

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO MOGROVEJO
ESCUELA DE POSTGRADO



INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN
DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO
HOSPITAL EsSALUD CHICLAYO, 2010

Autora: NANCY ELIZABETH MONTEZA CHANDUVI

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN ENFERMERÍA

Chiclayo, Perú
2012

**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA
SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS DEL
CENTRO QUIRÚRGICO - HOSPITAL ESSALUD
CHICLAYO, 2010**

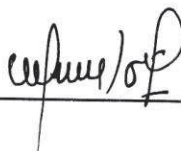
POR:

NANCY ELIZABETH MONTEZA CHANDUVI

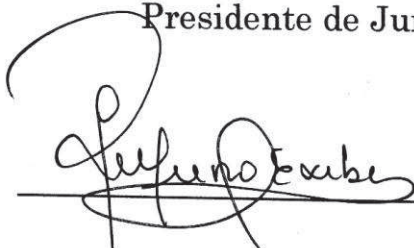
**Presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad
Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para
optar el grado académico de:**

MAGÍSTER EN ENFERMERÍA

APROBADO POR:



**Mgtr. Mirtha Alvarado Tenorio
Presidente de Jurado**



**Mgtr. Iliana Muro Excebio
Secretaria de Jurado**



**Mgtr. Miriam Saavedra Covarrubia
Vocal - Asesora de Jurado**

Chiclayo, 2012

A DIOS que con su bondad y amor infinitos, me ha permitido lograr las metas trazadas.

A mi querido esposo ALEJANDRO y a mis amados hijos ALEJANDRO, JULIO y ELISA; por ser el sustento, razón de mi vida y motor y motivo en mi camino a la superación.

A mis padres JOSÉ y ÁGUEDA por el ejemplo y valores inculcados en el transcurso de mi vida.

A mi hermana ROXANA, por su incondicional apoyo y motivación constante.

A las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”, por su colaboración y participación.

A la Mg. Miriam Saavedra Covarrubia por su acertada asesoría en este trabajo de investigación.

A la Gerencia de la Red Asistencial Lambayeque – EsSalud, por autorizar la ejecución del trabajo de investigación

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I: Marco Teórico Conceptual	21
CAPÍTULO II: Material y Métodos	37
CAPÍTULO III: Resultados y Discusión	45
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 01: Calificación del clima laboral por enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.	46
Gráfico N° 02: Calificación total del clima laboral por enfermeras del Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.	47
Gráfico N° 03: Autorrealización en el clima laboral calificado por las enfermeras del Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.	48
Gráfico N° 04: Involucramiento en el clima laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.	49
Gráfico N° 05: Supervisión en el clima laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.	50
Gráfico N° 06: Comunicación en el clima laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.	51
Gráfico N° 07: Condiciones laborales en el clima laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.	52
Gráfico N° 08: Calificación de la satisfacción laboral por las enfermeras del Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.	53
Gráfico N° 09: Calificación total de la satisfacción laboral en las Enfermeras del Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.	54
Gráfico N° 10: Satisfacción de las enfermeras según condiciones físicas y/o materiales en Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.	55
Gráfico N° 11: Beneficios sociales y/o remunerativos en satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.	56
Gráfico N° 12: Políticas administrativas en satisfacción de las	57

enfermeras del Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.

Gráfico N° 13: 58
Relaciones sociales en satisfacción de las
enfermeras del Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.

Gráfico N° 14: 59
Desarrollo personal en satisfacción de las
enfermeras del Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.

Gráfico N° 15: 60
Desarrollo de tareas en satisfacción de las
enfermeras del Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.

Gráfico N° 16: 61
Relación con autoridad en satisfacción de las
enfermeras del Centro Quirúrgico H.N.A.A.A.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito central analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital EsSalud Chiclayo, 2010.

La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" de Chiclayo; abarcando un período de análisis desde noviembre de 2010 hasta julio de 2011. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad.

Como resultados, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico.

Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

PALABRAS CLAVE: Clima laboral, satisfacción laboral, enfermero, centro quirúrgico.

ABSTRACT

The present research was to analyze the influence of core labor climate in the satisfaction of nurses in the surgical center of Chiclayo EsSalud hospital, 2010.

The research based its study from a quantitative perspective, with emphasis: descriptive and transversal. It had a population of 46 nurses working in the service of the National Hospital surgical center "Almanzor Aguinaga Asenjo" in Chiclayo, covering an analysis period from November 2010 to July 2011. Instruments were used consisting of two questionnaires, validated through expert opinion, the data were processed using descriptive and inferential statistics at 95% reliability.

As a result, research finds that 42% of nurses believe there is a fairly favorable labor climate and satisfaction by 35% which qualifies as moderately satisfied. This situation was verified through the use of the test chi-square hypothesis testing, determining that the work environment influences the satisfaction of nurses in surgery center. It is inferred that the working environment and job satisfaction are the cornerstones in competitive organizations. Any variation in these, affects the work environment and bound to that group.

KEY WORDS: Employee satisfaction, job satisfaction, nurse, surgical center.

INTRODUCCIÓN

El clima laboral juega un papel preponderante en la vida del hombre. La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo, en las diferentes etapas del tiempo se han producido cambios que denotan una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que se encuentren lo más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan y de adaptarse con mayor éxito a las exigencias laborales que varían en relación con el desarrollo de la humanidad. El clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas.¹

Actualmente, existe un interés creciente entre los administradores, los empleados y el gobierno, por mejorar el ambiente en el trabajo. De ahí derivó la necesidad de investigar lo que ocurre a diario dentro de la organización, siendo el ambiente y la satisfacción laboral los que afectan la labor cotidiana del trabajador, la organización en sí y, la sociedad. Los estudios demuestran que el clima y la satisfacción laboral constituyen una mejora en la vida no solo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial de las enfermeras, pues ellas cuidan la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregan una atención de buena calidad y para ello deben estar satisfechas en su trabajo.²⁶

El clima laboral participativo es anhelado y practicado por las organizaciones con éxito; sin embargo tiene muchos aspectos de orden social, económico y principalmente político que influyen para que sea un ideal poco alcanzable, así lo demuestran estudios de investigación realizados en el Perú y América Latina por Werther en el 2000, cuyos resultados son frecuentemente climas laborales autoritarios, en sus modalidades extremas: explotador o paternalista. Encontrándose que, 50% considera importante la relación con sus compañeros, 47 % no se brindan beneficios socioeconómicos ajustados a la realidad; 66% considera que para el cumplimiento de metas no se perciben reconocimientos monetarios; 66% considera que el supervisor inmediato no se preocupa por incentivar a su personal y 73% considera que la constante rotación de personal genera inestabilidad laboral.¹⁴

En el Perú, el trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la necesidad de personal traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar de estas enfermeras, las mismas que terminarán desplegando muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades laborales con las particulares; asumiendo largas jornadas de trabajo extra con el consiguiente desgaste que ello significa. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal y laboral de la enfermera; y todo esto repercute en los pacientes y la sociedad en general¹⁶

El ambiente hospitalario donde se desempeña el enfermero de la problemática expuesta es el centro quirúrgico, área funcional que posee un conjunto de recursos

físicos, humanos y tecnológicos organizados para la prestación segura y eficaz de los cuidados preoperatorios, anestésicos, transoperatorios y postoperatorios a los pacientes.²¹El enfermero que labora en el centro quirúrgico, tiene como objetivo central lograr los beneficios máximos para el paciente en todo momento. Aunque para el logro de estas metas, hace esfuerzos para controlar las situaciones fatigantes existentes por la complejidad de los procedimientos que allí se realizan.

El servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” es considerado área crítica por la atención a los pacientes con patologías que requieren tratamiento quirúrgico de alta y mediana complejidad, cirugías mayores y cirugías menores o de bajo rendimiento. Las profesionales de Enfermería que ahí laboran son 48, persistiendo la necesidad de dotación de 15 Enfermeras.

Durante sus labores la enfermera no cuenta con un ambiente; que le permita un pequeño descanso, como lo tiene el profesional médico y; son programadas en los quirófanos y en otras áreas del servicio.

No obstante se observan conductas dentro de la unidad quirúrgica que no corresponden al patrón que debe regir frente a las situaciones laborales como: respuestas inadecuadas, escaso trabajo en equipo, labores limitadas al horario de trabajo, conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, las dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, ya que estas entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo dificultoso y poco gratificante.

A esto se suma, el marco laboral físico como: el congestionamiento del personal en los ambientes, iluminación artificial permanente e inadecuada, exceso de calor o de frío, sin indicaciones y señales de seguridad, con instalaciones defectuosas y antiguas, equipos biomédicos que presentan fallas de funcionamiento, riesgos de accidentes y de infecciones intrahospitalarias, servicios higiénicos en mal estado e insuficiente para el personal existente. Estas condiciones crearon mayor insatisfacción en las enfermeras lo cual deterioró paulatinamente el clima laboral de las mismas, del equipo de salud y que afectó la atención del paciente y el mismo escenario de la unidad quirúrgica.

El problema quedó definido como ¿Cuál es la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico. Hospital ESSALUD - Chiclayo, 2010?, constituyendo su objetivo general el de analizar la influencia del clima laboral en

la satisfacción de las Enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico. Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” – Chiclayo, 2010. Y como objetivos específicos los siguientes:

1. Identificar el clima laboral del servicio de centro quirúrgico donde laboran las enfermeras del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”.
2. Identificar el grado de satisfacción laboral en las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”.
3. Establecer la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”.

Este importante estudio favoreció la retroalimentación de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo; además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional. Asimismo, el gestor implementó estrategias para su mejoramiento y fortalecimiento, lo que redundó en el cuidado de la vida humana y de la persona con profesionales de enfermería que se sienten satisfechos de su lugar de trabajo e institución. Permitió la concientización en la formación de nuevas generaciones de Enfermeras(os), con mayor dedicación al ambiente de trabajo y la satisfacción laboral.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Se han encontrado investigaciones relacionadas al tema tanto a nivel internacional como nacional siendo los más significativos:

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

Molina Linde, J., et al. 2009, su investigación *Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico quirúrgico*. España, estudio

transversal y descriptivo que analizó el grado de satisfacción laboral y estableció los factores sociodemográficos en los profesionales de enfermería. Consideró 75 Enfermeros. Concluyó indicando que la edad media de los enfermeros es de 42.9 años, 58.7 % son del bloque de hospitalización y 67.6% tiene turno rotatorio, el grado de satisfacción resultó medio, la dimensión mejor valorada fue la relación interpersonal con los compañeros y la peor valorada la promoción profesional.

Torres Barrera, S. 2007, *Absentismo y satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto del Seguro Social*. México, Tesis que incluyó en la satisfacción laboral: condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Consideró 205 enfermeras. Determinó la relación entre absentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Realizando un estudio observacional, transversal. El 62% del personal se encontró con moderada satisfacción y el 3% con baja satisfacción. No se encontró correlación ni asociación entre satisfacción laboral y absentismo.

Mac Donald Góngora, Evelyn. 2004, *Análisis del Clima Laboral de Servicios Intensivos del Hospital de Neurocirugía Dr. Asenjo*. Chile, tesis en que se diagnosticó el clima laboral de los servicios intensivos del hospital en mención. Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, concluyendo que, dicho hospital cuenta con un clima laboral sano, siendo la motivación, la supervisión, la estabilidad laboral y la comunicación, aspectos mal percibidos.

Arias Jiménez, Milena. 2004, *Factores del clima Laboral Influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, concerniente a los Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños*. Costa Rica, tesis en que se analizó si los factores del clima organizacional influyen en la satisfacción laboral del personal de Enfermería, concluyendo que, el clima laboral en la UNCIN es positivo, porque existen oportunidades de mejora. A las jefaturas les recomendó retomar los siguientes aspectos: comunicación efectiva y cordial, condiciones físicas óptimas, equidad en la asignación de cursos y ascensos, y estudiar la aplicación de incentivos.

Cortés Rubio JA., et al. 2003, *Clima Laboral en Atención Primaria*. Madrid, tesis en que se evaluó los factores asociados a la percepción de calidad de vida profesional, estudio transversal analítico que tuvo como resultado que la percepción de calidad de

vida profesional es medio-baja, con una adecuada motivación intrínseca, pero con cierto descontento, el cual está relacionado con una alta carga de trabajo y escaso apoyo directivo.

Gámez Perales. M. Matías Banayas. 2000. Trabajo de Investigación cuantitativo y descriptivo titulado *Estudio del Clima Laboral en Cuatro Unidades Críticas de un Hospital*. España, determinó el clima laboral y concluyó que: el 80% de trabajadores están de acuerdo con las funciones que desempeñan, el 60% manifestaron que su trabajo les genera tensión. Asimismo, el 60% piensa que el trabajo repercute negativamente en su vida familiar y el 35% que le afecta a su salud. Las relaciones con el equipo sanitario son buenas para el 90% y; el 95% de los encuestados piensan que existen muy pocas posibilidades de promoción.

Palma Carrillo S. 2007, *Motivación y Clima Laboral en Personal de Entidades Universitarias*. Lima, investigación cuantitativa, descriptiva cuyo objetivo fue determinar la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias. Los resultados evidencian niveles medios de Motivación y Clima Laboral y diferencias sólo en cuanto a la Motivación Organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; no así sin embargo en relación a Clima Laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. Resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Bobbio, L., Ramos, W. 2007, *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico en un hospital nacional de Lima-Perú*, estudio cuyo objetivo fue determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del hospital nacional Dos de Mayo. La muestra estuvo conformada por 75 médicos, 65 enfermeras y 87 técnicos de enfermería. Resultados: 26,2% de satisfacción en las enfermeras, 22,7% en el personal médico y el 49,4% en técnicos de enfermería; los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

Benítez Gonzáles, R. Cavero Chapoñan, P. 2003, *Satisfacción y Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería de los Servicios de Hospitalización del Hospital Regional Docente las Mercedes – Chiclayo*, investigación cuantitativa, correlacional y transversal

cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la satisfacción y el desempeño laboral del profesional de enfermería, en una población de 58 enfermeras. Resultado obtenido: el 81% de los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes tienen un nivel de satisfacción laboral regular. Asimismo el 69% de enfermeras tienen un desempeño laboral notable.

El clima laboral se entiende por el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.³ También está considerado como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del mismo.⁶ Asimismo, el clima laboral está definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y a aspectos como autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales que facilitan su trabajo."

Por otro lado, García (1987) y Kolb (1977)¹, coincidieron en decir que el clima laboral es básicamente lo que los miembros de la organización perciben de su empresa, como las cualidades, características, objetivos que influyen en su comportamiento. De este depende, en gran medida, la posibilidad de que se generen procesos creativos que promuevan innovaciones. El clima laboral es moldeable y manipulable dada la transitoriedad de sus componentes; la posibilidad que tiene el clima laboral de ser gestionado, convierte a este en un fuerte componente que impulsa la transformación organizacional y que lleva a generar procesos creativos para desarrollar innovaciones en la institución propiciando espacios favorables.

El clima laboral es entonces, uno de los más grandes inhibidores o potenciadores de los procesos creativos y de la innovación, pues como lo expone Mahon¹ el clima laboral condiciona, de manera positiva o negativa, el comportamiento de los miembros de la organización.²

Asimismo, Forehand y Gilmer (1965) definió el clima laboral como el conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación.

Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características.

Es complejo, sensible y dinámico a la vez. Complejo porque abarca un sinnúmero de componentes, sensible porque cualquiera de ellos puede afectarlo y dinámico porque estudiando la situación de sus componentes podemos mejorarlos aplicando las medidas correctivas que resulten necesarias. Esta situación contribuye a que los estudios sobre el clima laboral se tornen cada vez más relevantes y necesarios.²

Por otro lado, Hay Group manifiesta que el clima laboral son todas aquellas percepciones de los profesionales sobre los comportamientos organizativos que afectan a su rendimiento en el trabajo. Se está refiriendo concretamente a todos aquellos elementos relacionados con los procesos de gestión, ya sean formales o informales (soportados, por tanto por la cultura de la empresa, en los procedimientos establecidos o en la interpretación y uso que de éstos hagan los líderes de los equipos) que influyen positiva o negativamente en el trabajo.

Según la escuela gestaltista, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento y; para la escuela funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo depende del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.²

El clima laboral tiene como característica un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización. Un buen clima laboral trae una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. El clima laboral negativo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.⁴

El clima laboral es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes. Un trabajador puede ver cómo el clima laboral de su organización es grato y -sin darse cuenta- contribuir con su propio comportamiento a que este sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen críticas al clima

laboral de sus organizaciones, sin poder percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima laboral de insatisfacción y descontento.⁸

Entre las características del clima laboral sobresalen dos aspectos que son la multidimensionalidad y la sectorialidad. La primera alude al hecho de que, aun formando una estrecha unidad, el clima laboral se compone de múltiples aspectos, siendo incapaz ninguno de ellos de explicar o de absorber la totalidad el concepto, de sus efectos y consecuencias.

El clima laboral es el producto de los diferentes aspectos objetivos como: la estructura y los procesos organizacionales; y los aspectos subjetivos como: las conductas y las experiencias de los trabajadores. Esta naturaleza multidimensional del clima hace que las variables no sean siempre fáciles de definir debido a la interacción que se produce entre ellas, lo que dificulta el proceso de aislamiento conceptual de las mismas.

La sectorialidad matiza el concepto de globalidad que tiene el clima laboral. Si este clima laboral es una variable que distingue a las organizaciones como un todo entre sí, no obstante este no es homogéneo en toda la organización, sino que puede tener variaciones muy importantes.⁵

Las dimensiones son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Hay diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los aspectos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Como aspectos parciales del clima en una organización, se consideran dimensiones como:

- Organización: Se refiere a la opinión que existe sobre el nivel organizativo de la entidad, la claridad en la distribución de funciones, al grado de planificación de los trabajos, la disponibilidad o carencia de los medios necesarios para realizar las tareas.
- Innovación: Se refiere al grado de innovación, dinamismo y adaptación a las necesidades del mercado que se perciben en las organizaciones.
- Información: Se refiere a que si la información disponible es suficiente y adecuada o si por el contrario las personas se sienten incómodas por estar mal

informadas y por la consecuencia que ello conlleva para el normal desarrollo de su trabajo.

- **Condiciones:** Se refiere a las condiciones materiales de trabajo, y entre ellas las compensaciones económicas, afectan de forma decisiva a la satisfacción de las personas en su trabajo.
- **Implicación:** Evalúa la percepción del sujeto sobre el grado de implicación que las personas que trabajan en la entidad tienen con la organización, hasta qué punto se sienten partícipes de un proyecto común.
- **Autorrealización:** Se refiere a la oportunidad de progresar y desarrollar sus capacidades.
- **Relaciones:** Se trata de evaluar la percepción del sujeto sobre el grado de satisfacción existente en las relaciones personales generales en el ambiente laboral.
- **Dirección:** Pretende evaluar el grado de satisfacción existente con relación a los colaboradores y directivos de la organización y, de forma general, la opinión existente sobre los sistemas de gestión y dirección practicadas.

Rensis Likert sostiene que en la percepción del clima laboral de una institución influyen variables; tales como: la estructura de la organización y de administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, motivaciones, las actitudes, la comunicación, también se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas en la organización. Estos tipos de variables influyen en la percepción del clima en mención por parte de los miembros de una organización, formándose un tipo de clima organizacional representativo en cada empresa. A partir de diferentes configuraciones de variables, Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima laboral particular. Estos son:

Sistema 1: Autoritario: Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizadas de conducto regular.

Sistema 2: Paternalista: en esta categoría organizacional, las decisiones son adoptadas en los escalones superiores de la organización. También se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del Sistema 1.

Sistema 3: Consultivo: Este es un sistema organizacional en que existe un grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores.

Sistema 4: Participativo: Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización.¹⁸

El clima laboral puede considerarse como efecto y resultado de la estructura y de los procesos de la organización. Los elementos de la estructura a los que se hace alusión con mayor frecuencia han sido el tamaño, la centralización, la formalización, el ambiente físico, la especialización de la tarea y la densidad.

El tamaño de la organización ha sido considerado como “el primer indicador de la estructura”, ya que determina a su vez otros aspectos de la estructura. En general, los resultados de las investigaciones tienden a proponer que las organizaciones de mayor tamaño son más burocráticas, con una normativa más estricta y rigurosa. La consecuencia de ello es la aparición de climas poco flexibles, formalizados y generalmente de bajo compromiso e implicación personal.

La centralización, entendida básicamente como formalización de la toma de decisiones en los niveles más elevados de la organización genera un clima escasamente participativo, mientras que, a la inversa, los climas percibidos como descentralizados suelen ser considerados como climas cálidos y facilitadores de la relación. Cuando el clima laboral existente es fuertemente jerárquico se producen climas laborales escasamente creativos. Las empresas creadoras se caracterizan por climas laborales abiertos, participativos, cálidos y frecuentemente informales.⁵

El clima laboral afecta a los procesos organizacionales como la comunicación, la toma de decisiones y la solución de problemas, el tratamiento de los conflictos y los niveles de implicación y participación. El modelo de causalidad desarrollado por el constructor de clima laboral considera que la influencia sobre la conducta laboral no proviene de hechos o de acontecimientos aislados, ni tampoco que provenga de aspectos particulares de la organización, sino que su influencia se ejerce de forma global y persistente, como corresponde a una atmósfera psicológica particular.

Diferentes investigaciones han puesto de manifiesto que el clima laboral es “un factor ecológico principal” en la determinación de las conductas laborales. Dicho clima puede considerarse como un moderador entre las características de los individuos y la conducta que estos desarrollan, es decir, como un factor emocional relativamente estable.

Hay que establecer la diferencia entre cultura y clima laboral en la organización. Ambos conceptos afectan al rendimiento profesional y ambos tienen su base en procesos y comportamientos comúnmente aprendidos, pero el clima laboral tiene una “labilidad” que no tiene la cultura. Es el efecto que una cultura empresarial, filtrada a través del liderazgo tiene en un momento determinado sobre los empleados. El clima laboral tiene, un carácter temporal mientras que la cultura posee un carácter más duradero.⁶

Cuando una persona asiste a un trabajo, lleva consigo diariamente una serie de ideas preconcebidas sobre el mismo: quién es, qué se merece, y qué es capaz de realizar, hacia dónde debe marchar la empresa, etc. Estos preconceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez/flexibilidad de la organización, las opiniones de otros, su grupo de trabajo. Las coincidencias o discrepancias que tenga la realidad diaria, con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo laborado, van a conformar el clima de la organización. El clima laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la “opinión” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen.

Es posible convertir el ambiente de trabajo en un verdadero activo que si bien no se muestra en los estados financieros, si puede llegar a afectarlos lo suficiente como para proyectar a la empresa en el futuro o como para dificultar su crecimiento y afectar en la satisfacción de sus trabajadores.

La satisfacción laboral es, en la actualidad, uno de los temas más relevantes en la Psicología del trabajo y de las organizaciones. Los expertos suelen coincidir en afirmar que la satisfacción laboral no es un concepto global, válido para todos. Por lo contrario,

se trata de un concepto complejo que se relaciona con la visión de los empleados respecto del entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto. En sentido general, a cada uno de estos aspectos le corresponde una actitud, que no es más que una predisposición, adquirida a partir de la experiencia, a responder de los demás, a los objetos o a las instituciones, de manera positiva o negativa.

Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

Más específicamente los diferentes aspectos de la satisfacción laboral son actitudes que se centran en: 1) la satisfacción laboral propiamente dicha, 2) la satisfacción con el salario, 3) la satisfacción con los compañeros, 4) la satisfacción con los jefes y 5) satisfacción con los ascensos. La importancia que cada uno de estos aspectos tiene va cambiando a medida que el trabajo cambia. También es posible que un empleado se encuentre muy satisfecho con un aspecto y muy insatisfecho con otro.¹³

También, la satisfacción laboral es definida como la actitud del trabajador hacia su trabajo y en aspectos vinculados al desarrollo personal, beneficios sociales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo de tareas, relación con la autoridad, condiciones físicas y/o materiales que facilitan su trabajo y desempeño."¹¹

En los momentos actuales las organizaciones están obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de sus trabajadores o clientes internos, quienes más que sus subordinados o empleados constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad del mercado actual de competencia, tan cambiante y exigente.

Para Loitegui¹⁰ la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un

determinado aspecto, puede compensar o incluso suplir otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.

Locke²⁰ plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

Hay situaciones en el trabajo y su contexto que son determinantes y podrían influir en la satisfacción laboral, como que, los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades, capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación, con sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. A todo esto se añade que: sea considerado el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo.²⁰

Para medir la satisfacción laboral se desarrollan métodos. Todos ellos son indirectos, dado que la satisfacción laboral solo se puede inferir: es algo intangible y personal. Entre estos métodos cabe citar: 1) La observación del comportamiento de los empleados, 2) Entrevistas con los empleados, 3) Los cuestionarios en cuanto la satisfacción laboral. El método más económico y confiable es la utilización de los cuestionarios escritos.

Existen agentes generadores de la satisfacción o insatisfacción laboral que pueden clasificarse en dos grandes grupos: Los agentes internos y los externos, los primeros están fundamentados sobre la base de las necesidades más importantes del individuo, relacionados con el interés por el trabajo, la estimulación moral, las oportunidades de escalar jerárquicamente, las condiciones de trabajo, la comunicación, el horario; y los segundos son aquellos factores que condicionan las empresas entre sí, es decir las oportunidades que les brindan a sus trabajadores, en materia laboral y salarial.⁹

La satisfacción en el trabajo para enfermería se proyecta como un desafío profesional y personal. En el plano profesional se requiere gran cantidad de conocimientos del manejo avanzado del cuidado y de situaciones de alto riesgo en salud, que pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte del paciente y, desde el punto de vista personal, implica un compromiso constante de superación y entrega. Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y

profesional brindándole a la enfermera satisfacción laboral, como también una gran fuente de riesgos que pueden traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo.⁷

Existe la percepción de que las enfermeras que trabajan en servicios altamente estresantes en donde a cada minuto se decide entre la vida y la muerte, están más satisfechas laboralmente que las demás enfermeras. Sin embargo, no existen fundamentos empíricos que avalen esta percepción, ya que en este tipo de servicio, específicamente en el centro quirúrgico, se escuchan con frecuencia quejas sobre diversos aspectos laborales, ya sean relacionados con las remuneraciones, el entorno físico, la conducta de los jefes, sus compañeros de trabajo, las diversas actividades que deben realizar que no les competen o el exceso de trabajo, entre otros.¹²

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que se obtengan.

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

El trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo y transversal. Esta investigación recoge e investiga datos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos. La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. La investigadora recogió los datos tomando como base la hipótesis, se expuso y resumió la información de manera cuidadosa y luego analizó minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. Las variables entendidas como características que pueden observarse entre individuos y conjuntos, se necesitó precisar su valor y expresarlas en conceptos susceptibles de medición. El estudio consideró como variable independiente (expresa causa del fenómeno) el clima laboral y como variable dependiente (consecuencia del fenómeno) la satisfacción laboral, las cuales son variables nominales que no se pueden representar numéricamente. Es transversal porque a través de los

instrumentos se obtuvo la información necesaria para el análisis de la medición de las variables; su aplicación se dio en una sola ocasión, siendo el objeto de estudio las enfermeras del centro quirúrgico. La recolección de datos se concretó en un solo corte en el tiempo.²⁴

Se utilizó el diseño descriptivo, cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de estudio. [Enfermeras del Centro Quirúrgico – HN “AAA”]

Ox = Información del Clima Laboral.

Oy = Información de la Satisfacción Laboral.

La población estuvo constituida por las enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

La muestra se consideró 46 de las 48 profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo EsSALUD-Chiclayo.

Se hizo uso del muestreo no probabilístico por conveniencia en donde la investigadora consideró intencionadamente las personas de la población por cumplir con características para el estudio; no fue necesario seleccionar la muestra, se consideró conveniente trabajar con el total.²⁴

En la recolección de los datos se utilizó la técnica de gabinete en la que se contó con guías de proyectos e informes de investigación, fichas de lecturas que, ayudaron en la elaboración del proyecto, pre informe, tablas de distribución de frecuencias, revisión del marco teórico y del resultado de las encuestas, y como técnicas de campo fueron aplicados dos cuestionarios a las profesionales de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo que permitió analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del servicio indicado.

Fueron aplicados dos cuestionarios: el primero se refirió al clima laboral (CL-SPC) y el segundo a la satisfacción laboral (SL-SPC),¹¹ ambos fueron elaborados y validados por la Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo. El cuestionario de clima laboral constó de 50 ítems, los cuales se agruparon en 5 determinantes, que calificaron el clima laboral de las enfermeras del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, los ítems fueron ubicados en desorden con relación a las dimensiones que pertenecen, con el fin de disminuir el sesgo.

Las dimensiones fueron las siguientes: Supervisión, comunicación, condiciones laborales, autorrealización e involucramiento.

Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: *Ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 puntos)*. La modalidad de calificación se realizó con la obtención del puntaje total que resultó de sumar las puntuaciones que fueron alcanzadas en las respuestas de cada ítem, pudiéndose lograr un puntaje máximo en cada una de 50 puntos con un total de 250 puntos. El clima laboral fue determinado por la siguiente calificación: *Muy desfavorable (0 – 50 puntos), desfavorable (51 a 100 puntos), media o medianamente favorable (101 a 150 puntos), favorable (151 a 200 puntos) y muy favorable (201 a 250 puntos)*. (Anexo 4)

El segundo cuestionario aplicado fue referente a la satisfacción laboral, constó de 36 ítems, los cuales se ubicaron en desorden con el fin de disminuir el sesgo. Consideró las siguientes dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad.

Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: *Ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 Puntos)*.

La modalidad de calificación se obtuvo de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas de cada ítem, lográndose un puntaje máximo de 180 puntos. Habiendo sido determinada la calificación siguiente: *Muy insatisfecho (0 a 45 puntos), insatisfecho (46 a 70 puntos), media o medianamente satisfecho (71 a 90 puntos), satisfecho (91 a 120 puntos) y muy satisfecho (121 a 180 puntos)*. (Anexo 4)

Las escalas CL – SPC (clima laboral) y SL – SPC (satisfacción laboral) fueron diseñadas y elaboradas por la psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de dos instrumentos diseñados con la técnica Likert. Fueron evaluadas por criterio de jueces expertos en el área laboral y entendida en la materia. Fueron aplicados en muestras piloto de trabajadores dependientes en número de 952 y 1393 en los años 1999 y 2004 respectivamente en empresas de Lima Metropolitana."

Se solicitó formalmente la autorización para la aplicación del instrumento ante la Gerencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. En la elaboración del proyecto - pre informe e informe se contó con la orientación profesional especializada de la asesora acreditada y asignada por la Universidad. Los dos cuestionarios fueron aplicados previo conocimiento informado (Anexo 2), durante los meses de mayo a julio 2011 en los turnos de mañana y tarde y, en el ambiente de trabajo. Las enfermeras participantes del estudio consignaron todos los datos de los cuestionarios, se respetó siempre el anonimato y confidencialidad de las mismas. Como dificultades, se registró: una enfermera se negó a participar y la otra estuvo con descanso médico prolongado.

Fue necesario examinar los instrumentos aplicados en los criterios de validez y confiabilidad, para ello se tomó como base las puntuaciones, para el clima laboral 250 puntos con un total de 50 ítems y para el nivel de satisfacción 180 puntos con 36 ítems. La validez se determinó a través del análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser–Meyer–Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación mayor de 0.50. Este valor indicó que estadísticamente los instrumentos que evaluaron el clima laboral y la satisfacción laboral, son válidos. El estadístico de confiabilidad o de consistencia interna empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual arrojó los siguientes valores para el clima laboral 0.939 y para el grado de satisfacción 0.917, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran muy aceptables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.70 (Anexo 5).

Los datos fueron condensados a través de gráficos y tablas con la interpretación respectiva que permitieron apreciar los resultados obtenidos. En el proceso de la información se utilizaron los programas estadísticos informáticos SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 19 y Microsoft Excel (Hoja de cálculo). Para la

inferencia estadística, se utilizó la prueba de independencia de criterios Chi o ji cuadrado (χ^2), al 95% de confiabilidad.

En el criterio de inclusión fueron consideradas las enfermeras nombradas y contratadas con más de un año de labores en el servicio del centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo y que aceptaron participar voluntariamente en el estudio y, en el de exclusión a las enfermeras que no autorizaron el consentimiento informado, las suplentes y las que tuvieron descanso médico durante el tiempo de aplicación del instrumento.

En la investigación se consideraron los principios éticos según Belmont (2000): Principio de Beneficencia, "Por sobre todo no hacer daño". Se explicó, informó y garantizó claramente el propósito de los cuestionarios, sin riesgo a sufrir algún daño; ya que la investigación se aplicó con encuestas anónimas y previo consentimiento informado del profesional de Enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, y el aporte que brindó fue sumamente confidencial.

Principio de Autonomía "Respeto a la Dignidad Humana": Durante la participación en la encuesta se demostró respeto al profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, reconociéndosele su autonomía por la capacidad de deliberar sobre sus fines personales. Igualmente, se respetó su decisión de responder o no, a las encuestas facilitándole la información que requirió en todo momento.

Principio de Justicia: Al profesional de Enfermería en estudio se garantizó su privacidad y confiabilidad de manera que no pueda ser identificado. El profesional de Enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico fue seleccionado por razones relacionadas al problema de estudio. La investigación benefició con mejoras a todo el personal del servicio.

CAPÍTULO III

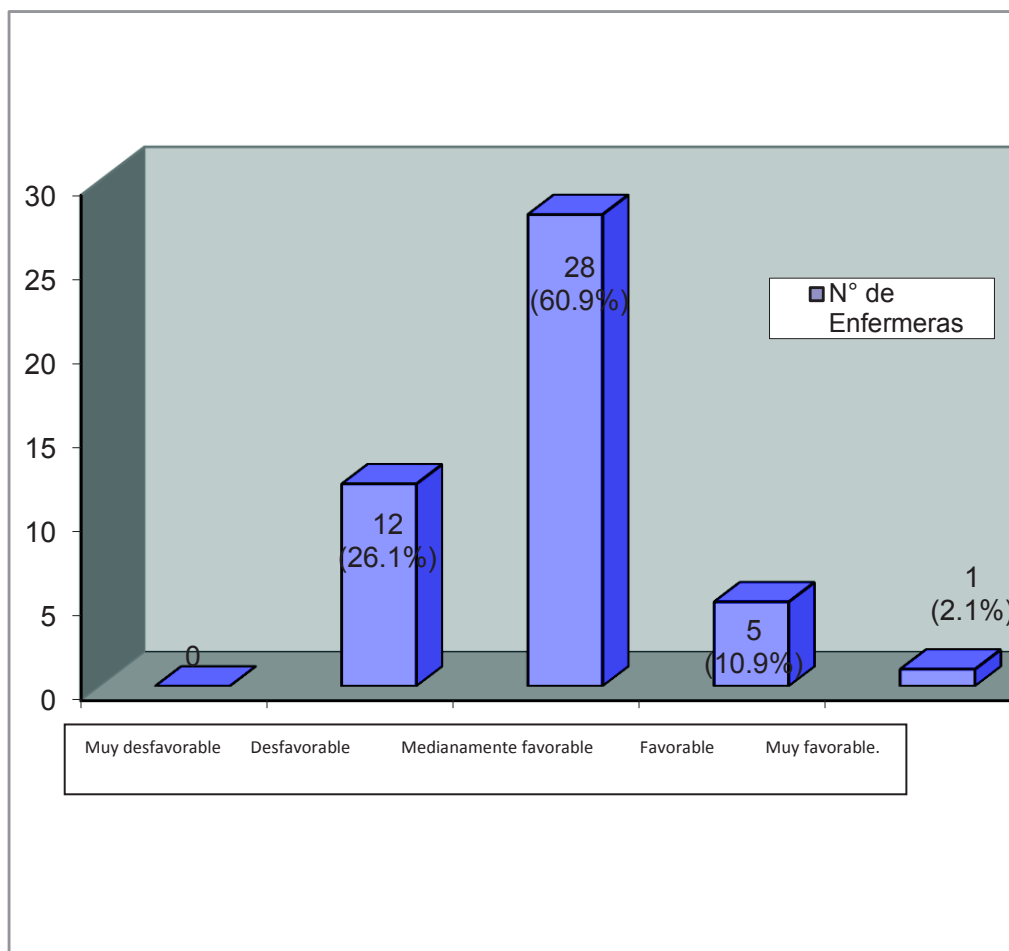
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados se presentaron por variable y con dimensiones y al final se mostró el resultado global del estudio realizado.

Su objetivo general fue analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” – Chiclayo, 2010 y, los objetivos específicos: Identificar el clima laboral del servicio de centro quirúrgico donde laboran las enfermeras del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”. Identificar el grado de satisfacción laboral y establecer la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del H.N.A.A.A. La unidad de análisis presentó las siguientes características: son de sexo femenino, pertenecen al servicio y hospital, en su mayoría ostentan más de 10 años de servicio y especialidad en Centro Quirúrgico.

GRÁFICO N° 1

Calificación del clima laboral por enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011.

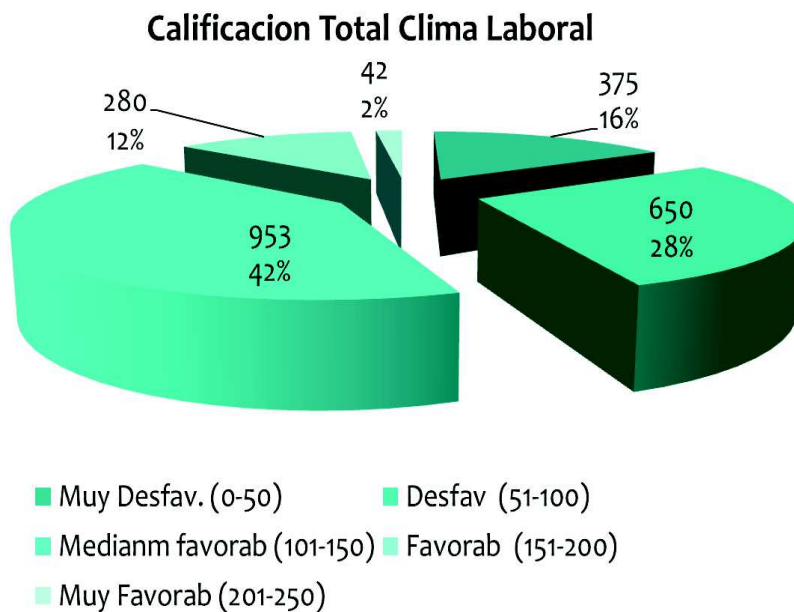


Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011

Se aprecia en el Gráfico N.º 1 que de las 46 enfermeras del estudio 2.1% (1) calificó el clima laboral como muy favorable, 10.9% (5) favorable, el mayor porcentaje que constituye 60.9% (28) medianamente favorable y, 26.1% (12) desfavorable. Observándose que hay una tendencia de la gran mayoría de enfermeras a calificar el clima laboral entre medianamente favorable a desfavorable.

GRÁFICO N° 2

Calificación total del clima laboral por las enfermeras del Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011.

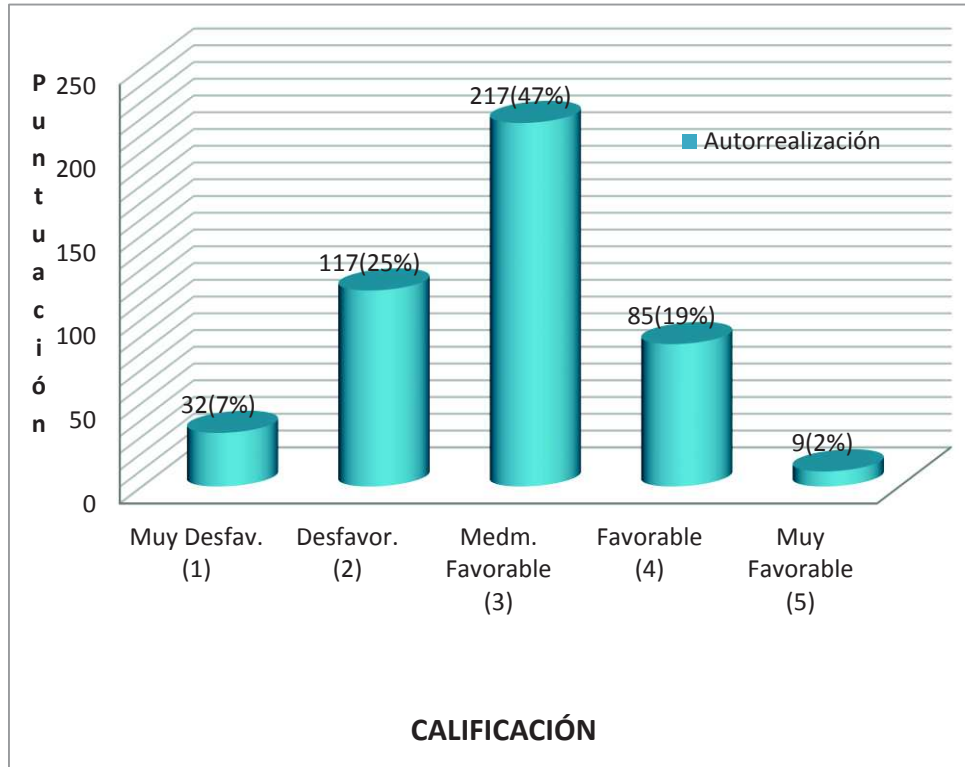


Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011

El gráfico N.º 2 muestra la calificación total que las enfermeras del Centro Quirúrgico dieron al clima laboral, obteniéndose que este es medianamente favorable con 42%, desfavorable con 28% y muy desfavorable 16%, existiendo una tendencia a lo desfavorable.

GRÁFICO N° 3

Autorrealización en el clima laboral calificado por enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” – Chiclayo, 2011.

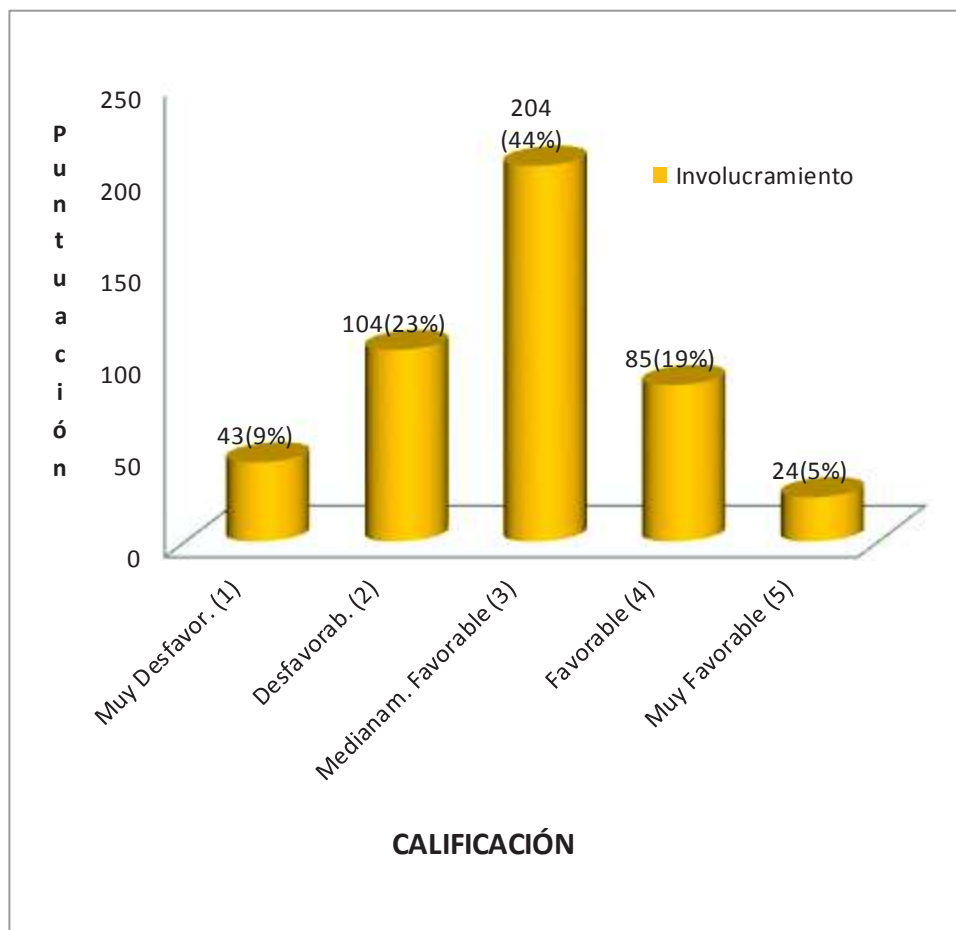


Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico. 2011

El gráfico N.º 3 muestra la calificación que las enfermeras dieron a la dimensión de autorrealización y, que resultó medianamente favorable en 47%; pero que al promediarse con las otras puntuaciones tiende a lo desfavorable.

GRÁFICO N° 4

Involucramiento laboral en el clima laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011.

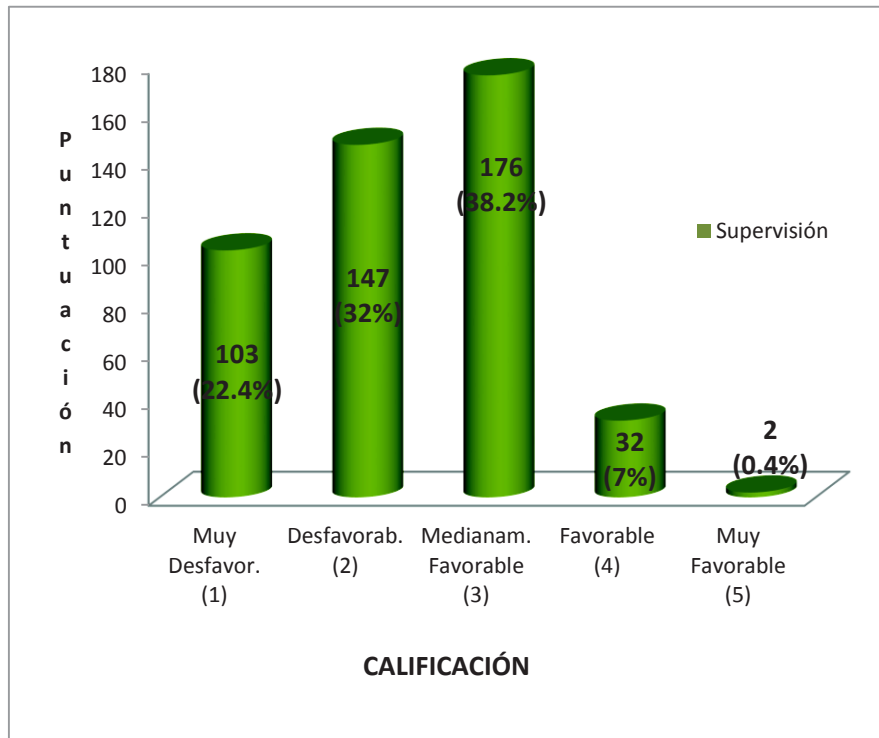


Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011

El gráfico N.º 4 en la dimensión de involucramiento laboral se aprecia que la calificación proporcionada por las enfermeras encuestadas es medianamente favorable o regular en 44%, tendiendo a lo desfavorable y muy desfavorable en 23% y 9%, respectivamente.

GRÁFICO N° 5

Supervisión en el clima laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011.

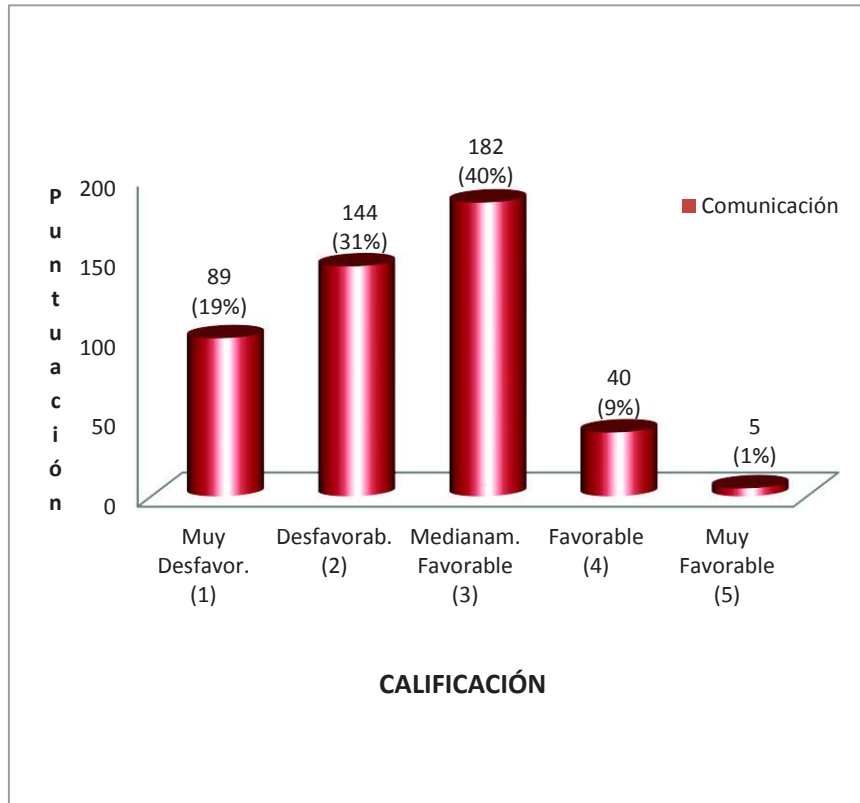


Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico. 2011

El gráfico N.º 5 muestra las puntuaciones con los respectivos porcentajes de las enfermeras encuestadas en la dimensión de Supervisión, determinando una puntuación de medianamente favorable equivalente al 38.2% pero que al promediar con los otros resultados tiende al calificativo de desfavorable en 32% y de muy desfavorable en 22.4%.

GRÁFICO N° 6

*Comunicación en el clima laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico
Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo"
Chiclayo, 2011.*

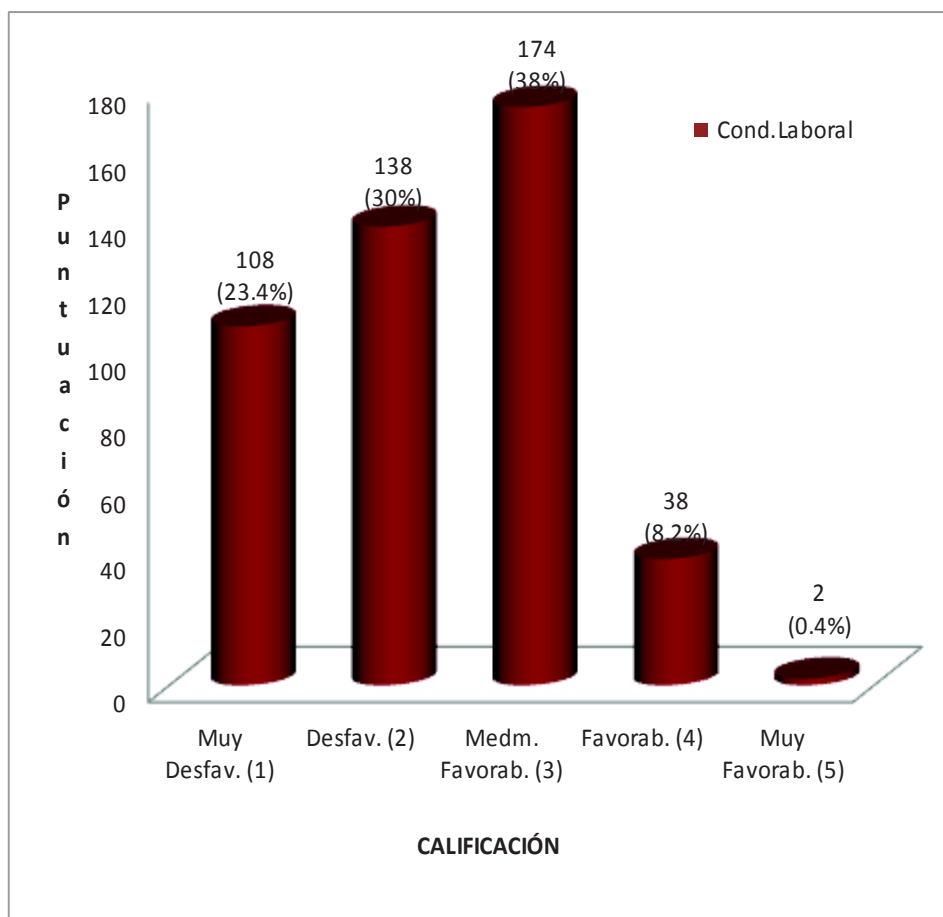


Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011

Este gráfico N.º 6 en la dimensión de comunicación muestra la puntuación de las enfermeras encuestadas con una mayor calificación de 40% en medianamente favorable, tendiendo a lo desfavorable y muy desfavorable en 31% y 19%, respectivamente.

GRÁFICO N° 7

Condiciones laborales en clima laboral de enfermeras del Centro Quirúrgico H.N.“Almanzor Aguinaga Asenjo”– Chiclayo, 2011.



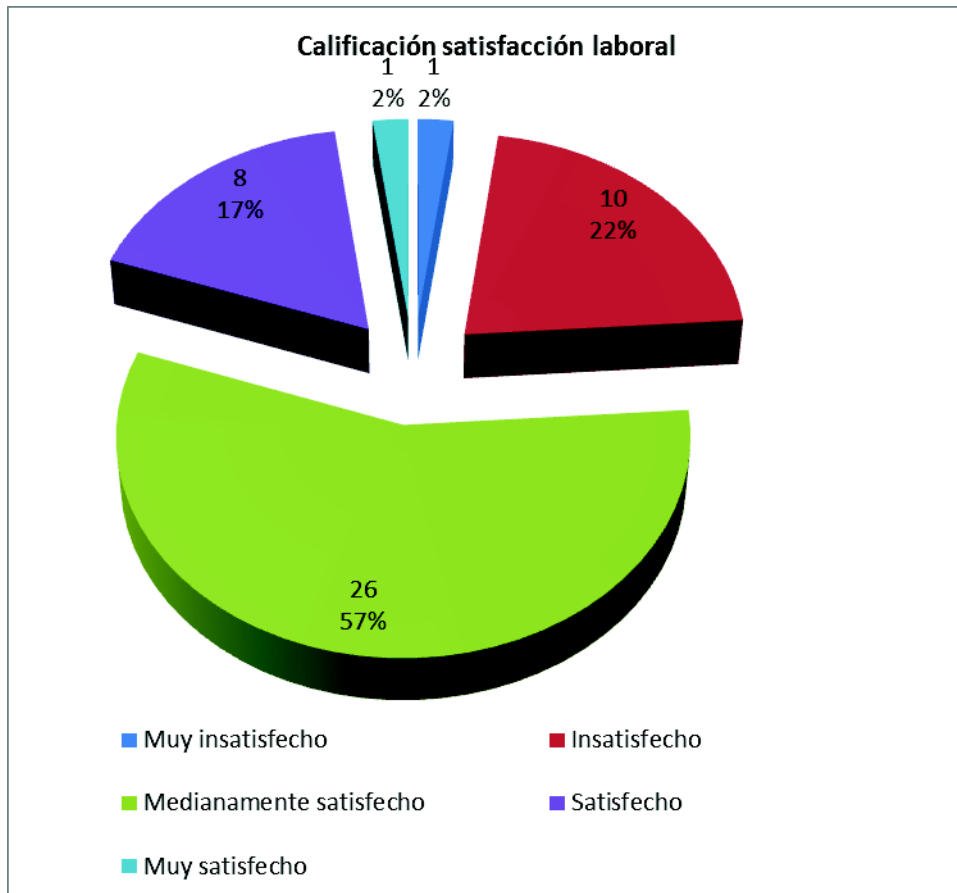
Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico. 2011-

El gráfico N.º 7 con la dimensión de condiciones laborales en el clima laboral muestra que las enfermeras calificaron con mayor porcentaje el criterio de regular o algo en 38% y; al promediar las diferentes puntuaciones tienden al rubro desfavorable y muy desfavorable en 23.4% y 30%, respectivamente.

El segundo objetivo específico, consistió en identificar el grado de satisfacción de las enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”.

GRÁFICO N° 8

Calificación de la satisfacción laboral por enfermeras del Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" – Chiclayo, 2011.

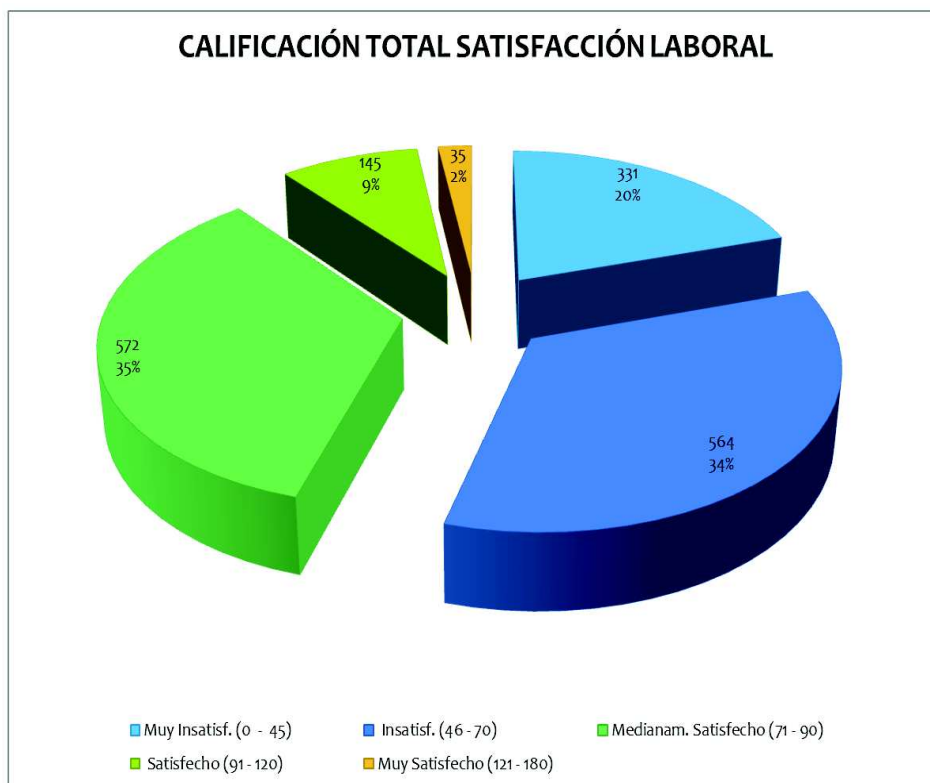


Fuente: SL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico. 2011

El gráfico N.º 8 muestra que de las 46 enfermeras del estudio 2% (1), calificó sentirse muy satisfecho, 17% (8) satisfecho, 57% (26) medianamente satisfecho y 22% (10) insatisfecho. Observándose que hay una tendencia de la mayoría de enfermeras 79% (36) a encontrarse entre medianamente satisfecho a insatisfecho.

GRÁFICO N° 9

Calificación total de la satisfacción laboral en las enfermeras del Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011.

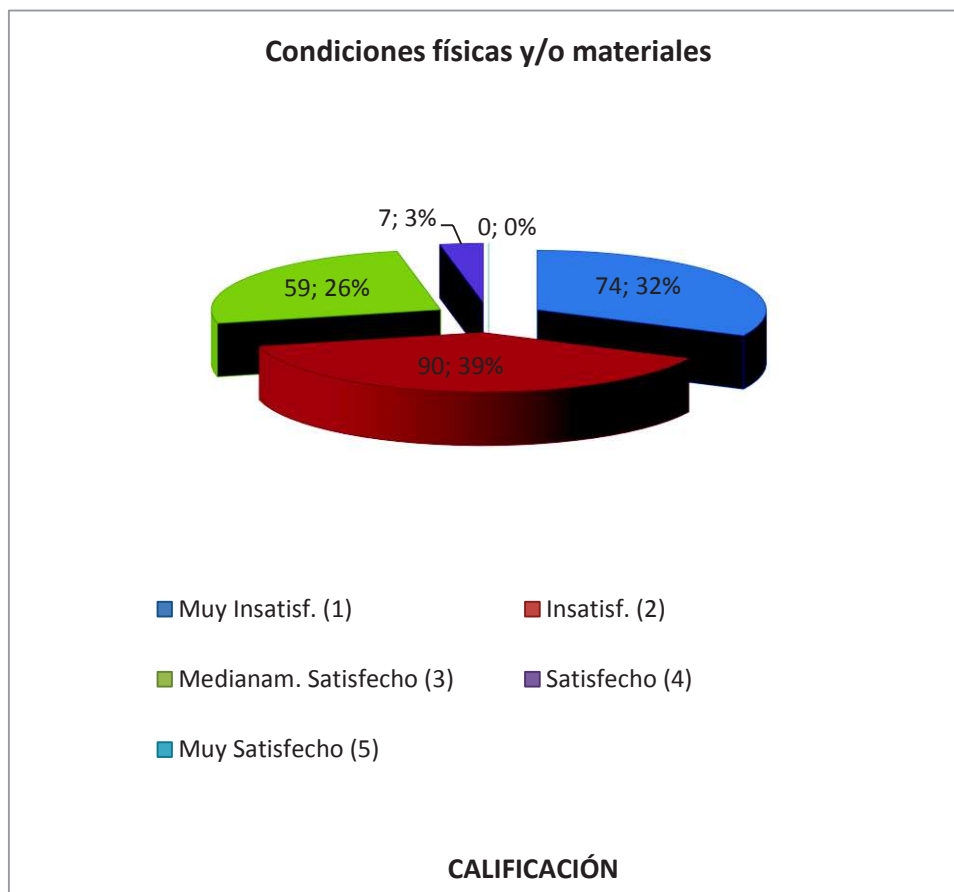


Fuente: SL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico. 2011

El gráfico N.º 9 indicó un panorama general de la situación existente en el servicio del Centro Quirúrgico, notándose que no hay satisfacción laboral en las enfermeras, ya que obtuvo una calificación de medianamente satisfecho en 35%, de insatisfecho en 34% y de muy insatisfecho con 20%, observándose una arraigada insatisfacción.

GRÁFICO N° 10

Satisfacción de las enfermeras en *Condiciones físicas y/o materiales* en Centro Quirúrgico - H.N. "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011.

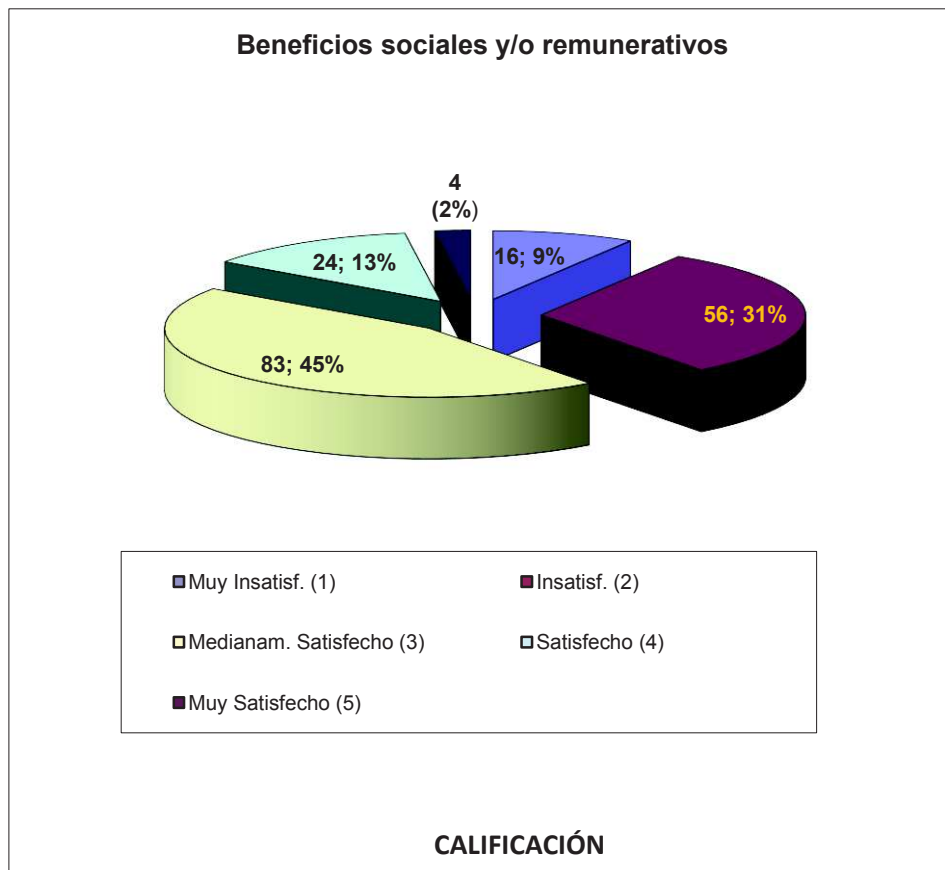


Fuente: SL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico. 2011

En el gráfico N.º 10 se muestra la satisfacción laboral referente a la dimensión de condiciones físicas y/o materiales que fue evaluada por las enfermeras encuestadas con una calificación del 39%, porcentaje que indica insatisfacción y que tiende a muy insatisfecho con 32%.

GRÁFICO N° 11

Beneficios sociales y/o remunerativos en satisfacción de enfermeras del Centro Quirúrgico - H.N. "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011.

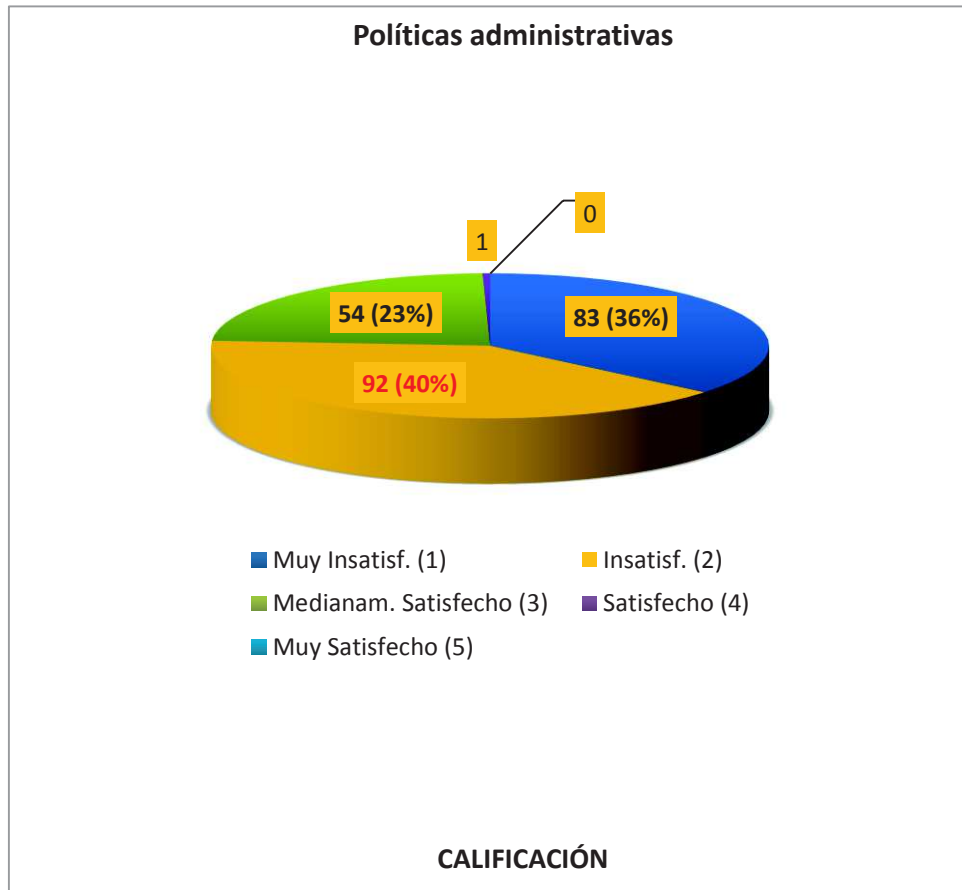


Fuente: SL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico. 2011

El gráfico N.º 11 muestra la dimensión de beneficios sociales y/o remunerativos en la satisfacción laboral de las enfermeras que califican en mayor porcentaje el rubro de medianamente satisfecho en 45%, tendiendo a la insatisfacción en 40%.

GRÁFICO N° 12

Políticas administrativas en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011.

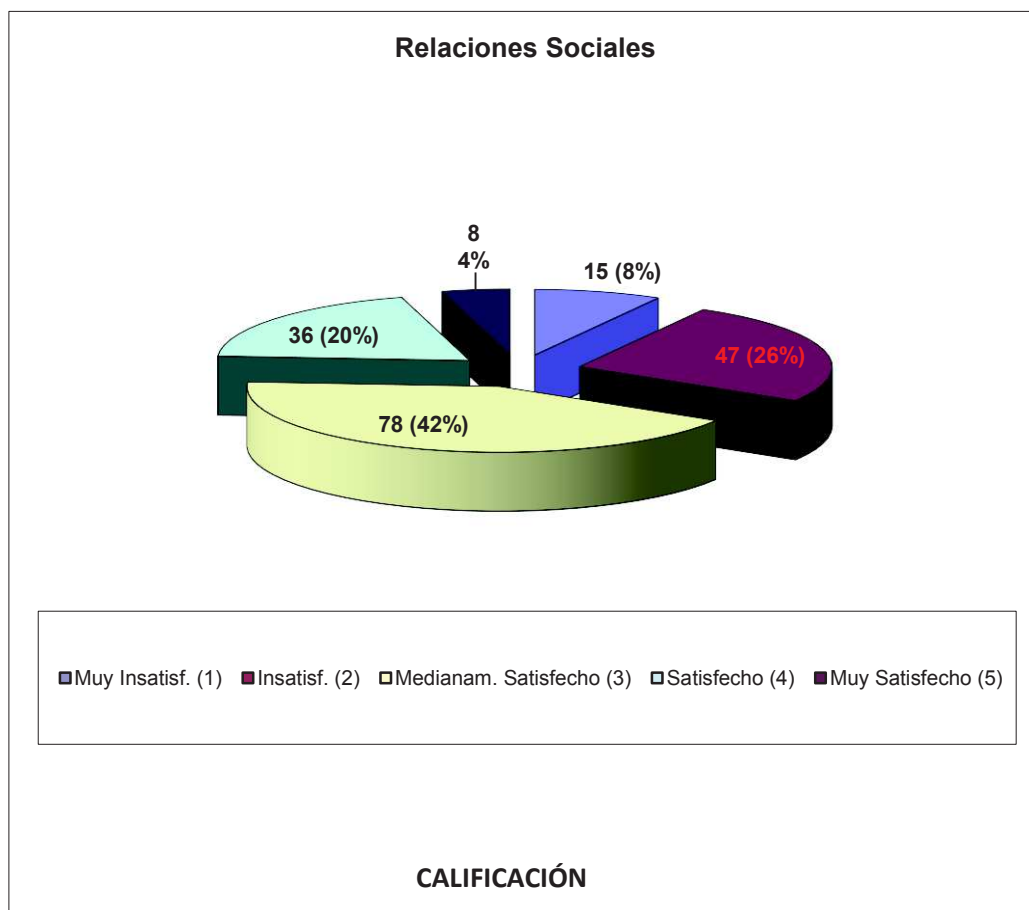


Fuente: SL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011

El gráfico N.º 12 en su dimensión de políticas administrativas muestra el mayor porcentaje en la insatisfacción 40% y, muy insatisfactorio 36%, de las puntuaciones proporcionadas por las enfermeras del estudio.

GRÁFICO N° 13

Relaciones sociales en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011.

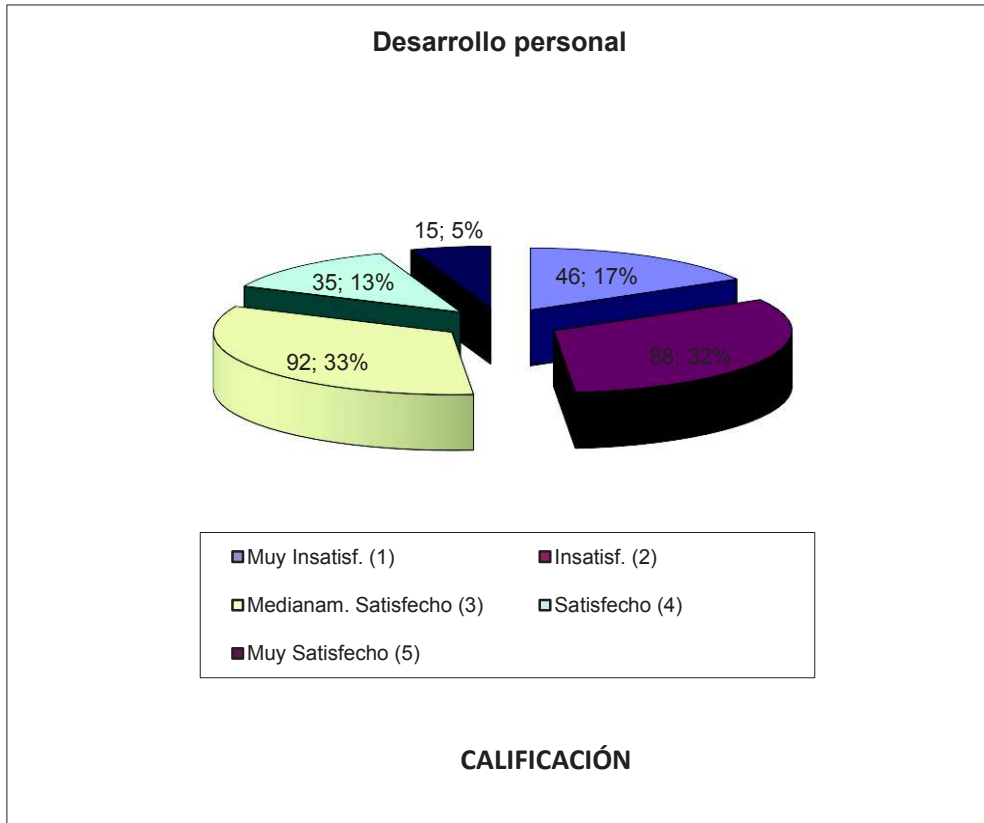


Fuente: SL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico. 2011

El gráfico N.º 13 en la dimensión de relaciones sociales muestra 42% como mayor porcentaje tendiendo al calificativo de medianamente satisfecho.

GRÁFICO N° 14

Desarrollo personal en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011.

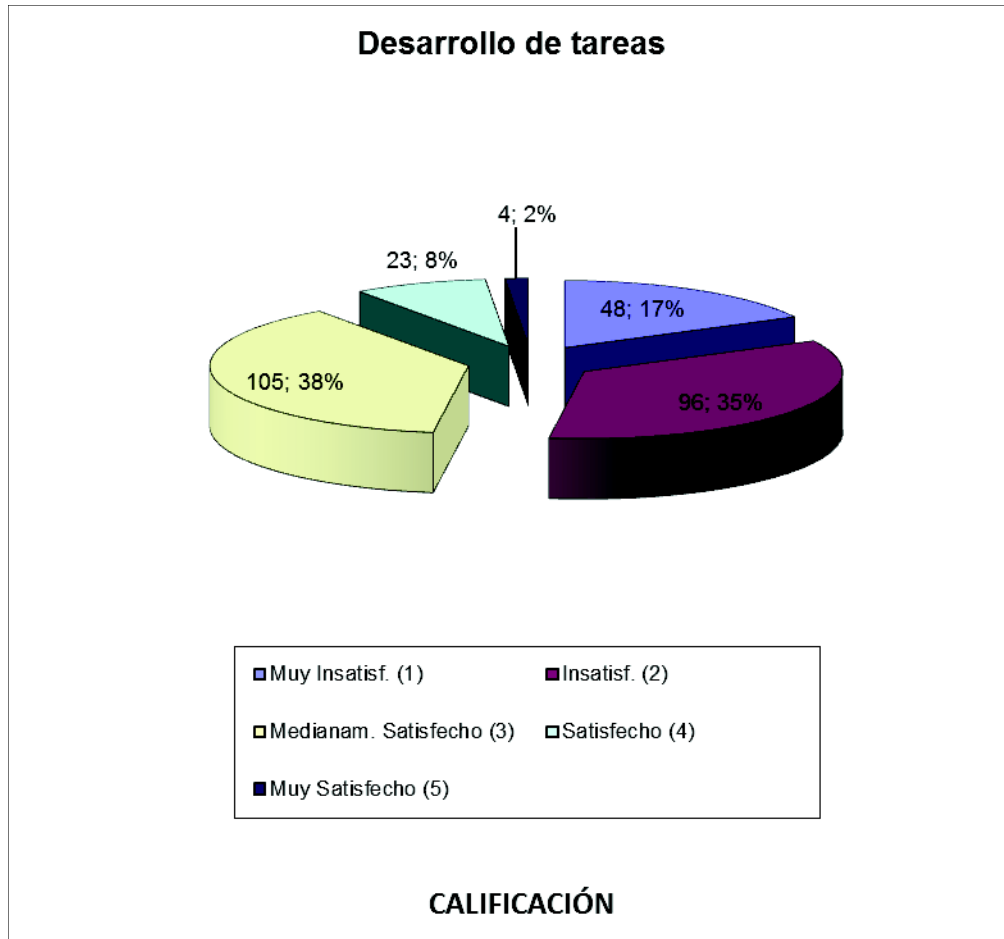


Fuente: SL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico. 2011

El gráfico N.º 14 correspondiente a la dimensión de desarrollo personal en la satisfacción de las enfermeras, muestra el porcentaje mayor (33%) en la calificación de medianamente satisfecho, tendiendo a la insatisfacción en 32% y en 17% con muy insatisfecho.

GRÁFICO N° 15

Desarrollo de tareas en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" – Chiclayo, 2011

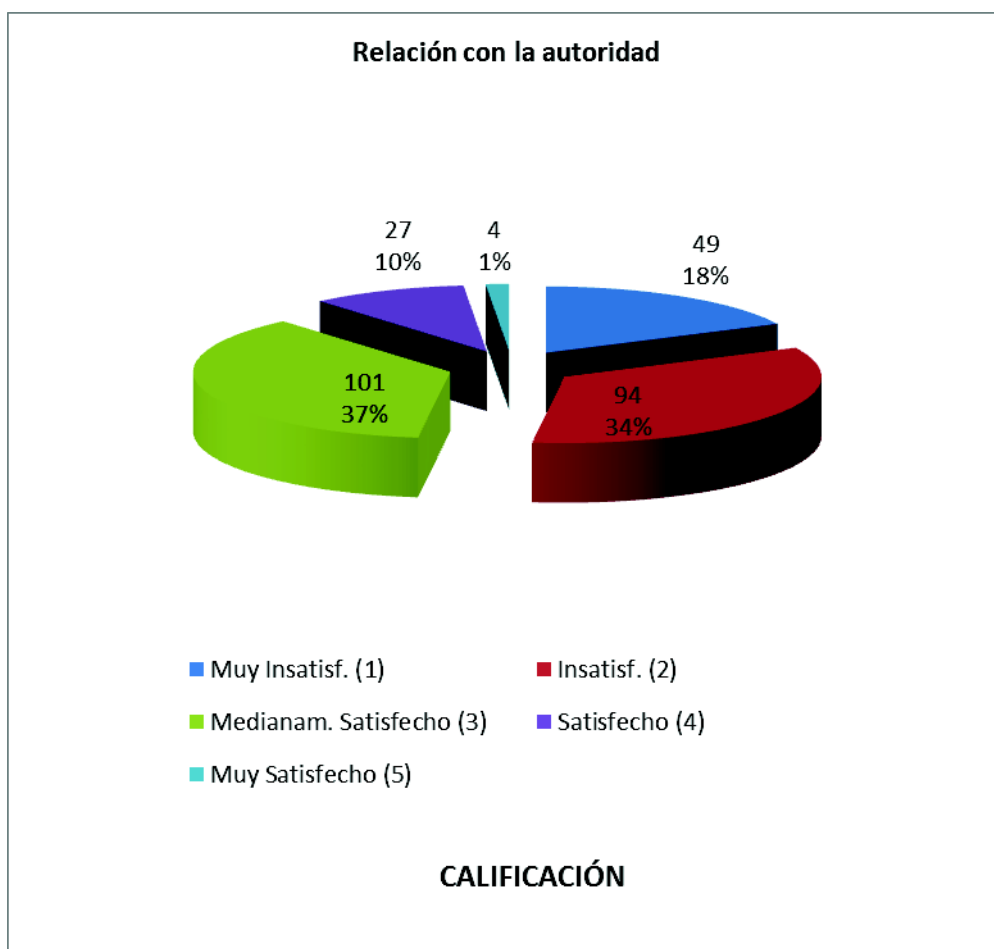


Fuente: SL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico. 2011

El gráfico N.º 15 referente al desarrollo de tareas en la satisfacción de las enfermeras, muestra que tiende a la calificación de medianamente satisfecho en 38%, con 35% de insatisfacción y 17% que están muy insatisfechas.

GRÁFICO N° 16

Relación con la autoridad en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011



Fuente: SL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico. 2011

El gráfico N.º 16 en la dimensión de relación con la autoridad en la satisfacción de las enfermeras, muestra en un mayor porcentaje el calificativo de medianamente satisfecho en 37% y, con tendencia a la insatisfacción con 34% y a lo muy insatisfactorio con 18%.

Para dar respuesta al tercer objetivo específico que fue establecer la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”. Se procedió a contrastar la hipótesis, para ello, se utilizó la prueba de independencia de criterios Chi o Ji Cuadrado para poder determinar la asociación estadística entre el clima laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”. Los procesos implementados fueron:

1.- Planteamiento de la hipótesis estadística:

H_0 = El clima laboral no influye en la satisfacción laboral.

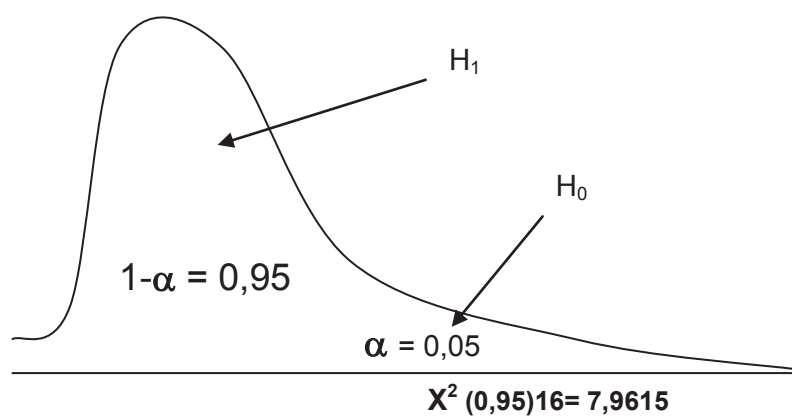
H_1 = El clima laboral influye en la satisfacción laboral.

2.- Estimación de confiabilidad y error.

$$\alpha = 0,05$$

$$1 - \alpha = 0,95$$

3.- Representación gráfica



4.- Datos:

TABLA A: CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO. HNAAA. Chiclayo, 2011

Satisfacción laboral	Clima Laboral					TOTAL
	Muy Desfavorable.	Desfavorable	Medianamente Favorable	Favorable	Muy Favorable	
Muy Insatisfecho	0/0	1 /0,26	0 /0,61	0 /0,11	0 /0,022	1
Insatisfecho	0/0	1 /2,61	5 /6,09	4 /1,9	0 /0,22	10
Medianamente Satisfecho	0/0	5 /6,78	20/15,83	1 /2,83	0 /0,57	26
Satisfecho	0/0	5 /2,09	3 /4,87	0 /0,87	0 /0,17	8
Muy Satisfecho	0/0	0/ 0,26	0 /0,61	0 /0,11	1 /0,022	1
TOTAL	0	12	28	5	1	46
Valor de chi cuadrado.	$X^2 = 59,62$					

5.- Decisión: Como $X^2_c = 59,62 > X^2_t = 7,9615$ se acepta H_1

6.- Conclusión: Las diferencias observadas son significativas.

Queda demostrado: que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del Servicio del Centro Quirúrgico del H. N. "Almanzor Aguinaga Asenjo".

Luego de presentar los resultados de las variables en estudio se procedió a responder el objetivo general que consistió en analizar la influencia entre clima laboral y satisfacción en las enfermeras.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De la investigación realizada en el Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, referido al clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico; se derivaron los siguientes resultados que son motivo de discusión:

El clima laboral favorable se cuenta entre los bienes más preciados de personas, comunidades y países. Es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo y la satisfacción en el trabajo.

En lo anteriormente planteado existen experiencias interesantes y que aportan a esta etapa de discusión; al respecto: García (1987) Kolb (1977)¹ coinciden en decir que el clima laboral es básicamente lo que los miembros de la organización perciben de su empresa, como las cualidades, características, objetivos, y cómo esto influye en su comportamiento. Brunet menciona que la Escuela gestaltista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo; es decir, la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de

este y, cuando ambas escuelas se aplican al estudio del clima organizacional, estas poseen en común un elemento de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los sujetos tratan de obtener en la institución que trabajan. En este estudio 28 (60.9%) de las 46 enfermeras calificaron el clima laboral como medianamente favorable (Gráfico N.º 1) y que tiene similitud de resultados con la investigación de Cortés Jiménez, N. quien concluyó con una percepción no favorable del clima laboral, por parte del personal asistencial en general, que implicó a todas sus dimensiones.

El clima laboral tiene elementos o dimensiones que son características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Diversas dimensiones fueron investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones; Likert mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones, Brunet afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones, Litwin y Stinger plantean nueve dimensiones coincidiendo de una u otra forma con la investigación. Al analizar el clima laboral, se consideró cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condición laboral. Las diferentes dimensiones mostraron que las enfermeras calificaron con mayor porcentaje el criterio: medianamente favorable (Anexo 2). La autorrealización en las enfermeras les permite aprender y desarrollarse, cumplir con el trabajo pero los logros son poco valorados. En cuanto al involucramiento laboral en las enfermeras del Centro Quirúrgico no es óptimo pues la colaboración entre el personal, las decisiones en tareas de responsabilidad, el compromiso con el servicio y el deseo de mejora están disminuidos. La supervisión en las enfermeras para superar obstáculos, capacitar, reconocer sus logros, mantener un control adecuado de las actividades de enfermería y del equipo de trabajo, es insuficiente; en esta línea de pensamiento Sonia Palma considera que el clima laboral debe ser entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Maslow considera a la autorrealización, como un proceso de actualización de las potencialidades y no como un estado final. A través de su satisfacción, se encuentra un sentido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad, se llega a una autorrealización cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados. Es entendida

como la orientación hacia unos objetivos, compuesta por las sub escalas: Autonomía, organización y presión, que evalúan el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones, la importancia que se da a la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas y el grado en que la presión en el trabajo o la urgencia dominan el ambiente laboral. Las necesidades básicas o biológicas han de satisfacerse en primera instancia para luego acceder a la autorrealización, al respecto la muestra en estudio evidenció que en la escala de puntuaciones la dimensión de autorrealización fue calificada por las enfermeras del HNAAA como medianamente favorable ya que existen oportunidades de progresar solo de manera regular, no continua o como política institucional (Gráfico N.º 3), resultado que coincidió con el estudio *Diagnóstico del clima laboral Hospital Dr. Luis F. Nachón* de Cortés Jiménez, N. quien concluyó que las autoridades no contribuyeron en la realización personal y profesional.

Al respecto Brunet considera que la dimensión de *involucramiento laboral*, incluye las habilidades y rasgos del individuo y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para un trabajo eficaz. Robbins señala que el involucramiento organizacional es la actitud que una persona tiene relacionada con su trabajo y lo define como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

A su vez genera recompensas que si el individuo las juzga como equitativas, originarán la satisfacción y el buen desempeño subsecuentes. Las enfermeras del estudio calificaron a esta dimensión como medianamente favorable y que indicó un compromiso e identificación laboral debilitada (Gráfico N.º 4).

Mejía¹⁵ define la dimensión de *supervisión* como el instrumento para evaluar la calidad de atención brindada al usuario. Es considerada como un proceso en el cual un individuo o grupo de individuos especialmente seleccionados, altamente calificados verifican el desempeño del personal para establecer controles, procedimientos, medios para el perfeccionamiento de la atención de enfermería y del equipo de trabajo; para lograr la máxima productividad estableciendo relación de asesoría, enseñanza y capacitación; así como apoyo y coordinación con otras disciplinas, con el fin de obtener la satisfacción plena en la atención oportuna del usuario, familia y comunidad. Esta dimensión fue calificada medianamente favorable tendiendo a lo desfavorable y coincidió con Mac Donald Góngora, E. en su tesis *Análisis del Clima Laboral de Servicios*

Intensivos del Hospital de Neurocirugía Dr. Asenjo, al concluir que la supervisión es mal percibida por el trabajador (Gráfico N.º 5).

Respecto a la dimensión de la *comunicación*, Brickley⁷ manifiesta que la Enfermería es interacción comunicativa y piensa, que está basada en una “actitud comunicativa”. El profesional de Enfermería debe estar capacitado en el uso de técnicas de comunicación dirigidas al desarrollo de relaciones terapéuticas o de trabajo, con el objetivo de establecer una comunicación eficaz con las personas que cuida y que sirven como guía de su acción, estimulen su participación y fortalezcan una identificación plena. Brunet menciona que las personas tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea. En el Centro Quirúrgico se cuenta con buena información, pero no se proporciona en forma armoniosa y fluida por la inadecuada comunicación, creándose limitaciones en las relaciones interpersonales las mismas que se reflejan en el clima laboral y que las enfermeras del estudio califican como regular o medianamente favorable (Gráfico N.º 6), resultado que combina con el obtenido por Palma Carrillo S. en su estudio *Motivación y Clima Laboral en Personal de Entidades Universitarias*, el cual concluye la necesidad del adecuado manejo de los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento laboral y, en el de Mac Donald Góngora, E. señala que la comunicación es mal percibida por el trabajador.

Las condiciones laborales se refirieron a características que involucraron su realización como: la mejora de los métodos de trabajo, oportunidad para realizar lo programado, avance tecnológico, horario de trabajo, descansos, capacitación (para desempeñar el puesto, situaciones de riesgo), oportunidades de desarrollo (continuar los estudios), equipamiento requerido, bienestar (instalaciones sanitarias, custodia de bienes, lugar de descanso y/o refrigerio), carga de trabajo y trato digno.

Coincidieron los planteamientos de Likert, quien estableció que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones laborales que los mismos perciben.² Está demostrado científicamente que la existencia de condiciones laborales óptimas aumenta significativamente la productividad, puesto que a los empleados les interesa que su ambiente de trabajo sea cómodo y adecuado. Desde la teoría de los dos factores que se desarrolla a partir del sistema de Maslow, Herzberg⁹ clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores: Los factores

extrínsecos o de higiene o ambientales y los factores intrínsecos o motivadores. Los primeros incluyen la supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo. Los segundos; incluyen posibilidades de logro personal, promoción y reconocimiento.

El trabajo de la enfermera es de una enorme grandeza, tanto humana como laboral, pero se repara poco en las condiciones en que se realiza: Trabajo a turnos durante los 365 días del año, trabajo en días festivos, nocturnidad, alta tasa de eventualidad, estrés, riesgos laborales diversos, etc. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima favorable y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo. Las condiciones donde se realiza el trabajo, según la literatura revisada, influye en la satisfacción laboral de las personas, y especialmente sensibles a ellas son las mujeres.²⁰ Esta dimensión fue calificada por las enfermeras del Centro Quirúrgico como medianamente favorable con 38% (Gráfico N.º 7).

La satisfacción en el trabajo está asociada a múltiples dimensiones en el escenario del trabajo. La persona puede derivar mayor o menor satisfacción dependiendo de la dificultad de la tarea o por el contrario puede aburrirse si esta es muy sencilla y rutinaria. Se pueden identificar otras dimensiones asociadas a la tarea y su satisfacción por ejecutarla. Entre otras: condiciones físicas y/o materiales, beneficios sociales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad."

En lo empresarial el investigador que implantó cambios significativos fue Fayol. Este estableció que el mejoramiento en el ambiente, métodos de trabajo, períodos de descanso y menos horas de trabajo eran medios para reducir la fatiga y la monotonía. Incluyó mayores salarios, mejores relaciones del trabajo y manejo adecuado de problemas que afectaban a los trabajadores.

La satisfacción laboral se establece mediante la diferencia entre lo que la persona desea y la remuneración que realmente recibe, reduciendo la variable a una de orden económico.¹⁴

En la medida que las tareas sean interesantes y ofrezcan oportunidades de aprendizaje se activa la satisfacción laboral. También la aceptación de responsabilidades, las oportunidades de promoción, el compañerismo entre los empleados impactan en la

actitud hacia la satisfacción laboral y que; se valora a través de la teoría de procesos la que está compuesta por la equidad y la expectativa. Con respecto a la primera, en términos generales los individuos tienden a realizar comparaciones entre el trabajo propio y de los demás referente a los resultados y aportes en el trabajo (conocimientos, experiencia, tiempo, esfuerzo, dedicación, entusiasmo) y los beneficios que se perciben (salarios, otros beneficios socioeconómicos, prestigio, estima, afecto). Es decir, que la satisfacción va a ser el resultante de la percepción de equidad y la insatisfacción vendría como consecuencia de una percepción donde la equidad está ausente. Y, en relación a la segunda; es el esfuerzo a realizar por el trabajador para obtener un resultado que sea recompensado de tal forma que el esfuerzo realizado haya valido la pena. Respecto a la satisfacción laboral: 26 de las 46 enfermeras de la muestra calificaron medianamente satisfecho (Gráfico N.º 8).

En la calificación total de la satisfacción laboral se observó que las enfermeras calificaron las condiciones físicas y/o materiales y las políticas administrativas como insatisfactorios y las demás dimensiones medianamente satisfactorias, siendo la dimensión de beneficios sociales y/o remunerativos con mayor porcentaje y el desarrollo de tareas con menor porcentaje (Gráfico N.º 9).

La influencia de las condiciones físicas y/o materiales en la satisfacción laboral se da por las características medio ambientales en las que se realiza el trabajo como son: iluminación, temperatura, ventilación, ruidos, ubicación y distribución de personas, ambientes y materiales que, permite al trabajador bienestar y favorece su mejor desempeño. Según el Art. II (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con una ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas; asimismo, las condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.

Por otra parte, el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, fue lo que más molestó y tensionó a las enfermeras.¹⁶ Las condiciones físicas y/o materiales no son cómodas ni agradables según respuestas de enfermeras encuestadas. Asimismo, indican su descontento por no contar con ambientes amplios, material necesario y con personal suficiente que ayude a superar dificultades en la atención (suspensiones y/o prolongaciones de cirugías, debilitamiento de las relaciones

interpersonales entre colegas y otros miembros del equipo de salud), afectando la productividad y eficiencia en el trabajo.⁷ Situación que se evidencia en el estudio con la puntuación de 90 puntos que significa una calificación de poco lo que corresponde al nivel de insatisfecho. (Gráfico N.º 10). El resultado concuerda con el estudio de Arias Jiménez, Milena, quien recomendó a las jefaturas tener en consideración las condiciones físicas óptimas.

En relación con los beneficios sociales y/o remunerativos, toda persona que trabaja tiene derecho a que se compense la labor realizada.

Si la compensación y los estímulos son justos y racionales, aumentará la satisfacción, y, si son injustos, los empleados tendrán una alta insatisfacción.¹⁴ El salario constituye el centro de las relaciones de intercambio entre las personas y las organizaciones. Las personas dentro de las organizaciones ofrecen su tiempo y su fuerza y a cambio reciben una remuneración, lo cual representa el intercambio de una equivalencia entre derechos y responsabilidades recíprocas entre el empleado y el empleador. El sueldo para las personas representa una de las complejas transacciones, ya que cuando una persona acepta un cargo, se compromete a una rutina diaria, a un patrón de actividades y una amplia gama de relaciones interpersonales dentro de una organización, por lo cual recibe un salario. Así, a cambio de este elemento simbólico intercambiable, el hombre es capaz de empeñar gran parte de sí mismo, de su esfuerzo y de su vida.²

En el caso de las enfermeras del estudio están moderadamente satisfechas porque se mantienen las diferencias en los beneficios que tienen las enfermeras nombradas (18) sobre las contratadas (28) referente a la estabilidad laboral y beneficios económicos, no cubriendo expectativas además hay demora en el beneficio económico por la realización de horas extraordinarias que significan horario adicional al programado para atender la demanda en el cuidado de la persona con problemas de salud (Gráfico N.º 11). Esto coincidió con Torres Barrera, S. quien concluyó en que el 62% del personal tuvo moderada satisfacción y el 3% con baja satisfacción.²²

Las políticas administrativas son importantes en la satisfacción por tratarse de un plan de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación. La organización o la empresa está constituida por personas. Estas personas, que ocupan las diferentes posiciones que se han establecido en la organización, deben desempeñar las funciones que les han sido asignadas. Toda esa actividad tiene que

conducir hacia el logro del objetivo que se ha fijado la empresa. Sin embargo, en muchos sentidos esas personas son diferentes. Piensan de manera diferente, poseen distintos niveles de educación, tienen diferentes especializaciones o habilidades, etc. Al no existir ciertos guías generales de acción, cada persona tendería a resolver problemas o a tomar decisiones de acuerdo con su propio criterio.² Estas políticas facilitan la conducta dentro de la organización. El personal, a cualquier nivel, puede actuar y saber cuándo actúa bien o cuándo actúa mal, ya que conoce las reglas del juego. Otro aspecto importante es que las políticas aseguran una cierta uniformidad en la conducta.⁸

Según el estudio, las enfermeras del Centro Quirúrgico aceptan estas políticas de forma insatisfactoria (Puntaje 92) por la inestabilidad en las directivas y normas técnicas que dificultan el logro de objetivos perjudicando el desarrollo profesional (Gráfico N.º 12).

La dimensión de relaciones sociales es para cualquier ambiente de trabajo un elemento de importancia esencial, no porque definen la calidad de las interacciones entre empleadores y trabajadores, sino fundamentalmente, porque definen también la calidad de una sociedad. El éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación. Es muy conveniente un ambiente agradable y mantener buenas relaciones interpersonales entre profesionales de salud lo que hace llevar a cabo entre otros la mejor conducción frente a sus compañeros y las personas a cargo, disminuir las quejas de los usuarios, facilitar un ambiente armónico que propicia la cooperación, prevenir los conflictos, evitar el retraso en las acciones y, considera además, temas tan fundamentales para el mundo del trabajo como la capacitación de la fuerza de trabajo, las condiciones de salud y medioambiente laboral, la satisfacción laboral, la información y participación. En el centro quirúrgico las enfermeras del estudio indican la presencia de conflictos interpersonales, falta de solidaridad entre compañeras, actitudes egoístas que han dado una calificación de medianamente satisfechas con un puntaje de 78 y tendiendo a la insatisfacción con un 26% (Gráfico N.º 13).

En el desarrollo personal el individuo se compromete consigo mismo a alcanzar la excelencia en todas las áreas de su vida, para lograr un equilibrio armónico que le permita expresar a plenitud su potencial como ser humano, y así vivir una vida llena de satisfacciones. Esta dimensión en el empleado aumenta su entendimiento, logro de

resultados, cumplimiento de las responsabilidades laborales y la evaluación que corresponde. Toda persona tiene necesidades espirituales, la búsqueda del sentido de la vida, la autorrealización como seres completos, la dignidad personal, la paz interior que la convierte en una unidad de conciencia en evolución y en armonía con el universo que es la base de los movimientos de salud holística o integral a través de las más variadas técnicas de desarrollo personal que indican conducirnos al mundo del conocimiento. La empresa proporciona un medio más efectivo para dirigir los esfuerzos de los empleados, mejor comprensión de objetivos y estándares que desarrollan el potencial de estos.¹³ Las enfermeras del centro quirúrgico participan regularmente con el trabajo que realizan, se sienten pocas veces contentas de los logros que consiguen en el trabajo, se sienten poco realizadas, ubicando a esta dimensión con la calificación de 92 (33%) que equivale a medianamente satisfecho (Gráfico N.º 14).

En lo que respecta a la dimensión del desarrollo de tareas, para la asistencia en el medio hospitalario se concreta en las actividades que van a mantener y recuperar las necesidades del individuo deterioradas por un proceso patológico. El CIE (Consejo Internacional de Enfermeras) emite la siguiente declaración: "La responsabilidad de la enfermera en la definición de la función de enfermería" que dice: La profesión de Enfermería debe definir el papel de la enfermera, su educación y sus servicios deben ser planificados y dirigidos por enfermeras calificadas/os. Además, el CIE apoya firmemente los esfuerzos de las asociaciones internacionales de promover puestos de liderazgo y dirección para las/os enfermeras/os en los servicios de salud. La profesión considera que, por intermedio de las enfermeras que ocupan estos puestos, los sistemas de atención sanitaria podrían establecer y asegurar el mantenimiento de cuidados de enfermería de calidad dispensados al público.²⁸

Según Diers "la práctica de enfermería va más allá del cumplimiento de múltiples tareas rutinarias, requiere de recursos intelectuales, de intuición para tomar decisiones y realizar acciones pensadas y reflexionadas, que respondan a las necesidades particulares de la persona". Las enfermeras del estudio indicaron que por la demanda de pacientes hacen esfuerzos para mantener la calidad de sus servicios, no consiguiendo muchas veces satisfacer las necesidades de las personas a su cuidado, el insuficiente número de personal capacitado y la falta de recursos dificulta muchas veces la actuación de Enfermería, todo ello trae como consecuencia que haya regular satisfacción, por ello las

enfermeras califican a esta dimensión como medianamente satisfecho con una puntuación de 108 (Gráfico N.º 15).

La relación con el superior inmediato es clave para comprender las actitudes y comportamientos de los empleados en las empresas ya que cuando existe una buena relación entre líder y colaborador mejora el compromiso de este con la organización, así como su percepción del clima de comunicación y el bienestar existentes en la misma, lo que a su vez refuerza de nuevo su compromiso. El líder es el punto de unión entre el empleado y la organización, es una pieza clave tanto para la evaluación del rendimiento como para el reparto de responsabilidades y la asignación de recursos para su desarrollo (Bhal y Ansari). Cuando existe una relación de alta calidad entre líder y colaborador, el primero le puede proporcionar al segundo más información y permitirle una mayor participación (contar con su opinión, pedirle sugerencias, escuchar lo que tenga que decir...) que le lleve a desarrollar una visión del clima laboral más favorable (Kozlowski y Doherty). Sin embargo, las enfermeras del centro quirúrgico perciben no tener mayor poder de decisión, el esfuerzo es poco valorado y la relación con su jefe es regularmente cordial, siendo poco comprensivo por lo que califican a esta dimensión como medianamente satisfecha. (Gráfico N.º 16)

Locke en base a la revisión de estas teorías, elabora su conceptualización y manifiesta que el individuo logra satisfacción laboral al apreciar que el trabajo le facilita la realización de valores importantes para él y que estos son compatibles con sus necesidades. Es así que el individuo hace una evaluación de los hechos, objetos o situaciones que derivan del trabajo y según sus expectativas, sus necesidades tanto físicas como psicológicas, realiza un juicio interno de valor, el cual puede ser positivo o negativo para el individuo, por lo que tendrá una reacción emocional placentera o displacentera al respecto y en consecuencia obtendrá satisfacción o insatisfacción.

La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción. Se debe considerar fundamental el estudio del clima laboral para crear un estilo propio de gestión, con base en el reconocimiento de los diversos procesos de trabajo de la institución y con una clara definición de las estrategias de desarrollo para el mismo y la inclusión de la problemática laboral como una situación clave y específica en futuras investigaciones.

Los instrumentos aplicados fueron examinados en los criterios de validez y confiabilidad. La validez se determinó a través del análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiseer–Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, se obtuvo una correlación mayor de 0.50. Este valor indicó que estadísticamente los instrumentos que evaluaron el *clima laboral* y *la satisfacción laboral* son válidos. El estadístico de confiabilidad o de consistencia interna fue: Alpha de Cronbach, el cual arrojó los siguientes valores para el clima laboral 0.939 y para el grado de satisfacción 0.917, lo que dentro del análisis de confiabilidad se consideran muy confiables.

Todo lo fundamentado precede a la afirmación de que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, lo cual ha sido demostrado en la presente investigación con la prueba estadística de Chi Cuadrado.

Entre otras, la discusión realizada planteó conclusiones y recomendaciones que se generaron desde la investigación del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del servicio mencionado.

CONCLUSIONES

1. Las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, respecto al clima laboral calificaron como *medianamente favorable*; predominando como potencial la autorrealización, estando impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido al exceso de trabajo, logros poco valorados, escaso compromiso y supervisión, contribuyendo en la insatisfacción y desmotivación, necesidad que no es atendida por los directivos de dicho hospital.
2. Las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, respecto a la satisfacción laboral se ubican en un nivel *medianamente satisfactorio*; justificándose por la falta de fortalecimiento de los beneficios sociales y/o remunerativos, así como el mejoramiento del ambiente donde se realiza el trabajo, a esto se añade el capital humano y material no suficientes, las debilitadas relaciones interpersonales y las políticas administrativas que son inestables para la profesión. Se pudo observar un predominio de la dimensión de beneficios sociales y/o remunerativos.

3. Se encontró que existe asociación y por lo tanto influencia entre el clima laboral y la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, situación que se comprobó vía la contrastación de hipótesis realizada [$p < 0.05$].

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo tomar este estudio como base para profundizar en el análisis y, sobre todo, atender la insatisfacción que existe en el personal de enfermería, aplicando las políticas administrativas con justicia y equidad, a través de la práctica de liderazgo innovador y transformador, que centre su atención en el desarrollo del capital humano.
2. Las autoridades del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo deben generar comunicación asertiva y promover cursos o talleres de capacitación de alto nivel, a fin de contar con personal altamente calificado mejorando la capacitación, dotación de personal, las condiciones físicas, provisión de insumos y equipamiento, que permitan la satisfacción laboral y el desarrollo e implementación de estrategias que garanticen un cuidado enfermero de calidad.
3. Las universidades locales y nacionales dedicadas a la formación en ciencias de la salud, incorporar dentro de los currículos asignaturas que garanticen competencias profesionales en el manejo gerencial, que fortalezcan la formación profesional; así como considerar experiencias de organizaciones exitosas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Marín, J. El Clima Organizacional: Una Aproximación a su concepto y su incidencia en los Procesos de Transformación. Universidad Nacional Colombia. Revista Decisión Administrativa 1999; 11(2): 7-16.
1. Brunet, L. El Clima de Trabajo en Las Organizaciones. 1.a Ed. Editorial Trillas. México: 2002.
 2. Rodríguez, D. Diagnóstico Organizacional. 3.a Ed. Edit. Alfaomega.
 3. Escat, M. Definición de Clima Laboral [Internet]. España. Área Recursos Humanos; 2008 [Consulta: 06 de Diciembre 2010]. Disponible en: http://www.losrecursoshumanos.com-_____info@losrecursoshumanos.com
 4. Mañas, M., Peiró, J., Gonzáles - Roma, V. El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias. 2.a Ed. Almería; 1998.
 5. Schneider, B., Hall, D. Especificando el concepto de Clima de trabajo . [Internet] . Madrid. Revista de Psicología Aplicada. 1999; 56(6), 447-455.
 6. Herrera, R., Casals, M. Algunos factores Influyentes en la Calidad de Vida Laboral de Enfermería [Internet]. Cuba. Revista Enfermería. 2005; 8(4) 2-5.

7. Chiavenato, I. Administración de recursos humanos. 3.a Ed. Editorial McGraw. Colombia: 2000.
8. Chiavenato, I. Introducción a la Teoría General de la Administración. 2.a Ed. Editorial McGraw. Colombia: 1996.
9. Loitegui, J. Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. [Tesis doctoral]. Madrid. Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid; 1990.
10. Palma, S. Escala Clima Laboral CL – SPC [Internet]. Manual. Perú; 2004.
11. Tarco, R. Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la red Quispicanchis – Acomayo. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Nacional de Antonio Abad del Cusco; 2003.
12. Guillén, N. La Satisfacción Laboral. Relación con el Comportamiento Organizacional. 2.a Ed. Editorial San Marcos. Lima; 2006.
13. Robbins, S. Comportamiento Organizacional. 10.ma. Ed. Editorial Prentice Hall. México; 2004.
14. Mejía, B. Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud. 4.ta Ed. Editorial MD – MSP. Colombia: 2004.
15. Parra, S. Satisfacción laboral de las(os) enfermeras(os) que trabajan en el servicio de atención médica de urgencia (SAMU) en la Región Metropolitana y VIII Región de Chile. [Tesis de Maestría] Chile: Universidad de Concepción; 2002.
16. Brickley, J. Diseño de organizaciones para crear valor: de la estrategia a la estructura. México: Editorial Interamericana; 2004.
17. Mora, C. Likert y su aportación con respecto al clima organizacional. Otros conceptos de administración. Venezuela: Universidad de Carabobo; 2007.
18. Fondevila, G. Cumplimiento de normativa y satisfacción laboral: un estudio de impacto en México [Internet]. México DF. Centro de Investigaciones docentes y económicas; 2006.
19. Locke, E. La Naturaleza y las causas de la Satisfacción Laboral . Manual de Psicología Industrial y Organizacional. Editorial Dunnette. Chicago; 1986.
20. García, A, Ovejero, A. Feedback Laboral y Satisfacción. [Internet]. España: Universidad de Oviedo; 2000 [Consulta 20 Noviembre 2010]. Disponible en:
<http://www3.uniovi.es/~Psi/REIPS/v1n0/art3.html>
21. Torres Barrera, S, et al. Absentismo y satisfacción laboral. Revista Enfermería Instituto Mexicano Seguro Social. México. 2007; 15 (3): 147- 153.
22. Arias, M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción

laboral de enfermería concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional Niños. [Tesis de Maestría]. Costa Rica: Universidad Estatal a distancia (UNED); 2004.

23. Webster, A. Estadística aplicada a los negocios y la economía. 3.a Ed. Editorial Mc Graw Hill. Santa Fe de Bogotá; 2001.
24. Bobbio, L., Ramos, W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima - Perú. Revista Peruana de Epidemiología. Perú. 2002; 14 (2): 133-138.
25. Fernández, B., Paravic, T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados. Revista Ciencia y Enfermería. Chile. 2003; 9 (2): 1-7.
26. Cortés Jiménez, N. Diagnóstico del clima laboral. Hospital Dr. Luis F. Nachón. [Tesis de Maestría]. Veracruz: Universidad Veracruzana, Instituto de Salud Pública; 2009.
27. Consejo Internacional de Enfermeras (CIE). Declaración de posición el desarrollo de la carrera profesional en la enfermería 2007 [Consultado el 20 de Diciembre 2011]. Disponible en:
<http://www.icn.ch/pscardevsp.htm>.

ANEXOS

ANEXO N° 1



"AÑO DE LA INTEGRACION NACIONAL Y RECONOCIMIENTO DE NUESTRA DIVERSIDAD"

LA JEFA DE LA UNIDAD DE CAPACITACION INVESTIGACION Y DOCENCIA DE LA RED ASISTENCIAL DE LAMBAYEQUE EsSalud , deja constancia:

Que, la alumna NANCY ELIZABETH MONTEZA CHANDUVI DE ORTIZ, de la Sección de Post Grado – Escuela de Enfermería Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, ha sido autorizada por la Gerencia de la Red Asistencial de Lambayeque, para desarrollar el proyecto de Investigación denominado, "INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCION DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRURGICO DEL HNAAA 2010", el mismo que ha sido revisado y aprobado por los Comités de Investigación y de Etica en Investigación, de la Red Asistencial de Lambayeque.

Area de ejecución : **Servicio de Anestesiología – Centro Quirúrgico**
Período : **01 de octubre al 30 de diciembre de 2011**

Al final de dicha investigación la indicada alumno, deberá hacer llegar un ejemplar de la Tesis a la Unidad de Capacitación Investigación y Docencia – Area de Biblioteca de la Red Asistencial de Lambayeque.

Se expide la presente para los fines convenientes.

Chiclayo, 20 de marzo de 2012


Lic. Rosely Karen Pacheco Heredia
JEFE UNIDAD DE CAPACITACION INVESTIGACION Y DOCENCIA
Red Asistencial Lambayeque


RPH/dgc.
NIT. 1298.2011.6231

ANEXO N° 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Yo, ENFERMERA PERTENECIENTE AL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL NACIONAL "ALMANZOR AGUINAGA ASENJO", declaro estar conforme de participar en el proyecto de investigación *Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción Laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo". Chiclayo, 2010*, cuyo objetivo es determinar y analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio antes mencionado y, habiendo sido informado de forma clara y precisa sobre mi participación también se me ha garantizado que:

Los datos obtenidos serán tratados y analizados considerando su intimidad y anonimato, de acuerdo a los principios éticos y científicos que rigen la investigación.

Puede suspender su colaboración en cualquier momento. No se tratará en forma diferencial si decide no participar o detener su colaboración.

Las encuestas durarán 20 minutos.

Por lo informado es que OTORGO MI CONSENTIMIENTO a que se me realice una encuesta mediante el cuestionario correspondiente

Chiclayo, de del 2011

Firma del Participante

Firma de la Investigadora.

ANEXO Nº 3

PUNTUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CUESTIONARIOS CUESTIONARIO CLIMA LABORAL: PUNTUACIÓN

DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIO MEDICIÓN	PUNTAJE
Autorrealización	1, 7, 10, 26, 27, 32, 36, 38, 46, 47	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	50
Involucramiento laboral	2, 5, 11, 12, 15, 17, 20, 22, 37, 44	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	50
Supervisión	3, 6, 13, 16, 21, 28, 29, 31, 39, 41	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	50
Comunicación	4, 9, 14, 19, 23, 24, 34, 40, 42, 49	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	50
Condiciones laborales	8, 18, 25, 30, 33, 35, 43, 45, 48, 50	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	50
Total	50		250

CUESTIONARIO CLIMA LABORAL: CALIFICACIÓN

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Muy favorable	201 a 250
Favorable	151 a 200
Medianamente favorable	101 a 150
Desfavorable	51 a 100
Muy desfavorable	0 a 50

SATISFACCIÓN LABORAL: PUNTUACIÓN

DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIOS MEDICIÓN	PUNTAJE
Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	20
Beneficios sociales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	20
Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	30
Relaciones sociales	3, 9, 16, 24	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	20
Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	30
Desarrollo de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	30
Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	30
Total	36		180

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL: CALIFICACIÓN

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Muy satisfecho	121 a 180
Satisfecho	91 a 120
Medianamente satisfecho	71 a 90
Insatisfecho	46 a 70
Muy insatisfecho	0 a 45



ANEXO N° 4

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

Instrumentos para determinar la influencia del Clima Laboral en la Satisfacción Laboral de Las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” Chiclayo, mayo a julio del 2011.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que UD. considere valida

1. DATOS DEL ENCUESTADO

Cargo: Edad:

Sexo: () M () F

Condición Laboral:

() Nombrado () Contratado

Tiempo de servicio:

Cuestionario 1: Medir el Clima Laboral en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”

N°	ITEM	Ninguna o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi trabajo la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					

12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de información.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	El jefe expresa reconocimientos por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía..					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diaria en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afronta y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
39	El Jefe escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					

41	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
42	Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración ente el personal de las diversas unidades					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización.					
	Total					

Cuestionario 2: Medir la Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo".

Nº	ITEM	Ninguna o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.					
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi jefe es comprensivo.					
7	Me siento mal con lo que percibo.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde se trabaja es agradable.					
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad. Inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incomodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					

25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	El ambiente donde laboro es incómodo.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo .					
Total						

ANEXO Nº 5

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO CL-SPC Y SL-SPC

Tabla Nº 1: KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin		Clima laboral	Satisfacción laboral
		0.651	0.565
Chi-cuadrado aproximado		777.653	1026.631
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	496	630
	Sig.	0.000	0.000

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CL-SPC Y SL-SPC

Tabla Nº 2: Estadístico de confiabilidad

	Clima laboral	Satisfacción laboral
	0.939	0.917
Alfa de Cronbach	0.939	0.917
Nº de elementos	50	36

ANEXO N° 6

TABLAS ESTADÍSTICAS

Tabla N° 1: Edad de las enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” – Chiclayo, 2011.

Edad	Enfermeras	
	N°	%
30 - 39 años	17	37
40 - 49 años	13	28
50 a + años	16	35
Total	46	100

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

Tabla N° 2: Condición laboral de las enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” – Chiclayo, 2011.

Condición Laboral	Enfermeras	
	N°	%
Contratado	28	61
Nombrado	18	39
Total	46	100

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

Tabla N° 3: Tiempo servicio de enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” Chiclayo, 2011.

Tiempo Servicio	Enfermeras	
	N°	%
1 - 10 años	15	33
11 - 20 años	14	30
21 - 30 años	12	26
31 a + años	5	11
Total	46	100

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

Tabla N° 4: Calificación clima laboral por enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” – Chiclayo, 2011.

Clima Laboral	Enfermeras	
	N°	%
Muy desfavorable	0	0.0
Desfavorable	12	26.1
Medianamente favorable	28	60.9
Favorable	5	10.9
Muy favorable	1	2.1
Total	46	100.00

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

Tabla N° 5: Autorrealización en el clima laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011.

Dimensión Autorrealización	Ninguna o nunca		Poco		Regular o algo		Mucho		Todo o siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Existen oportunidades de progresar en la Institución.	4	8.7	13	28.3	21	45.7	7	15.2	1	2.2
Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	3	6.5	12	26.1	19	41.3	10	21.7	2	4.3
Los objetivos de trabajo son retadores.	5	10.9	12	26.1	17	37.0	12	26.1		
Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	3	6.5	8	17.4	26	56.5	8	17.4	1	2.2
Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	2	4.3	10	21.7	24	52.2	10	21.7		
Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	2	4.3	13	28.3	22	47.8	8	17.4	1	2.2
La empresa promueve el desarrollo del personal.	2	4.3	15	32.6	19	41.3	9	19.6	1	2.2
Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	3	6.5	12	26.1	22	47.8	8	17.4	1	2.2
Se reconocen los logros en el trabajo.	4	8.7	13	28.3	24	52.2	5	10.9		
La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	4	8.7	9	19.6	23	50.0	8	17.4	2	4.3
TOTAL	32	7	117	25	217	47	85	19	9	2

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

Tabla N° 6: Involucramiento personal en el clima laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico - H.N. "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011.

Involucramiento personal	Ninguna o nunca		Poco		Regular o algo		Mucho		Todo o siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Se siente comprometido con el éxito en la organización.	4	8.7	10	21.7	16	34.8	12	26.1	4	8.7
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	5	10.9	9	19.6	21	45.7	9	19.6	2	4.3
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	5	10.9	12	26.1	18	39.1	8	17.4	3	6.5
Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	5	10.9	7	15.2	21	45.7	9	19.6	4	8.7
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.	2	4.3	13	28.3	22	47.8	7	15.2	2	4.3
Los trabajadores están comprometidos con la organización.	4	8.7	12	26.1	16	34.8	11	23.9	3	6.5
El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	3	6.5	12	26.1	21	45.7	8	17.4	2	4.3
En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	5	10.9	10	21.7	22	47.8	7	15.2	2	4.3
Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.	4	8.7	9	19.6	25	54.3	8	17.4		
Existe colaboración entre el personal de las diversas unidades.	6	13.0	10	21.7	22	47.8	6	13.0	2	4.3
TOTAL	43	9	104	23	204	44	85	19	24	5

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

Tabla N° 7: Supervisión en el clima laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011.

Dimensión Supervisión	Ninguna o nunca		Poco		Regular o algo		Mucho		Todo o Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	11	23.9	14	30.4	17	37.0	4	8.7		
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	9	19.6	18	39.1	15	32.6	4	8.7		
La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	11	23.9	15	32.6	18	39.1	2	4.3		
Se valora los altos niveles de desempeño.	10	21.7	15	32.6	19	41.3	2	4.3		
El jefe expresa reconocimientos por los logros.	11	23.9	16	34.8	16	34.8	3	6.5		
Se dispone de un sistema el seguimiento y control de las actividades.	11	23.9	16	34.8	17	37.0	2	4.3		
En la institución, se afronta y superan los obstáculos.	9	19.6	15	32.6	17	37.0	4	8.7	1	2.2
Los jefes promueven la capacitación que se necesita	7	15.2	16	34.8	19	41.3	4	8.7		
El Jefe escucha los planteamientos que se le hacen.	14	30.4	11	23.9	18	39.1	3	6.5		
Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	10	21.7	11	23.9	20	43.5	4	8.7	1	2.2
TOTAL	103	22.4	147	32	176	38.2	32	7	2	0.4

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

Tabla N° 8: Comunicación en el clima laboral de enfermeras del Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011.

Dimensión comunicación	Ninguna o nunca		Poco		Regular o algo		Mucho		Todo o Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	7	15.2	21	45.7	15	32.6	2	4.3	1	2.2
En mi trabajo la información fluye adecuadamente.	7	15.2	18	39.1	19	41.3	2	4.3		
En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	12	26.1	11	23.9	18	39.1	5	10.9		
Existen suficientes canales de información.	11	23.9	12	26.1	19	41.3	4	8.7		
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	10	21.7	17	37.0	16	34.8	3	6.5		
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	11	23.9	14	30.4	14	30.4	6	13.0	1	2.2
La Institución fomenta y promueve la comunicación interna.	9	19.6	13	28.3	23	50.0	1	2.2		
Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	10	21.7	16	34.8	14	30.4	6	13.0		
Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución.	7	15.2	11	23.9	23	50.0	3	6.5	2	4.3
Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	5	10.9	11	23.9	21	45.7	8	17.4	1	2.2
TOTAL	89	19	144	31	182	40	40	9	5	1

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

Tabla N° 9: Condiciones laborales en el clima laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" Chiclayo, 2011.

Dimensión Condiciones laborales	Ninguna o nunca		Poco		Regular o algo		Mucho		Todo o siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	13	28.3	11	23.9	20	43.5	1	2.2	1	2.2
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	8	17.4	17	37.0	18	39.1	3	6.5		
Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	10	21.7	18	39.1	13	28.3	5	10.9		
Existe buena administración de los recursos.	13	28.3	10	21.7	17	37.0	6	13.0		
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	10	21.7	19	41.3	13	28.3	4	8.7		
La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.	13	28.3	15	32.6	15	32.6	3	6.5		
El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	10	21.7	14	30.4	19	41.3	3	6.5		
Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	10	21.7	13	28.3	20	43.5	3	6.5		
Existe un trato justo en la empresa.	12	26.1	10	21.7	17	37.0	6	13.0	1	2.2
La remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización.	9	19.6	11	23.9	22	47.8	4	8.7		
TOTAL	108	23.4	138	30	174	26	38	3	2	0

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

Tabla N° 10: Calificación total del clima laboral por enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" – Chiclayo, 2011.

Calificación Clima laboral	Muy Desfav. (0-50)	Desfav (51-100)	Medianm favorab (101-150)	Favorab (151-200)	Muy Favorab (201-250)	Total
Ponderación	1	2	3	4	5	
Autorrealización	32	117	217	85	9	
Involucramiento	43	104	204	85	24	
Supervisión	103	147	176	32	2	
Comunicación	89	144	182	40	5	
Condición laboral	108	138	174	38	2	
TOTAL	375	650	953	280	42	2300
%	16.3	28	41.7	12	2	100

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

Tabla N° 11: Satisfacción laboral de enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” – Chiclayo, 2011.

Satisfacción laboral	Enfermeras	
	N°	%
Muy insatisfecho	1	2.2
Insatisfecho	10	21.7
Medianamente satisfecho	26	56.5
Satisfecho	8	17.4
Muy satisfecho	1	2.2
Total	46	100.00

Fuente: SL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

Tabla N° 12: Condiciones físicas y/o materiales en la satisfacción de enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico H.N. “Almanzor Aguinaga Asenjo” – Chiclayo, 2011.

Condiciones físicas y/o materiales	Ninguna o nunca		Poco		Regular o algo		Mucho		Todo o siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	16	34.8	21	45.7	9	19.6				
El ambiente donde se trabaja es agradable.	13	28.3	22	47.8	11	23.9				
El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	11	23.9	22	47.8	11	23.9	2	4.3		
El ambiente donde laboro es incómodo.	17	37.0	8	17.4	18	39.1	3	6.5		
Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	17	37.0	17	37.0	10	21.7	2	4.3		
TOTAL	74	32	90	39	59	26	7	3	0	0

Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico. 2011.

Tabla N° 13: Beneficios sociales y/o remunerativos en la satisfacción de enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico - Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” – Chiclayo, 2011.

Beneficios sociales y/o remuneraciones	Ninguna o nunca		Poco		Regular o algo		Mucho		Todo o siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.	5	10.9	15	32.6	16	34.8	9	19.6	1	2.2
Me siento mal con lo que Percibo.	4	8.7	11	23.9	21	45.7	7	17.4	2	4.3
Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	3	6.5	17	39.1	22	43.5	5	8.7	1	2.2
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	8.7	13	28.3	23	56.5	5	6.5		
TOTAL	16	9	56	31	83	45	26	13	4	2

Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

4

Tabla N° 14: Políticas administrativas en la satisfacción de enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico - Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” – Chiclayo, 2011.

Políticas administrativas	Ninguna o Nunca		Poco		Regular o Algo		Mucho		Todo o Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	16	34.8	22	47.8	8	17.4				
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	18	39.1	21	45.7	7	15.2				
Me disgusta mi horario.	17	37.0	17	37.0	11	23.9	1	2.2		
El horario de trabajo me resulta incómodo.	17	37.0	17	37.0	12	26.1				
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	15	32.6	15	32.6	16	34.8				
TOTAL	83	36	92	40	54	23	1	1	0	0

Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

Tabla N° 15: Relaciones sociales en la satisfacción de enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" – Chiclayo, 2011.

Relaciones sociales	Ninguna o Nunca		Poco		Regular o Algo		Mucho		Todo o Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	5	10.9	12	26.1	15	32.6	11	23.9	3	6.5
Me agrada trabajar con mis compañeros.	4	8.7	12	26.1	17	37.0	9	19.6	4	8.7
Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	1	2.2	13	28.3	23	50.0	8	17.4	1	2.2
La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	5	10.9	10	21.7	23	50.0	8	17.4		
TOTAL	15	8	47	26	78	42	36	20	8	4

Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico. 2011

Tabla N° 16: Desarrollo personal en la satisfacción de enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" – Chiclayo, 2011.

Desarrollo personal	Ninguna o Nunca		Poco		Regular o Algo		Mucho		Todo o Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	7	15.2	15	32.6	15	32.6	7	15.2	2	4.3
Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	8	17.4	11	23.9	17	37.0	7	15.2	3	6.5
Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	5	10.9	15	32.6	18	39.1	4	8.7	4	8.7
Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	10	21.7	15	32.6	13	28.3	8	17.4		
Mi trabajo me hace sentir realizado.	11	23.9	12	26.1	15	32.6	4	8.7	4	8.7
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	5	10.9	20	43.5	14	30.4	5	10.9	2	4.3
TOTAL	46	17	88	32	92	33	35	13	15	5

Fuente: SL-SPC Encuesta de satisfacción laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

Tabla N° 17: Desarrollo de tareas en la satisfacción de enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" – Chiclayo, 2011.

Desarrollo de tareas	Ninguna o Nunca		Poco		Regular o Algo		Mucho		Todo o siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	8	17.4	17	37.0	16	34.8	4	8.7	1	2.2
Me siento realmente útil con la labor que realizo.	8	17.4	19	41.3	15	32.6	4	8.7		
Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	9	19.6	16	34.8	17	37.0	4	8.7		
Mi trabajo me aburre.	8	17.4	15	32.6	16	34.8	5	10.9	2	4.3
Me gusta el trabajo que realizo.	9	19.6	18	39.1	15	32.6	4	8.7		
Me siento complacido con la actividad que realizo.	6	13.0	11	23.9	26	56.5	2	4.3	1	2.2
TOTAL	48	17	96	35	105	38	23	8	4	2

Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

Tabla N° 18: Relaciones con la autoridad en la satisfacción de enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico - Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" – Chiclayo, 2011.

Relaciones con la autoridad	Ninguna o Nunca		Poco		Regular o Algo		Mucho		Todo o Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Mi jefe es comprensivo.	10	21.7	11	23.9	19	41.3	5	10.9	1	2.2
Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	1	2.2	26	56.5	10	21.7	8	17.4	1	2.2
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	10	21.7	17	37.0	15	32.6	3	6.5	1	2.2
La relación que tengo con mis superiores es cordial.	9	19.6	16	34.8	18	39.1	2	4.3	1	2.2
No me siento a gusto con mi jefe.	14	30.4	10	21.7	18	39.1	3	6.5	1	2.2
Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	5	10.9	14	30.4	21	45.7	6	13.0		
TOTAL	49	18	94	34	101	37	27	10	5	1

Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

Tabla N° 19: Calificación total satisfacción enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” Chiclayo, 2011.

Calificación Total Satisfacción laboral	Muy Insatisf. (0 - 45)	Insatisf. (46 - 70)	Medianam. Satisfecho (71 - 90)	Satisfecho (91 - 120)	Muy Satisfecho (121 - 180)	Total
Ponderación Dimensión	1	2	3	4	5	
Condiciones físicas y/o materiales.	74	90	59	7	0	
Beneficios sociales y/o Remunerativas.	16	57	83	24	4	
Políticas administrativas.	83	92	54	1	0	
Relaciones sociales.	15	47	78	36	8	
Desarrollo personas.	46	88	92	35	15	
Desarrollo tareas.	48	96	105	23	4	
Relaciones con la autoridad.	49	94	101	27	4	
FRECUENCIA TOTAL	331	564	572	145	35	1647
%	20.1	34.2	34.8	8.8	2.1	100

Fuente: SL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.

ANEXO N° 7

CUADROS

Cuadro N° 1: Promedios clima laboral por dimensiones en enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" – Chiclayo, 2011.

1. Autorrealización: Promedio Total Ponderado (PTP) = $(32*1 + 117*2 + 217*3 + 85*4 + 9*5) / (10 *46) = 1068/460 = \mathbf{2.83}$
1. Involucramiento laboral: PTP = $(43*1 + 104*2 + 204*3 + 85*4 + 24*5) / (10 *46) = 1323/460 = \mathbf{2.88}$
2. Supervisión: PTP = $(103*1 + 147*2 + 176*3 + 32*4 + 2*5)/(10*46) = 1063/460 = \mathbf{2.31}$
3. Comunicación: PTP = $(99*1 + 144*2 + 184*3 + 40*4 + 5*5) / (10 *46) = 1124/460 = \mathbf{2.44}$
4. Condiciones laborales: PTP = $(108*1 + 138*2 + 174*3 + 38*4 + 2*5) / (10 *46) = 1068/460 = \mathbf{2.32}$

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a enfermeras del Centro Quirúrgico. 2011.

Cuadro N° 2: Promedios satisfacción laboral por dimensiones en enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” – Chiclayo, 2011.

<p>Condiciones físicas y/o materiales: Promedio Total Ponderado (PTP) = $(74*1 + 90*2 + 59*3 + 7*4 + 0*5) / (5 *46) = 459/230= \mathbf{2.00}$</p>
<p>Beneficios sociales y/o remunerativos: $PTP = (16*1 + 57*2 + 83*3 + 24*4 + 4*5) / (4 *46)$ $= 495/184= \mathbf{2.69}$</p>
<p>Políticas administrativas: $PTP = (83*1 + 92*2 + 54*3 + 1*4 + 0*5) / (5 *46)$ $= 433 /230= \mathbf{1.88}$</p>
<p>Relaciones sociales: $PTP = (15*1 + 47*2 + 78*3 + 36*4 + 4*5) / (4*46)$ $= 507/184= \mathbf{2.86}$</p>
<p>Desarrollo personal: $PTP = (46*1 + 88*2 + 92*3 + 35*4 + 15*5) / (6*46)$ $= 713/276= \mathbf{2.58}$</p>
<p>Desempeño de tareas: $PTP = (48*1 + 96*2 + 105*3 + 23*4 + 4*5) / (6*46)$ $= 667/276= \mathbf{2.42}$</p>
<p>Relaciones con la autoridad: $PTP = (49*1 + 94*2 + 101*3 + 27*4 + 4*5) / (6 *46)$ $= 641/276= \mathbf{2.32}$</p>

Fuente: CL-SPC Encuesta de clima laboral aplicada a Enfermeras del Centro Quirúrgico, 2011.