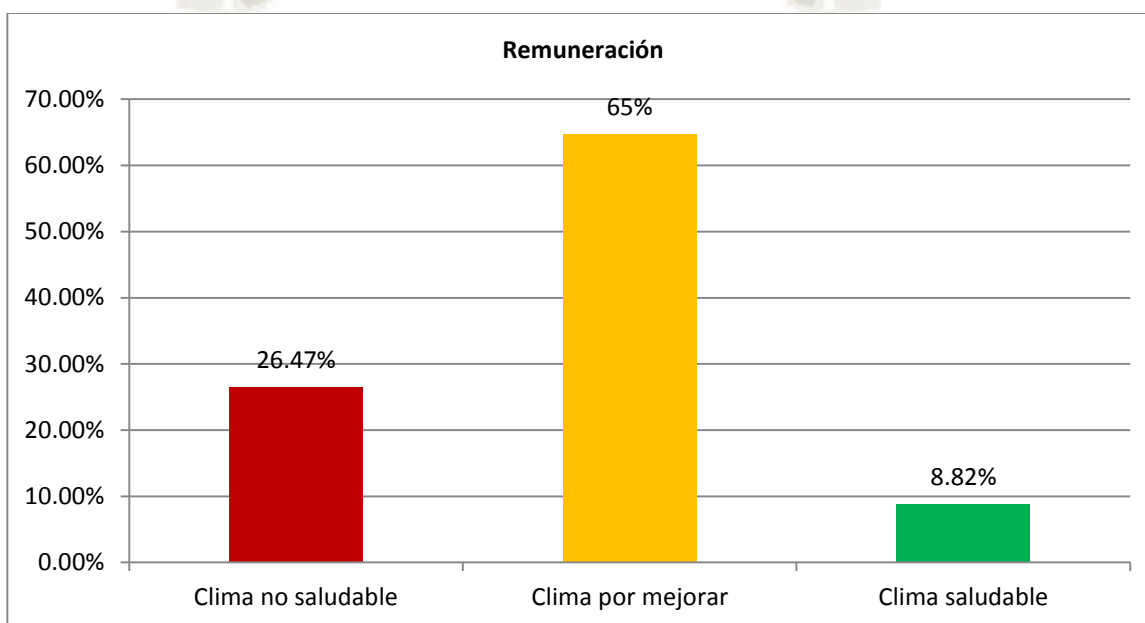
Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que el clima organizacional percibido por el personal en el factor de remuneración es por mejorar en 64,71%, no saludable en 26,47% y saludable en 8,82%. De lo que se deduce que la mayoría del personal considera que el clima de remuneración en el Servicio de Pediatría debe mejorar y el segundo porcentaje más importante lo considera no saludable, de manera tal, que casi la totalidad del personal no está conforme con la remuneración.

Cabe señalar que los factores de estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración comprenden el indicador de diseño organizacional y de acuerdo a nuestros resultados, se aprecia que la mayoría del personal considera que este debe mejorar, asimismo, más de la cuarta parte considera que el diseño organizacional del Servicio de Pediatría es no saludable.

GRAFICO 9

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE
REMUNERACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS
ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría del personal considera que el clima de remuneración del Servicio de Pediatría debe mejorar y más de la cuarta parte lo considera no saludable.

TABLA 10

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE
IDENTIDAD. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO
SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**

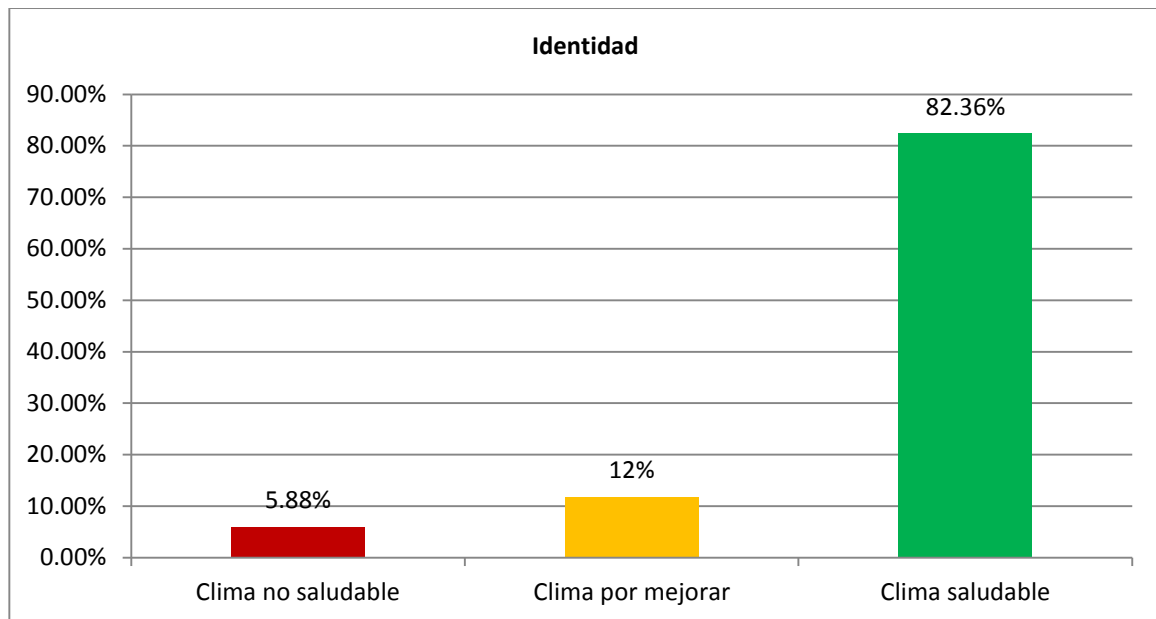
IDENTIDAD	F	%
Clima no saludable (55 - 1289)	2	5,88
Clima por mejorar (129 – 202)	4	11,76
Clima saludable (202 – 275)	28	82,36
TOTAL	34	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que el clima organizacional percibido por el personal en el factor de identidad es saludable en 82,36%, por mejorar en 11,76% y no saludable en 5,88%. De lo que se deduce que casi todo el personal considera que el clima de identidad en el Servicio de Pediatría es saludable, sólo una minoría lo considera no saludable.

GRAFICO 10

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE
IDENTIDAD. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO
SEGÚN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018.**



Fuente: Elaboración propia

Se observa que casi todo el personal considera que el clima de identidad del Servicio de Pediatría es saludable.

TABLA 11

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE
CONFLICTO Y COOPERACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL
CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**

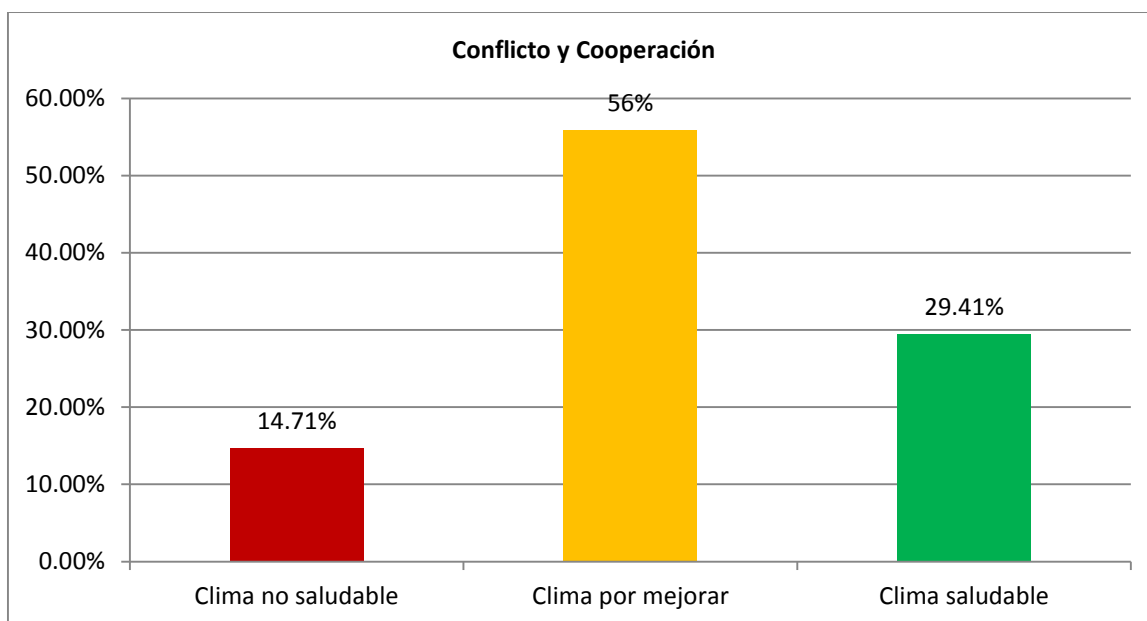
CONFLICTO Y COOPERACIÓN	F	%
Clima no saludable (55 – 128)	5	14,71
Clima por mejorar (129 – 202)	19	55,88
Clima saludable (203 – 275)	10	29,41
TOTAL	34	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que el clima organizacional percibido por el personal en el factor de conflicto y cooperación es por mejorar en 55,88%, saludable en 29,41% y no saludable en 14,71%. De lo que se deduce que la mayoría del personal considera que el clima de conflicto y cooperación en el Servicio de Pediatría es por mejorar o saludable.

GRAFICO 11

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE
CONFLICTO Y COOPERACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL
CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría del personal considera que el clima de conflicto y cooperación del Servicio de Pediatría es por mejorar y saludable.

TABLA 12

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE
MOTIVACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS
ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**

MOTIVACIÓN	F	%
Clima no saludable (55 – 128)	4	11,76
Clima por mejorar (129 – 202)	23	67,65
Clima saludable (203 – 275)	7	20,59
TOTAL	34	100,00

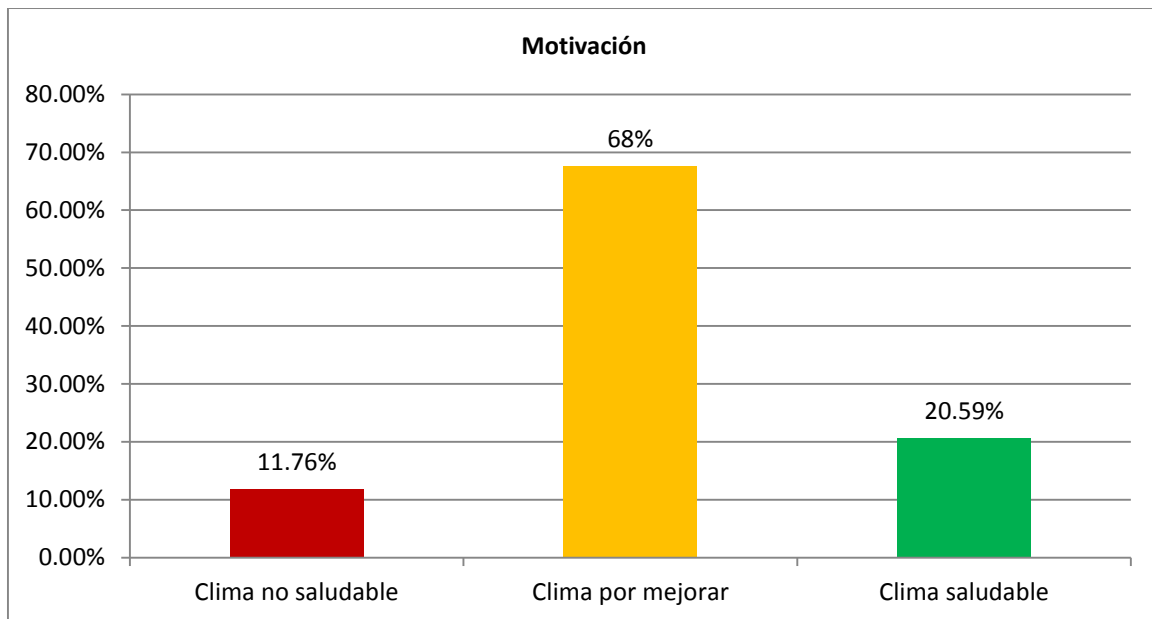
Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que el clima organizacional percibido por el personal en el factor de motivación es por mejorar en 67,65%, saludable en 20,59% y no saludable en 11,76%. De lo que se deduce que la mayoría del personal considera que el clima de motivación en el Servicio de Pediatría es por mejorar o saludable.

Cabe señalar que los factores de identidad, conflicto y cooperación y motivación, están comprendidos dentro del indicador de cultura organizacional, y de acuerdo a nuestros resultados se puede deducir que la mayoría del personal considera que la cultura organizacional del Servicio de Pediatría debe mejorar.

GRAFICO 12

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FACTOR DE
MOTIVACIÓN. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS
ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría del personal considera que el clima de motivación del Servicio de Pediatría es por mejorar y saludable.

TABLA 13

**PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO,
AREQUIPA, 2018**

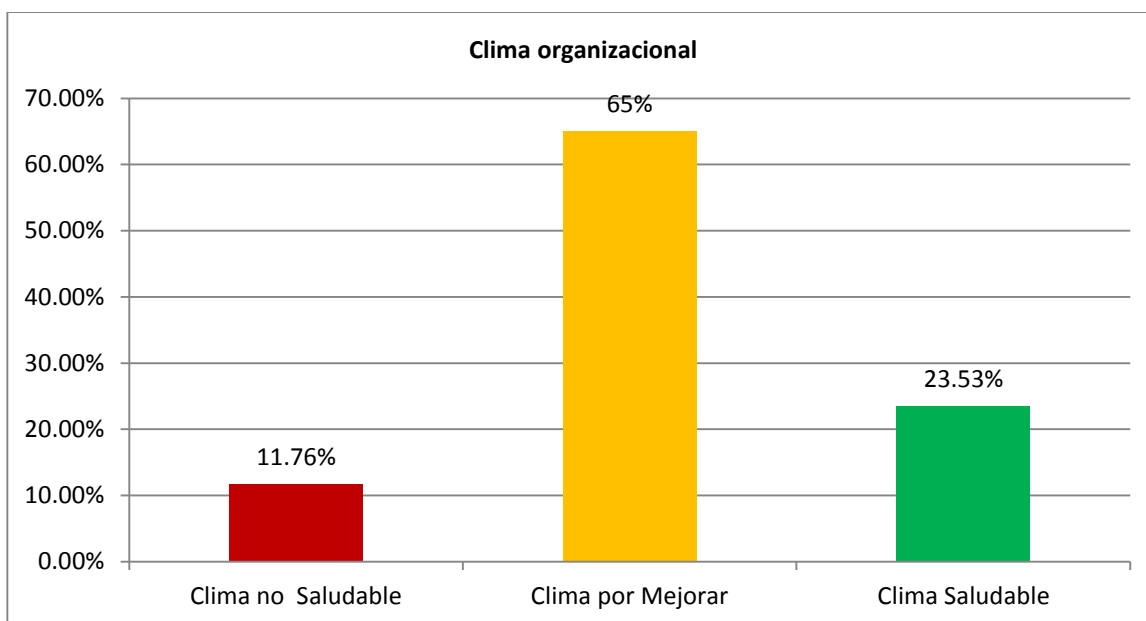
CLIMA ORGANIZACIONAL	F	%
Clima no saludable (55 – 128)	4	11,76
Clima por mejorar (129 – 202)	22	64,71
Clima saludable (203 – 275)	8	23,53
TOTAL	34	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que el clima organizacional percibido por el personal es por mejorar en 64,71%, saludable en 23,53% y no saludable en 11,76%. De lo que se deduce que la mayoría del personal considera que el clima organizacional en el Servicio de Pediatría es por mejorar o saludable.

GRAFICO 13

**PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO
DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO,
AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría del personal considera que el clima organizacional del Servicio de Pediatría es por mejorar y saludable.

SATISFACCION LABORAL

TABLA 14

PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL FACTOR DE SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018

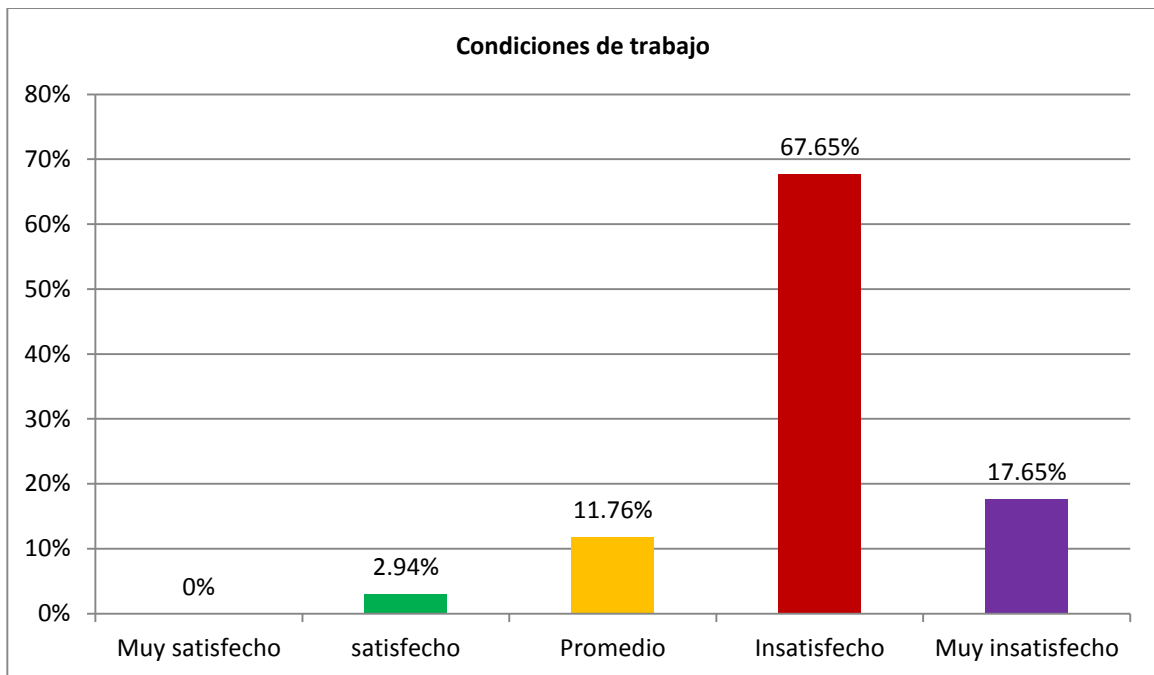
SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	F	%
Muy satisfecho	0	0,00
Satisfecho	0	0,00
Promedio	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Muy insatisfecho	34	100,00
TOTAL	34	100,00

Fuente: Elaboración propia

En la presente tabla se observa que el 100% del personal del Servicio de Pediatría, está muy insatisfecho con la significación de la tarea. De lo que se deduce que hay un problema en cuanto a la motivación en el personal.

GRAFICO 14

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL FACTOR DE
CONDICIONES DE TRABAJO. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL
CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría del personal está insatisfecho con las condiciones de trabajo.

TABLA 15

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL FACTOR DE
CONDICIONES DE TRABAJO. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL
CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**

CONDICIONES DE TRABAJO	F	%
Muy satisfecho	0	0,00
Satisfecho	1	2,94
Promedio	4	11,76
Insatisfecho	23	67,65
Muy insatisfecho	6	17,65
TOTAL	34	100,00

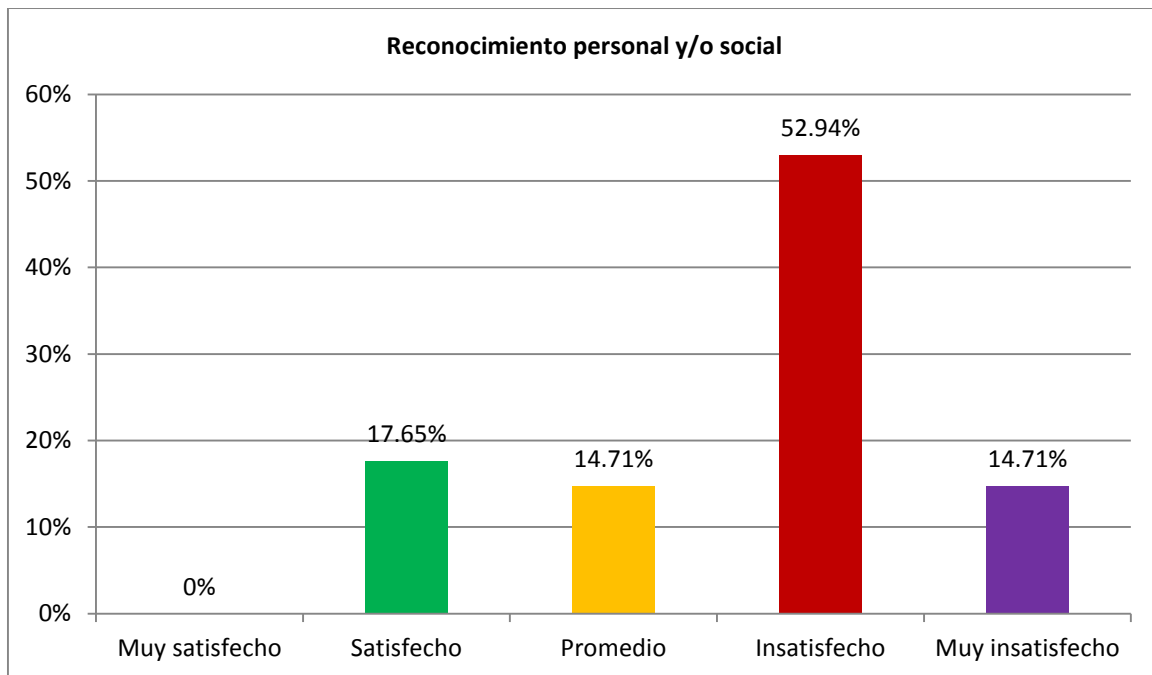
Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que el 67,65% del personal del Servicio de Pediatría, está insatisfecho con las condiciones de trabajo, el 17,65% está muy insatisfecho, 11,76% tiene satisfacción promedio y 2,94% está satisfecho.

De lo que se deduce, que la mayoría del personal, está insatisfecho con las condiciones de trabajo.

GRAFICO 15

PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL FACTOR DE RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018



Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría del personal está insatisfecho con el reconocimiento personal y/o social que recibe en su trabajo.

TABLA 16

PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL FACTOR DE RECONOCIMIENTO PERSONAL Y /O SOCIAL. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018

RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	F	%
Muy satisfecho	0	0,00
Satisfecho	6	17,65
Promedio	5	14,71
Insatisfecho	18	52,94
Muy insatisfecho	5	14,71
TOTAL	34	100,00

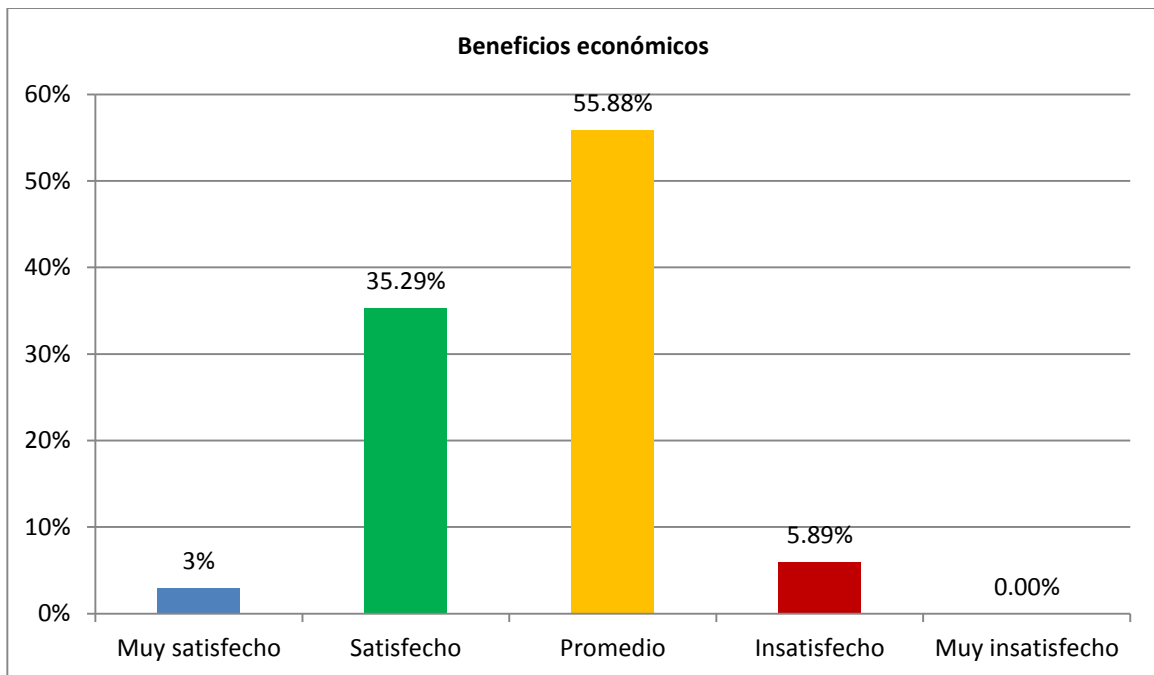
Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que el 52,94% del personal del Servicio de Pediatría, está insatisfecho con el reconocimiento personal y/o social que recibe en su trabajo, el 17,65% está satisfecho, el 14,71% tiene satisfacción promedio o está muy insatisfecho.

De lo que se deduce, que la mayoría del personal está insatisfecho con el reconocimiento personal y/o social que recibe en su trabajo.

GRAFICO 16

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL FACTOR DE
BENEFICIOS ECONÓMICOS. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL
CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría del personal tiene satisfacción promedio con los beneficios económicos que recibe por su trabajo en el Servicio de Pediatría.

TABLA 17

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL FACTOR DE
BENEFICIOS ECONÓMICOS. SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL
CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**

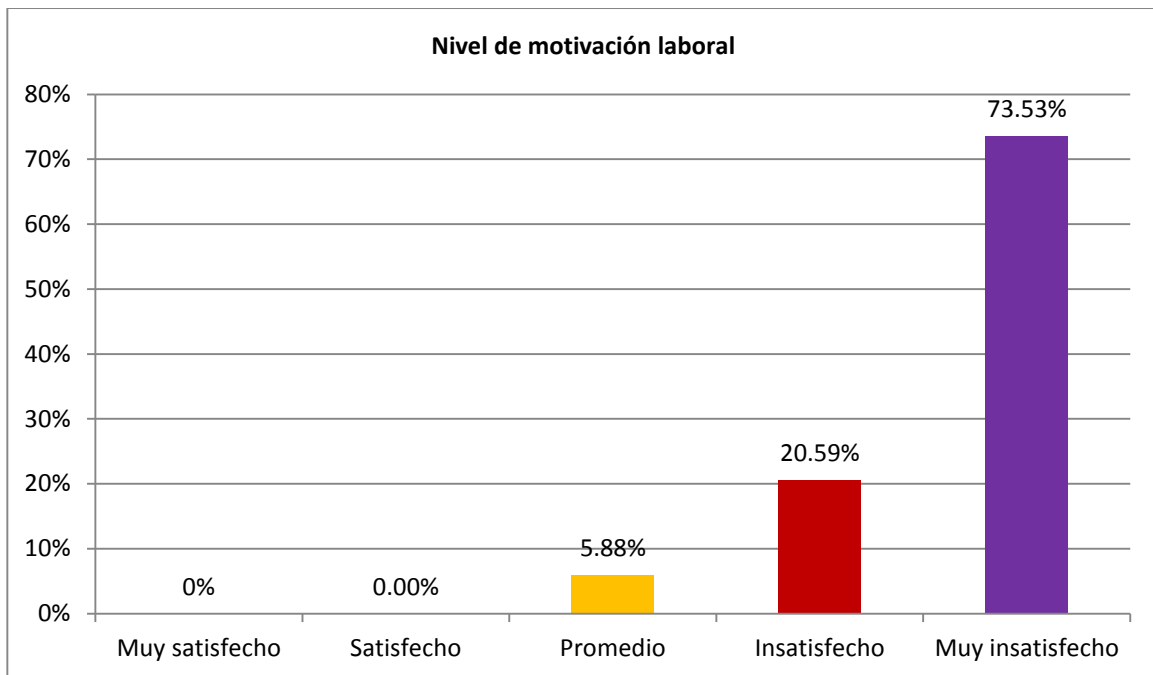
BENEFICIOS ECONÓMICOS	F	%
Muy satisfecho	1	2,94
Satisfecho	12	35,29
Promedio	19	55,88
Insatisfecho	2	5,89
Muy insatisfecho	0	0,00
TOTAL	34	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que el 55,88% del personal del Servicio de Pediatría, tiene satisfacción promedio con los beneficios económicos que recibe por su trabajo, el 35,29% está satisfecho, el 5,89% está insatisfecho y el 2,94% muy satisfecho.

GRAFICO 17

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018



Fuente: Elaboración propia

Se observa que casi todo el personal tiene insatisfacción laboral en el Servicio de Pediatría.

TABLA 18

**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO,
AREQUIPA, 2018**

NIVEL DE MOTIVACIÓN LABORAL	F	%
Muy satisfecho	0	0,00
Satisfecho	0	0,00
Promedio	2	5,88
Insatisfecho	7	20,59
Muy insatisfecho	25	73,53
TOTAL	34	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla, que 73,53% del personal del Servicio de Pediatría, está muy insatisfecho con su trabajo, el 20,59% está insatisfecho, el 5,88% tiene satisfacción promedio y ninguno de los trabajadores está satisfecho o muy satisfecho.

De lo que se deduce, que casi todo el personal del Servicio de Pediatría tiene insatisfacción laboral.

TABLA 19

**RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA. HOSPITAL
CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA, 2018**

CLIMA ORGANIZACIONAL \ SATISFACCIÓN LABORAL	Promedio		Insatisfecho		Muy insatisfecho	
	F	%	F	%	F	%
No saludable	0	0,00	2	28,57	2	8,00
Por mejorar	0	0,00	5	71,43	17	68,00
Saludable	2	100,00	0	0,00	6	24,00
TOTAL	2	100,00	7	100,00	25	100,00

Fuente: Elaboración propia

Prueba t =. 3,274 p < 0,05

Se observa en la tabla, que según resultados de la Prueba t de student, existe relación estadísticamente significativa indirecta que demuestra que el clima organizacional que es percibido como por mejorar en la mayoría del personal, se relaciona con un nivel muy insatisfecho de satisfacción laboral que presenta la mayoría del personal de salud del Servicio de Pediatría.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Las características del personal según edad, sexo y condición laboral en el Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo, EsSalud, muestran que las edades más frecuentes están comprendidas entre los 20 a 40 años en 55,89% y de 41 a 60 años en 35,29%, la edad promedio es de 42 años. El 82,35% del personal son de sexo femenino y 41,18% son nombrados o contratados.

SEGUNDA

Las características que presenta el clima organizacional del Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo, EsSalud, muestra que es por mejorar en los factores de liderazgo, innovación, recompensa y confort, las mismas que constituyen el indicador de potencial humano. Los factores de estructura organizacional, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración que corresponden al indicador de diseño organizacional, también fueron percibidos como que deben mejorar, el factor de identidad fue considerado saludable, el factor de conflicto y cooperación y el de motivación fue percibido por mejorar, los mismos que corresponden al indicador de cultura organizacional. De forma conjunta el clima organizacional es percibido por mejorar en 64,71%.

TERCERA

El nivel de satisfacción laboral que presenta el personal de salud del Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo, EsSalud es muy insatisfecho en 73,53% del personal.

CUARTA

Existe relación indirecta y estadísticamente significativa del Clima Organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo, EsSalud. Es decir, que el personal de salud considera que el clima organizacional debe mejorar, para tener un mejor ambiente laboral.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

A la Jefatura del servicio de Pediatría y de enfermería, se sugiere que tengan en cuenta los resultados de la presente investigación para que puedan realizar reuniones a modo de focus group, con todo el personal, de manera que cada persona pueda dar sus puntos de vista acerca de las situaciones que deben mejorar para poder influir en la mejora del clima organizacional.

SEGUNDA

A la Jefatura de la Unidad de Capacitación de Docencia y de enfermería del Servicio de Pediatría, se sugiere que a efectos de poder mejorar el nivel de satisfacción en el factor de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, se podría realizar dinámicas, orientadas a promover una mayor sensibilización del personal acerca de las formas positivas de relación en función a sus características personales de edad, sexo y condición laboral.

TERCERA

A la Dirección del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo y al Comité de Ética de Investigación, se sugiere que se realice una evaluación similar de forma coordinada entre los diferentes servicios hospitalarios, de forma que se pueda tener un diagnóstico situacional general del clima organizacional y satisfacción laboral de todo el hospital y de esta manera poder mejorar las prácticas y políticas de gestión de los recursos humanos.

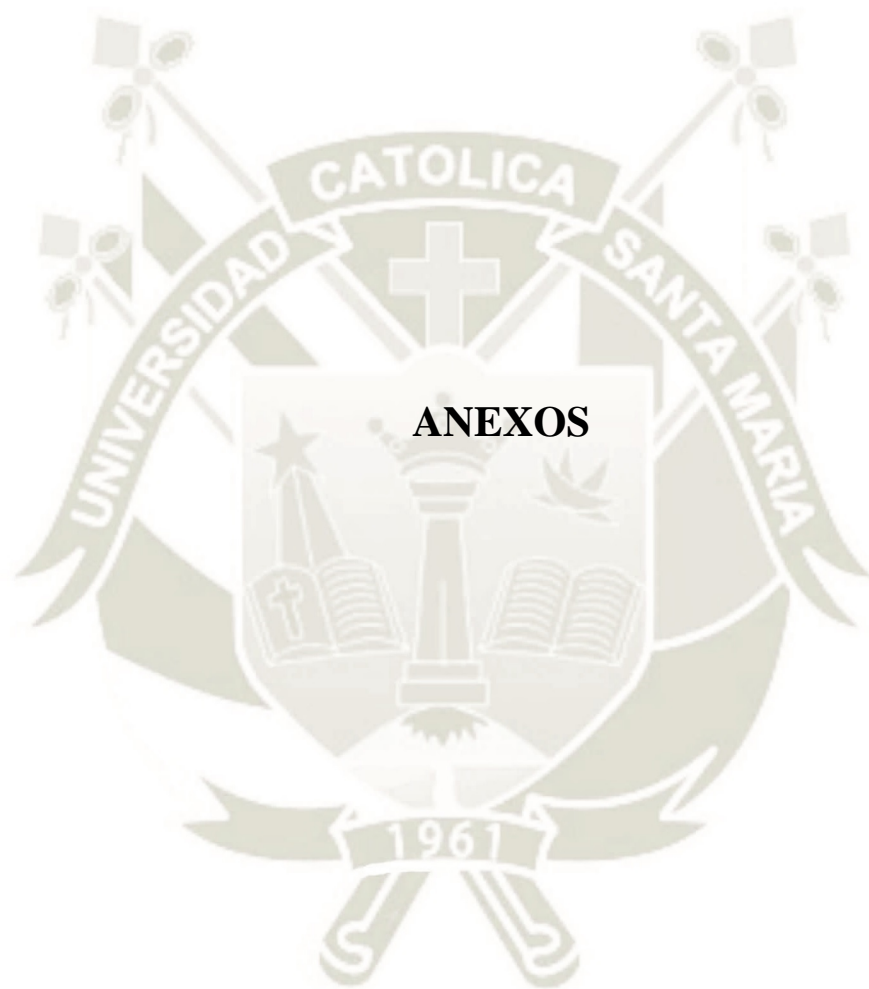
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill. 2011.
2. Martínez, B. Análisis del Clima Laboral: una herramienta de gestión imprescindible. 2001.
3. Tubán, J. Medición del Clima Laboral en las Organizaciones. 2009
4. Arias, M. Conceptos básicos de la organización y el clima laboral. 5ta ed. España. 2009.
5. Brow, Y. Comportamiento Organizacional. Editorial Mosto. 6ta ed. México. 1990.
6. Goncalves, A. Dimensiones del clima organizacional. 2008. Disponible en: <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima-organizacional.htm>. (Fecha de acceso: 23 – 3 – 18).
7. Chiavenato, I. Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. 2da ed. México. Editorial McGraw-Hill. 1999.
8. Koys, D.J., Decottis, T.A. Inductive Measures of Psychological Climate. Human Relations. 1991.
9. Rousseau M. The Construction of Climate in Organizational Research. En C.I. Cooper y I. ROBERTSON, International Review of Industrial and Organizational Psychology. Wiley. 1988.
10. Marchant L. Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional. Primer Seminario Viña del Mar, Chile. 2005.
11. Brunet, L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas, 2011.
12. Cortés, N. Diagnóstico del Clima Organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Veracruz. Administración en Servicios de Salud. Maestría en Salud Pública. Instituto de Salud Pública. Universidad Veracruzana. Veracruz. México. 2010.
13. Del Rio Mendoza, J. y cols. Clima Organizacional en Trabajadores de un Hospital General de Ica. Escuela Académico Profesional de Enfermería. Facultad de Medicina Humana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. 2012.
14. Pincheira, H. Diagnóstico el Clima Organizacional consultorio Alejandro Murúa de Los Ángeles. Tesis de Título Universidad del Bío-Bío. 2009.
15. Vásquez, S. Nivel de motivación y su relación con las Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Escuela Académico Profesional de Enfermería. Facultad de Medicina Humana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. 2009.

16. Olivares J, Quintana del Solar M, Matta C, et al. Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. Rev. Estomatol. Herediana. 2006; 1: 233 – 237.
17. Márquez M. Satisfacción laboral. Boletín electrónico AEG - Artículos de interés. <http://wvAV.pucp.edu.pelaq/boletin/deinterese/boletinll/generalmarquez.pdf>. 2006.
18. Wexley K., Yukl G. Conducía Organizacional y Psicología del Personal. México: Compañía Editorial Continental S.A. 2000.
19. García A, Ovejero A. Feedback Laboral y Satisfacción. Universidad de Oviedo, España. <http://www3.uniovi.esl-Psi/REIPS/VInO/art3html>. 2000.
20. Davis, K., Newstrom, J. Comportamiento humano en el trabajo 14ª. Edición. México: McGraw-Hill. 2012.
21. Carrascosa, J. Trabajar y competir en equipo. España, Editorial Netbiblo.S.L. 2011
22. Fuentes, S. “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Tesis presentada a la Universidad Rafael Landívar para optar el grado académico de Licenciada en Psicología Industrial /Organizacional. México, 2012.
23. Robbins, S. Comportamiento Organizacional. 13va ed. México: Prentice Hall. 2009.
24. Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Saenz, I. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Lima – Perú. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle> 2012.
25. Rodríguez, D. Núñez, L. Cáceres, A. Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente, Caracas. Vol. 25 N°1. Venezuela. Disponible en: <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?> 2010.
26. Palma, S. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e Investigación en Psicología. Universidad Ricardo Palma. 1999.
27. Norabuena, A. Características Laborales y Nivel de Satisfacción Laboral del Técnico de Enfermería en Servicio de Rehabilitación del Hospital Víctor Larco Herrera – Lima – Perú. Universidad San Martín de Porres. 2008.
28. Serón N. Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que Trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN. Lima-Perú. 2010.
29. Ayala, E. Teoría de las Organizaciones. Escuela de Medicina. Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador. 2009.

30. Ministerio de Salud. Metodología para el estudio del clima organizacional. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf (Fecha de acceso: 20 – 2- 18).





ANEXO 1

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL MINISTERIO DE SALUD

Características generales

Edad: **Sexo:** Femenino () Masculino ()

Condición: Nombrado () Contratado () CAS ()

La presente encuesta tiene como objetivo efectuar la medición del clima organizacional que permitirá realizar mejoras en la gestión del Servicio, el cual se está aplicando previa coordinación con la dirección del Hospital. Gracias por su participación.

Instrucciones

1. El cuestionario es anónimo y confidencial.
2. Responda el cuestionario con sinceridad
3. Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en el servicio, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
4. Llene el cuestionario con bolígrafo. No debe utilizar lápiz.
5. Solo tiene una opción para llenar por cada uno de las preguntas o enunciados.
6. Encierre con un círculo en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.
7. Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.

La información será recogida y analizada por la investigadora.

Ejemplo: Mi jefe está disponible cuando se le necesita:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo (TED)	En desacuerdo (ED)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDNED)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TDA)

TED : Totalmente en desacuerdo ED : En desacuerdo NDNED: Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA : De acuerdo TDA : Totalmente de acuerdo		TED	ED	NDNED	DA	TDA
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
2	Los trámites que se utilizan en mi servicio son simples y facilitan la atención.					
3	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
4	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
9	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi servicio.					
10	Me interesa el desarrollo de mi servicio.					
11	Estoy comprometido con mi servicio.					
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos del servicio.					
14	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
15	Existe sana competencia entre mis compañeros.					
16	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
17	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
18	Recibo mi pago a tiempo.					
19	La limpieza de los ambientes es adecuada.					
20	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					

21	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
22	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
23	Me siento a gusto de formar parte del servicio.					
24	Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.					
25	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
26	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi servicio.					
27	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi servicio.					
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
29	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del servicio.					
30	En el servicio participo en la toma de decisiones.					
31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi Servicio.					
32	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
33	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
35	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
36	En mi servicio, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
37	Existe equidad en las remuneraciones.					
38	Existe un ambiente organizado en mi servicio.					
39	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
40	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.					
41	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
42	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
43	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					

44	La innovación es característica de nuestro servicio.					
45	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
46	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
47	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
48	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
49	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
50	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
51	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
52	Mi servicio es flexible y se adapta bien a los cambios.					
53	Mi salario y beneficios son razonables.					
54	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que Realizo.					
55	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					

ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Muy satisfecho	MS
Satisfecho	S
Promedio	P
Insatisfecho	I
Muy insatisfecho	MI

SATISFACCION LABORAL	MS	S	P	I	MI
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					

13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

INFORME N° 0795 -CB- 2018

A : Doctora JOSEFINA SONIA NUÑEZ CHAVEZ
DECANA DE LA FACULTAD DE ENFERMERIA

De : CENTRO DE INFORMACIÓN Y BIBLIOTECAS. SECCIÓN PROCESOS TÉCNICOS

Asunto : Evaluación de la Producción Intelectual

Expediente : 2018-0795

Fecha : 25 de septiembre de 2018

De acuerdo a lo dispuesto, informo a usted que la tesis:


RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD.
SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO, ESSALUD.
AREQUIPA, 2017

Autor(es):

ORTEGA CANO LIZBETH GISELY/FRANCO GAMEZ VANESSA

Ha sido sometida a la plataforma de originalidad Turnitin obteniendo **25 %** en el
sumario de coincidencias en el marco teórico pero las citas y referencias, se han hecho correctamente

Es cuanto informo para conocimiento y fines consiguientes

Universidad Católica de Santa María

Ing. AYME MIRTHA PEREZ GÓMEZ
Coordinadora del Centro de Información y Bibliotecas

