

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



TESIS

**CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL
SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DE DOS
HOSPITALES DEL MINISTERIO DE SALUD DE
CHACHAPOYAS Y BAGUA, 2017.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE ENFERMERA ESPECIALISTA:
“CENTRO QUIRÚRGICO”**

AUTORAS:

LIC. RODAS PAREDES, CARLA XIMENA.

LIC. VELAYARCE LLANOS, MAGALI.

ASESORA:

DRA. FANNIG BALAREZO MARGARITA

LAMBAYEQUE- PERÚ

2018



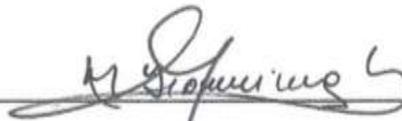
DRA. TOMASA VALLEJOS SOSA
PRESIDENTA



MG. DORIS LIBERTAD PAIS LESCANO
SECRETARIA



DRA. CLARIVEL DE FÁTIMA DÍAZ OLANO
VOCAL



DRA. FANNIG BALAREZO MARGARITA
ASESORA



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO

Acreditada con Resolución N° 110-2017-SINEACE/CDANP

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD

Libro de Acta N°: 03 Expediente: 534-2018-V78 Folio N° 172
Licenciada: CARLA XIHENA RODAS PAREDES

en la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque, a las
1:30 p.m. horas del día 04 de Diciembre 2018. Los señores

Miembros del Jurado designados mediante Resolución N° 957-2016-D-FE

PRESIDENTE: Dra. Emma Villayo Seoane

SECRETARIO: Mg. Donato Luis Llacans

VOCAL: Dra. Clauvel Trujillo Olano

Encargados de recepcionar y dictaminar la Tesis titulada:

1. "Clima y Satisfacción Laboral del Personal de Centros
Quirúrgicos de los Hospitales de Ministerio de Salud de
Chachapoyas y Bagua, 2017"

patrocinada por el profesor (a) Dra. Margarita Fanning Balarezo.

Presentada por el (los) licenciados (a) CARLA XIHENA RODAS PAREDES

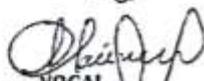
MARALI VELAYARCE LLANOS

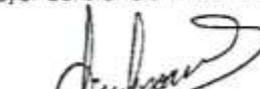
Para optar el título profesional de Segunda Especialidad: Área del Cuidado
Profesional - Especialista en Centros Quirúrgicos"

Sustentada la Tesis, formuladas las preguntas por parte de los señores Miembros del Jurado,
dadas las respuestas y aclaraciones por el (los) sustentante (s) y el Patrocinador; el Jurado,
después de deliberar, declaró APROBADA por UNANIMIDAD las tesis con el
calificativo de BUENO; debiendo consignarse en los ejemplares del informe las
sugerencias hechas en la sustentación.

Terminado el acto se levantó la presente Acta y para mayor constancia firman los que en ella
intervinieron.


PRESIDENTE


VOCAL


SECRETARIO


PATROINADOR

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotras, Carla Ximena Rodas paredes y Magaly Velayarce Llanos estudiante de la segunda especialidad en enfermería en centro quirúrgico, de la Unidad de Post grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, identificadas con DNI 45973595 y 33816508 con la tesis Titulada Clima y satisfacción laboral del personal del servicio de centro quirúrgico de dos hospitales del ministerio de salud de Chachapoyas y Bagua, 2017.

Declaramos bajo juramento que:

1. Soy autor de la tesis titulada: Clima y satisfacción laboral del personal del servicio de centro quirúrgico de dos hospitales del ministerio de salud de Chachapoyas y Bagua, 2017, la misma que presentó para optar el título de enfermera especialista: "centro quirúrgico"
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 04 de Diciembre de 2018.

Firma.....
Carla Ximena Rodas Paredes
DNI: 45973592

Firma.....
Magaly Velayarce Llanos
DNI: 33816508

DEDICATORIA

A Dios, ese ser supremo, que todos estos años ha iluminado nuestro camino, nos ha dado la sabiduría, la fuerza y la protección que necesitamos para salir adelante a pesar de las adversidades.

A nuestra familia, los seres humanos más incondicionales que tenemos, de quienes aprendimos mucho y gracias a ellos estamos logrando nuestro más grande sueño, ser especialistas de Enfermería.

Carla Ximena y Magali

AGRADECIMIENTO

Los docentes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, quienes contribuyeron en nuestro proceso de aprendizaje.

A los profesionales de enfermería que laboran en los hospitales de Bagua y Chachapoyas, quienes nos apoyaron desinteresadamente para poder aplicar el instrumento de investigación.

A Dra. María Margarita Fanning Balarezo por el asesoramiento y el interés en la presente investigación.

ÍNDICE

	Pags.
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	iii
DECLARACIÓN JURADA ORIGINAL.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRAC.....	x
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	5
CAPITULO III. MATERIAL Y MÉTODO.....	18
3.1. Tipo de investigación.....	19
3.2. Diseño de la investigación.....	19
3.3. Población y muestra.....	20
3.5. Recolección de datos.....	23
3.6. Método de procesamiento de la información.....	24
3.7. Principios éticos.....	23
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	25
Conclusiones y recomendaciones.....	41
Referencias bibliográficas.....	45
Anexo N° 1.....	49
Anexo 2: Cuestionario sobre satisfacción laboral.....	56
Anexo 3: Autorización de aplicación del instrumento de clima y satisfacción laboral.....	61

Anexo 4: Autorización de aplicación del instrumento de clima y satisfacción laboral.....	62
Anexo 5: Consentimiento informado para participar en el estudio de investigación.....	63
Anexo 6: Consentimiento informado para participar en el estudio de investigación.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

	Págs.
Tabla 01: Clima y satisfacción laboral del personal del servicio de centro quirúrgico de dos hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua. 2017.	25
Tabla 02: Clima laboral según dimensiones del personal del servicio de centro quirúrgico de dos hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua, 2017.	26
Tabla 03: Grado de satisfacción según dimensiones el personal del servicio de centro quirúrgico de dos hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua, 2017.	27
Tabla 04: Comparación del clima laboral del personal del servicio del centro quirúrgico de dos hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua, 2017.	28
Tabla 05: Comparación de la satisfacción laboral del personal del servicio del centro quirúrgico de dos hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua, 2017.	29

RESUMEN

El clima laboral es importante en el desempeño laboral, sobre todo en el personal que labora en Centro Quirúrgico, que requiere, por la función que realiza, de personal altamente satisfecho para que realice con eficiencia su trabajo. Por ello, la presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre clima y satisfacción laboral del personal que labora en centro quirúrgico de dos hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua en el 2017. El estudio fue correlacional; la muestra estuvo conformada por el personal de salud (51) que cumplieron con los criterios de inclusión; se utilizó la encuesta para aplicar un test de clima laboral de Palma Carrillo; y de satisfacción laboral (ambos instrumentos válidos y confiables). Los datos se procesaron en el programa SPSS Versión 21 y Microsoft Excel 2010. Los resultados revelan el 33.3% del personal de ambos hospitales consideran que el clima laboral es desfavorable e insatisfacción laboral, el 29.41% perciben un clima medianamente desfavorable y una satisfacción laboral, el 9.80% del personal percibe un clima laboral medianamente favorable y se sienten satisfecho laboralmente y en mínimo porcentaje refieren un clima favorables y se sienten satisfechos, demostrando de esta manera la Hipótesis de trabajo, cuyo valor del Ji cuadrado fue: $\chi^2 = 72,024$, > valor teórico del $\chi^2 = 16,9190$, gl: 9 y teniendo como $p=0.00 < p = 0.05$. Concluyéndose que existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y satisfacción laboral en el personal de salud de ambas instituciones.

Palabras claves: clima laboral; satisfacción laboral, personal de salud.

ABSTRACT

The work climate is important in the work performance, on bull in the personnel that works in the Surgical Center, which requires, for the function that it performs, of highly satisfied personnel so that it carries out its work efficiently. Therefore, the present investigation was carried out with the objective of determining the relationship between climate and job satisfaction of the personnel working in the surgical center of two hospitals of the Ministry of Health of Chachapoyas and Bagua in 2017. The study was correlational; the sample consisted of health personnel (51) who met the inclusion criteria; the survey was used to apply a labor climate test of Palma Carrillo; and job satisfaction (both valid and reliable instruments). The data were processed in the SPSS Version 21 and Microsoft Excel 2010 program. The results reveal that 33.3% of the staff of both hospitals consider that the work climate is unfavorable and dissatisfaction at work, 29.41% perceive a mildly unfavorable climate and job satisfaction, 9.80% of the staff perceives a moderately favorable work environment and feel satisfied with work and at a minimum percentage report a favorable climate and feel satisfied, demonstrating in this way the Work Hypothesis, whose value of the square Chi was: $\chi^2 = 72,024$, > theoretical value of $\chi^2 = 16,9190$, gl: 9 and having $p = 0.00$ < $p = 0.05$. It was concluded that there is a statistically significant relationship between the work environment and job satisfaction in the health personnel of both institutions.

Keywords: work climate; job satisfaction, health personnel.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud mediante el documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional (RM468-2011 MINSA) refiere que el clima laboral es de suma importancia para la productividad, asimismo describe pasos para diagnosticar el clima y lo reconoce como un factor clave que afecta la atención brindada¹.

Los profesionales que trabajan en los servicios de Centro Quirúrgico necesitan de un ambiente laboral satisfactorio a fin de desarrollar con calidad su trabajo; sin embargo, no es fácil construir un ambiente de trabajo agradable y muchas veces se observa situaciones estresantes, debido a los incidentes que se presenta el servicio de centro quirúrgico, pues cada uno de los trabajadores reaccionan de manera diferente a la cirugía.

Esta temática es investigada en diversos escenarios, según el autor Torres S, Chávez C, Lizárraga E, Guerra M. Realiza un estudio sobre satisfacción laboral en el personal de enfermería en Colombia en el 2007, donde revela que el 62% del personal de salud refirió satisfacción laboral moderada, 35% alto y en el 3% la satisfacción laboral fue baja².

Por otra parte, la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tiene gran relevancia en el comportamiento del personal que labora en los diferentes servicios del hospital, ya que permite potenciar aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación³.

Monteza¹⁰ refiere que en el Perú, el trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar una adecuada satisfacción laboral. El cansancio, agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación se deben al sistema de turnos y la necesidad de personal, trayendo como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar de las enfermeras, las mismas que terminan 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 general^{4,5}.

Similares acontecimientos se observan en el Hospital Regional Virgen de Fátima – Chachapoyas, el profesional médico en algunas ocasiones manifiesta a la enfermera *“no sirves para nada, te conformas con lo que tienes el pequeño trabajo, no estudias, no tienes sueños de superación, que pase otra instrumentista”*, entre otras frases.

Asimismo se puede afirmar que en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Lujan - Bagua, durante las prácticas clínicas según referencia de las enfermeras que rotaban en el servicio de centro quirúrgico manifestaron que en algunas oportunidades fueron criticadas de manera negativa, cada uno realiza sus actividades de manera aislada, estrés por sobrecarga de trabajo, necesidad de recurso humano, algunas enfermeras referían cansancio y ser maltratadas psicológicamente por el personal médico cuando llegaba estresado algunas veces por motivos desconocidos o se estresaba por momentos inesperados que se suscitaba en el servicio. Respecto a la infraestructura se pudo evidenciar instalaciones defectuosas.

Asimismo, en ambos hospitales se ha podido observar la escasa oportunidad del personal de enfermería para superarse profesionalmente; de la misma manera existe una indiferencia en cuanto a capacitación, mejora y supervisión continua, incentivos laborales y salario injusto; en cuanto al empoderamiento del jefe de servicio de enfermería está en proceso.

A partir de lo referido anteriormente nace la interrogante: ¿Cuál es la relación entre clima y satisfacción laboral del personal del servicio de centro quirúrgico de dos Hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua 2017?; el objetivo general fue determinar la relación entre clima y satisfacción laboral del personal del servicio de centro quirúrgico de dos hospitales del Ministerio de

Salud de Chachapoyas y Bagua en el 2017. Los objetivos específicos fueron: identificar el clima laboral en las dimensiones: supervisión, comunicación, condición laboral, autorrealización e involucramiento personal, identificar el grado de satisfacción según dimensiones: condición física, y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad, comparar la relación entre el clima y la satisfacción laboral del personal del servicio del Centro Quirúrgico de dos Hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua, 2017.

Al considerar escasas investigaciones enfocadas al clima laboral y satisfacción en el área de Centro Quirúrgico, este estudio es relevante, debido a que la satisfacción laboral es un pilar fundamental y un elemento esencial en una institución y de ello dependerá el éxito o fracaso de la entidad, además el grado de eficiencia, eficacia y efectividad del recurso humano, cual se verá reflejado en la calidad de atención, asimismo el clima laboral juega un papel preponderante en la vida del hombre y un factor determinante en la productividad.

Además, la enfermera (o) ocupa un papel muy importante dentro del funcionamiento y desarrollo de las intervenciones quirúrgicas la enfermera (o) es una persona que vive en sociedad y que tiene sensibilidad y voluntad; por lo tanto, está sometida a múltiples factores que perjudican la esfera biopsicosocial, esto a su vez reduce el nivel de satisfacción, generando dificultades en su crecimiento y desarrollo profesional como también en su ambiente individual y su entorno familiar.

Por ello, fue necesario realizar esta investigación que aporte al saber enfermero; asimismo permitió detectar problemas de eficiencia y eficacia y mediante ello aportar datos para mejorar el clima laboral en centro quirúrgico y en establecimientos semejantes, También permitir que partir de este contexto las instituciones encargadas de legitimar a enfermería y a las demás profesiones adopten estrategias para la sostenibilidad, fortalecimiento y mejoramientos del

clima laboral y satisfacción en el personal que labora en centro quirúrgico; además, incrementar el bienestar y la motivación y por ende mejorar la calidad asistencial del equipo que labora en centro quirúrgico, Al mismo tiempo ésta investigación servirá como referencia para posteriores investigaciones en el ámbito profesional y a la vez permitirá mostrar con más claridad la problemática del clima laboral y la satisfacción del personal que labora en el servicio mencionado.

La hipótesis **H₁**: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal del servicio de centro quirúrgico de dos hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua. 2017.

El presente informe ha sido estructurado en capítulos:

Capítulo I: Se encuentra la introducción, donde se describe la problemática existente en relación al clima y satisfacción laboral del personal del servicio de centro quirúrgico de dos hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua. 2017. Asimismo en el capítulo II: se presenta la metodología utilizada y el diseño utilizado el cual fue, transversal, correlacional y comparativo. Además, en el capítulo III: se presentan los resultados y la discusión de acuerdo a los objetivos del estudio y finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO II

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel internacional

Contreras M.⁶ (2013). Bogotá. Realizó un trabajo de investigación titulado: Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención, cuyo objetivo fue: Describir el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C, llegando a los siguientes conclusiones: satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

Deza M.⁷ (2011). Barcelona. Realizó un trabajo de investigación titulado: influencia del clima organizacional en la motivación del personal asistencial de enfermería médico quirúrgica, cuyo objetivo fue: Determinar la influencia del clima organizacional en la motivación de los profesionales de enfermería del Hospital Universitario de Bellvitge, llegando a los siguientes conclusiones: El mantenimiento de la calidad asistencial está vinculado al clima organizacional influyendo en el rendimiento de los trabajadores en el ámbito laboral.

Aguilera R.⁸ (2011). Córdoba. Realizó un trabajo de investigación titulado: satisfacción laboral de las enfermeras/os Hospital Pediátrico del Niño Jesús, cuyo objetivo fue: Conocer la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabajan en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús de la provincia de Córdoba durante el periodo de Agosto - Diciembre de 2011, llegando a los siguientes conclusiones: la satisfacción laboral de los profesionales enfermeros está dividida por facetas y se presentan de manera fraccionada denotando mayor satisfacción con aquellas condiciones de satisfacción laboral que tienen que ver con la tarea realizada y las promociones, justificando que es lo que ellas eligieron para su

profesión y están insatisfechas con el salario, el seguro médico y los reconocimientos.

A nivel nacional

Zelada V.⁰⁹ (2014). Lima. Realizó un trabajo de investigación titulado: Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, cuyo objetivo fue: Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, llegando las siguientes conclusiones: El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho y no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Pérez N.¹⁰ (2013). Iquitos. Realizó un trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, llegando las siguientes conclusiones: Existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

Monteza N⁴. (2012). Chiclayo. Realizó un trabajo de investigación titulado: influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud - Chiclayo, cuyo objetivo fue: analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” – Chiclayo, las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, llegando las siguientes conclusiones: El 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.

Alva E.¹¹ (2012). Lima. Realiza un estudio sobre Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería obteniendo los siguientes resultados obtuvieron que el 72%(26) presentan un nivel de satisfacción laboral media, 17%(6) baja y 11%(4) alta; en relación a la dimensión beneficios laborales 77%(28), condiciones físicas y/o confort 75%(27), políticas administrativas 71%(26), relaciones interpersonales 69%(25), desempeño de tareas 69%(25), desarrollo personal 64%(23), relación con la autoridad 62% (22). Asimismo concluye que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, en su mayor porcentaje es de media a baja, referido a que se sienten insatisfechas con lo que ganan; consideran que el llevarse bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo) fue media. La mayoría de enfermeras tienen un nivel de satisfacción baja.

Brickley J.¹² refiere que a nivel Perú, el trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar una adecuada satisfacción laboral. El cansancio, agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación, el cual trae como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar de las enfermeras.

A nivel local

En este contexto hasta la actualidad no existes estudios que se relacionen directamente con el objeto de estudio.

2.2.2. BASE TEÓRICA CONCEPTUAL

El clima laboral es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano de la enfermera con el fin de brindar cuidados a la persona, familia y comunidad generando así emociones positivas o negativas de acuerdo a las circunstancias que se presenta.

Según Palma declara, que el estudio de la satisfacción laboral es un campo de interés cada vez más creciente por quienes están vinculados a la actividad de gestión del potencial humano, ya que resulta un buen indicador del funcionamiento organizacional y representa para la sociedad un referente de los estándares de calidad de vida ¹³.

el clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales, por consiguiente, un trabajador que presente una alta percepción de su medio laboral manifestará un comportamiento positivo dentro de ésta, puesto que tendrá la oportunidad de realizar un trabajo eficaz, lo cual beneficiará tanto al mismo trabajador como a la empresa¹³.

Es un conjunto de percepciones que los individuos desarrollan en su contacto con las prácticas y procedimientos de la organización; asimismo, clima es la respuesta de los individuos a las propiedades formales de la organización del trabajo ¹⁴

El MINSA refiere que el clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo ¹⁵.

La teoría de clima Organizacional de Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.¹⁶

Según la Dirección Nacional de Servicio Civil refiere que el tratamiento del clima se ha vuelto una de las más importantes demandas de los trabajadores, que ven en esta categoría una posibilidad de expresión y participación concreta y formal, que ha de ser atendida por sus empleadores¹².

Asimismo, el clima o ambiente de trabajo en las organizaciones constituye uno de los factores determinantes y facilitadores de los procesos organizativos y de gestión, además de los de innovación y cambio. Desde una perspectiva de organizaciones vivas que actúan reflexivamente, analizan el contexto y los procesos, esto es, organizaciones que aprenden, el clima de trabajo adquiere una dimensión de gran relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema¹⁷.

El clima de trabajo delimita la naturaleza y el aspecto metodológico, el cual constituye la personalidad de una organización y contribuye a la imagen que ésta proyecta a sus empleados e incluso al exterior; siendo los administradores o los asesores capaces de analizar e interpretar esta personalidad para poder planear mejor sus intervenciones¹⁵.

Existen características las cuales son:¹⁷ estructura el cual se refiere a la forma en que las personas de la organización perciben los procesos de la misma, (cantidad de reglas, procedimientos, trámites, etc.) además de las limitaciones y frustraciones para alcanzar sus metas. Algunos de estos factores son muy notorios, por ejemplo, la burocracia o los procesos cerrados, que comparados contra ambientes de “libertad” impactan directamente en el hacer del día a día.

El facultamiento: Se refiere más que nada a la libertad de las personas de crecer, de ser autónomos, de tener voz y voto para la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa: Se refiere a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío: Se refiere al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: Se refiere a la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación: Se refiere al sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares: Se refiere a la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflictos: Se refiere al sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad: Se refiere al sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general,

es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Asimismo este se dimensiona: Autorrealización; siendo este la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Asimismo, esta dimensión contiene las siguientes áreas:¹⁴

Involucramiento laboral: Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Asimismo, esta dimensión contiene las siguientes áreas:

Cada implicado se considera factor clave para el éxito de la organización.

Los trabajadores están comprometidos con la organización.

Supervisión: Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Asimismo, se dimensiona mediante la comunicación; es una percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Condiciones laborales y la remuneración.

La Teoría de McGregor¹⁸ conocida como la Teoría X; donde el ser humano ordinario rehúye al trabajo, la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. Así mismo la teoría Y, es el esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un

ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino tratarán de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones son adecuadas para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración. También se puede evidenciar en el siguiente cuadro a la teoría de los sistemas de Likert ¹⁹

Variable de liderazgo	Sistema I (explotador)	Sistema II (Autócrata)	Sistema III (participativo)	Sistema IV (democrático)
Confianza en los subordinados	El líder no confía en los subordinados	El líder tiene confianza en los subordinados de la misma forma en que un amo en un sirviente	El líder tiene confianza en los subordinados, pero no completa desea mantener el control en las decisiones	El líder confía plenamente en ellos
Sentimientos de libertad de los subordinados	No se sienten en libertad para discutir con el jefe asuntos relacionados con el trabajo	No siente verdadera libertad para analizar con el jefe asuntos con el trabajo	Siente algo de libertad para analizar con el jefe asuntos relacionados con el trabajo	Sienten libertad completa para analizar con el jefe asuntos relacionados con el trabajo
Búsqueda del involucramiento por el superior	El líder rara vez pide opiniones e ideas a los subordinados para resolver problemas de trabajo	Ocasionalmente el líder pide opiniones e ideas a los subordinados para resolver problemas de trabajo	Frecuentemente el líder pide opiniones e ideas a los subordinados para resolver problemas de trabajo	El líder pide siempre opiniones e ideas a los subordinados para resolver problemas de trabajo usándoles constructivamente

La satisfacción Laboral: Conjunto de actitudes de las enfermeras que son percibidas de manera positiva o negativa por los trabajadores involucrados dentro de una organización.

La satisfacción laboral implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los

comportamientos y desde luego en los resultados. También puede ser considerada como la correspondencia entre las demandas de los individuos (expresada en necesidades y motivos) y lo que percibe que la organización propicia y le otorga de una manera u otra.²⁰

La satisfacción laboral es “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”²¹.

La satisfacción laboral se ve influenciada por ciertos factores que determinan la satisfacción laboral²², dentro de ellas son las condiciones favorables de trabajo, reto del trabajo, sistema de recompensas justas, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo. Asimismo la retribución, las condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso son características establecidas en la satisfacción.²³

La satisfacción cuenta con dimensiones^{24, 25}, dentro de ella tenemos las condiciones Físicas y/o Materiales: son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma, el beneficios Laborales y/o Remunerativos: es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza, las políticas Administrativas: es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Así mismo las relaciones Sociales: es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas. El desarrollo Personal: es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización, El desempeño de Tareas:

es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora, La relación con la Autoridad: es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Las teorías de Herzberg^{26, 27}, señala a los Factores higiénicos o factores extrínsecos, está asociado con el ambiente, aquí se satisfacen las necesidades biológicas primarias. Los trabajadores se sienten insatisfechos porque estos factores no les motivan para la ejecución de sus tareas, aunque si pueden ayudar en la eliminación de algunas preocupaciones de los sujetos. Entre ellos podemos encontrar condiciones de trabajo, salario, supervisión, relaciones interpersonales y administración y que no motivan en el sentido de producir satisfacción.

También están los factores motivacionales o factores intrínsecos: son aquellos que influyen en el individuo haciendo que su labor sea ejecutada eficazmente, por lo tanto el trabajador estará contento con su trabajo. Dentro de ellos podemos encontrar: realización, reconocimiento, trabajo en sí y progreso asimismo se encuentra la responsabilidad. Con estos factores se satisface las necesidades de autorrealización.

La Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow ²⁸, refiere que la autorrealización es el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Los estudios demuestran que el clima y la satisfacción laboral constituyen una mejora en la vida no solo en el trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social siendo relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial de las enfermeras, pues 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.

CAPITULO III

MATERIAL Y MÉTODO.

3.1. Tipo de investigación.

El presente estudio utilizó el paradigma positivista, debido a que se examinó datos numéricos y determinó la relación entre ambas variables mediante el análisis estadístico.

Hipotético – deductivo: este método obligó a combinar la formación de hipótesis y la de deducción con la observación de la realidad mediante la verificación a través del análisis estadístico.

Comparativo: Se compararon ambas muestras a través del análisis estadístico.

3.2. Diseño de la investigación.

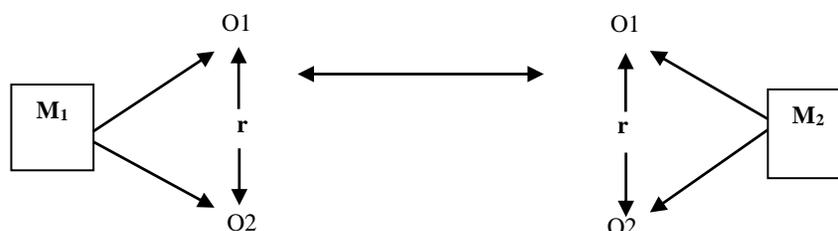
Diseño no experimental: se aplicó debido a que en el presente estudio no se manipuló las variables; es decir, se observó a los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Diseño Correlacional: Se utilizó el presente diseño debido a que se recolectó datos del objeto de estudio con la intención de determinar la relación entre las variables.

Transversal: porque permitió estimar el clima y la satisfacción laboral en un momento dado.

Por tanto, para el presente estudio el diagrama de estudio fue el siguiente:

Esquema:



Donde:

M= Es la muestra en la que se realiza el estudio.

O₁ = Clima laboral.

O₂ = Satisfacción laboral.

r = Relación.

↔ = Comparación.

3.3. Población y muestra.

Población: estuvo conformada por 51 trabajadores de salud que labora en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Virgen de Fátima-Chachapoyas y el Hospital Lanatta lujan-Bagua. 2017, así mismo se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Distribuidos según se indica en el siguiente cuadro:

Hospital de Chachapoyas		Hospital de Bagua	
Enfermeras	07	Enfermeras	06
Técnicos de Enfermería	12	Técnicos de Enfermería	10
Médicos	09	Médicos	04
Personal de servicio	02	Personal de servicio	01
Total	30	Total	21

➤ **Criterios de inclusión:**

Personal nombrado y contratado del servicio de centro quirúrgico

Personal masculino y femenino del servicio de centro quirúrgico

➤ **Criterios de exclusión:**

Personal que laboró menos de tres meses en Centro Quirúrgico

Personal que en el momento de aplicar los instrumentos estuvo de licencia o vacaciones.

3.4. Método y técnica de recolección de datos.

El método fue descriptivo, hipotético deductivo e inductivo y estadístico y las técnicas fueron la entrevista.

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios. (ver anexo 1 y 2)

Para la variable: clima laboral.

Se utilizó el cuestionario del clima laboral (CL-SPC) el cual fue elaborado y validados por Sonia Palma Carrillo para lo cual las puntuaciones fueron modificadas por las investigadoras, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: comunicación, condiciones laborales, autorrealización e involucramiento, el cual consta de 50 ítems y agrupados en 5 determinantes, que calificó el clima laboral de las Enfermeras (os) del Hospital Regional Virgen de Fátima –Chachapoyas y el Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan - Bagua, los ítems fueron ubicados en desorden con relación a las dimensiones que pertenecen, con el fin de disminuir el sesgo.

Los criterios que se tomaron en cuenta son: 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 fué determinado por la siguiente calificación: Muy desfavorable (1 – 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).

Para la variable: satisfacción laboral.

Se utilizó un cuestionario de la satisfacción laboral, el cual fue elaborado y validados por Sonia Palma Carrillo Carrillo para lo cual las puntuaciones fueron modificadas por las investigadoras, teniendo en cuenta 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, el cual consta de 36 ítems, los cuales fueron ubicados en desorden con el fin de disminuir el sesgo.

Los criterios que se tomaron en cuenta son: 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 (1 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).

Validez y confiabilidad

Ambos instrumentos fueron sometidos a los dos requisitos indispensables para la validación y confiabilidad de los instrumentos se sometió a una prueba estadística de análisis factorial de Kaiseer–Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, para clima laboral 0.651 y satisfacción laboral 0.565, 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 son aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.70.

3.5. Recolección de datos

Para ejecución de este estudio se realizó los siguientes pasos:

- Se emitió una solicitud al director del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas y del Hospital Gustavo Lanatta Lujan – Bagua (Anexo 3 y 4)
- Se les informó a las enfermeras de ambas instituciones y se solicitó su colaboración y su consentimiento para participar en el presente estudio. (Anexo 5 y 6)
- Se procedió aplicar el cuestionario a la muestra seleccionada de ambas instituciones involucradas en el estudio.
- Cada enfermera respondió el cuestionario de manera individual en aproximadamente 25 minutos.
- El test fue aplicado en presencia de las investigadoras con el objetivo de aclarar dudas en caso de presentarse.
- Luego se realizó la tabulación de los datos recolectados para su respectivo análisis.

3.6. Método de procesamiento de la información

La información final fue verificada y las respuestas codificadas e incluidas en una base de datos utilizando el software estadístico SPSS versión 21, se usó el análisis de datos las técnicas estadísticas descriptivas (distribuciones de frecuencias

absolutas y relativas) asimismo, se utilizó la prueba estadística no paramétrica Ji cuadrada y T Student. El cual tuvo un nivel de significancia de 0.05 (confiabilidad de 95% y 5% de margen de error); asimismo los datos fueron interpretados, discutidos con los antecedentes y sustentado con la base teórica.

Los resultados se presentaron mediante la distribución de frecuencias, mostrados en tablas simples para cada variable, el cuadro de doble entrada para la variable de relación y en gráficos de barra para visualizar los porcentajes.

3.7. Principios éticos.

En la investigación se consideraron los principios éticos según Informe Belmont²⁹

Principio de Beneficencia: Dicho principio se aplicó con el fin de evitar daño al personal involucrado en el estudio, para lo cual, se les informó en qué consiste el test y se hizo firmar el consentimiento informado.

Respeto a la dignidad de persona: Durante la participación en la encuesta se demostró respeto al profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico. Se reconoció su autonomía y decisión de responder o no, a las encuestas.

Justicia: Se garantizó su privacidad y confiabilidad de manera que no pueda ser identificado.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con el fin de lograr los objetivos planteados en el presente estudio, se presentan los resultados de los datos obtenidos mediante tablas para mejor comprensión. A continuación, se muestran los resultados obtenidos de las variables en estudio.

Tabla 1:

Clima y satisfacción laboral del personal del servicio de centro quirúrgico de dos hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua. 2017.

clima laboral	satisfacción Laboral											
	muy satisfecho		satisfecho		medianamente satisfecho		Insatisfecho		muy insatisfecho		TOTAL	
	fi	%	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%
Muy favorable	1	2.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	2.00
Favorable	0	0.00	1	2.00	3	5.90	1	2.00	0	0.00	5	9.80
Medianamente favorable	0	0.00	5	9.8	15	29.4	4	7.8	0	0.00	24	47.06
Desfavorable	0	0.00	2	3.9	2	3.9	17	33.3	0	0.00	21	41.18
Muy desfavorable	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Total	1	2.00	8	15.7	20	39.2	22	43.1	0	0.00	51	100.00

Se observa que el 33.3% del personal de centro quirúrgico de los hospitales del ministerio de salud de Chachapoyas y Bagua percibe como desfavorable el clima laboral y se sienten insatisfecho, el 29.4% perciben un clima medianamente desfavorable y perciben una satisfacción laboral medianamente, el 9.80% del personal percibe un clima laboral medianamente favorable y satisfacción laboral.

Queda demostrado que el clima laboral influye en la satisfacción del personal que labora en centro quirúrgico de los hospitales del MINSA de Chachapoyas y Bagua, debido a que se obtuvo valores de la prueba estadística no paramétrica $\chi^2 = 72,024$, siendo mayor al valor teórico del $\chi^2 = 16,9190$, así mismo se tuvo en cuenta los gl: 9 y teniendo como

margen de error $p=0.00 < p = 0.05$ por lo que indica que existe relación entre ambas variables y se acepta hipótesis de trabajo.

Tabla 2:

Clima laboral según dimensiones del personal del servicio de centro quirúrgico de dos hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua, 2017.

Dimensiones	involucramiento						Condiciones laborales			
	Autorrealización		laboral		Supervisión		Comunicación			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Muy favorable	1	1.96	1	1.96	1	1.96	1	1.96	1	1.96
Favorable	4	7.84	4	7.84	4	7.84	4	7.84	4	7.84
Medianamente Favorable	14	27.45	12	23.53	19	37.25	15	29.41	17	33.33
Desfavorable	32	62.75	34	66.67	27	52.94	31	60.78	29	56.86
Total	51	100.00	51	100.00	51	100.00	51	100.00	51	100.00

Se observa que más del 50% del personal que labora en centro quirúrgico en las 5 dimensiones presentaron un clima laboral desfavorable, destacándose el involucramiento con un 66.67%, seguido se encuentra la autorrealización con 62.75%, la comunicación con 60.78%, condiciones laborales con 56.86% y la supervisión con 52.94%.

Así mismo, en la dimensión de involucramiento más del 50% del personal de salud que labora en centro quirúrgico refieren el no reconocimiento de los logros en el trabajo, los jefes no promueven capacitación y la entidad no promueve el desarrollo personal, en la dimensión autorrealización, el personal que labora en enfermería están pocos comprometidos con el éxito en la institución, poca cooperación entre los compañeros de trabajo y poco compromiso con la organización. En la dimensión de comunicación refieren que la información no es adecuada y por ende no existe una relación armoniosa. Asimismo, en la dimensión condiciones laborales la remuneración es poco atractiva, no está de acuerdo con otras áreas de la organización y en la dimensión supervisión, la jefa

no brinda apoyo para superar los obstáculos cuando se presentan, poco interés por el éxito del profesional y por ende poca expresión de reconocimiento de los logros del profesional por parte del jefe.

Tabla 3:

Grado de satisfacción según dimensiones el personal del servicio de centro quirúrgico de dos hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua, 2017.

Grado de satisfacción laboral	Condición física y materiales		Beneficios Laborales		Políticas administrativas		Relaciones Sociales		Desarrollo de Tareas		Relaciones con la autoridad	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
	muy satisfecho	1	1.96	1	1.96	1	1.96	1	1.96	1	1.96	1
Satisfecho	9	17.65	9	17.65	8	15.69	5	9.80	6	11.76	5	9.80
Medianamente Satisfecho	11	21.57	11	21.57	10	19.61	13	25.49	11	21.57	9	17.65
insatisfecho	30	58.82	30	58.82	32	62.75	32	62.75	33	64.71	36	70.59
Total	51	100.00	51	100.00	51	100.00	51	100.00	51	100.00	51	100.00

Se observa que más del 50% el personal que labora en centro quirúrgico cataloga a las 6 dimensiones desfavorables, destacándose las relaciones con la autoridad con un 70.59%, seguido está el desarrollo de tareas con 62.75%, las políticas administrativas y las relaciones sociales con 62.75%, la condición física y materiales y los beneficios laborales con 58.82%.

En la dimensión condiciones físicas y/o materiales más del 50% del personal de salud que labora en centro quirúrgico refieren la distribución física del ambiente no facilita la realización de las actividades laborales y por ende no existen las comodidades para un buen desempeño en las labores diarias; asimismo en la dimensión beneficios sociales y/o remuneración, refieren que es muy baja en relación a la labor que realizan. En la dimensión políticas administrativas refieren sentir maltrato y explotación por parte de la

empresa y poco reconocimiento por el esfuerzo si trabaja más de las horas reglamentarias. También en la dimensión relaciones sociales refieren que existe poca solidaridad en el área, mientras que en la dimensión desarrollo personal, refieren no sentirse realizados, respecto a la dimensión desarrollo de tareas, refieren sentirse poco útiles con la labor que realizan y sentir poca complacencia en el trabajo y en la dimensión relación con la autoridad refieren que el jefe es poco comprensivo y la relación que se lleva con los superiores no es cordial, generando disgusto con los jefes por lo que no valoran los esfuerzos que hacen en su trabajo.

Tabla 4:

Comparación del clima laboral del personal del servicio del centro quirúrgico de dos hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua, 2017.

Clima Laboral	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Hospital Bagua	21	3.0952	.88909	.19401
Hospital Chachapoyas	30	3.4000	.56324	.10283

Prueba de Levene para la igualdad de varianzas				Prueba T para la igualdad de medias				
F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
							Inferior	Superior
2.509	.120	-1.499	49	.140	-.30476	.20327	-.71324	.10372
		-1.388	31.122	.175	-.30476	.21958	-.75253	.14301

Se observa que la media del Hospital de Bagua- MINSa tuvo un valor de 3.095; el cual indica menor Clima laboral a comparación del Hospital de Chachapoyas; sin embargo, no existe mucha diferencia respecto a la satisfacción laboral la cual tuvo un valor de 3.400. Asimismo, para ver si esa diferencia es significativa o solamente se debe al azar, para ello corroboramos con la prueba de Levene para la igualdad de varianzas, entonces vemos el valor de significancia para la prueba de Levene =.120 y el valor de la prueba de alfa es de 0.05; por lo cual se concluye que las varianzas de ambas muestras son iguales.

También se tiene el valor de significancia de la prueba t de estudent=.140 y el nivel alfa es de 0.05; el cual indica que no existe una diferencia significativa en el nivel de satisfacción de ambos hospitales.

Tabla 5:

Comparación de la satisfacción laboral del personal del servicio del centro quirúrgico de dos hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua, 2017.

Satisfacción laboral				N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Hospital Bagua				21	3.0952	.88909	.19401
Hospital Chachapoyas				30	3.3333	.71116	.12984

Prueba de Levene para la igualdad de varianzas				Prueba T para la igualdad de medias				
F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
							Inferior	Superior
.307	.582	-	49	.294	-.23810	.22439	-.68902	.21283

1.061							
-	36.831	.314	-.23810	.23345	-.71119	.23500	
1.020							

Se observa la media del Hospital de Bagua- MINSA tuvo un valor de 3.095; el cual indica menor satisfacción laboral a comparación del hospital de Chachapoyas; el cual tuvo un valor de 3.333; sin embargo, no existe mucha diferencia respecto a la satisfacción laboral. Asimismo, para ver si esa diferencia es significativa o solamente se debe al azar, para ello corroboramos con la prueba de Levene para la igualdad de varianzas, entonces vemos el valor de significancia para la prueba de Levene =.0582 y el valor de la prueba de alfa es de 0.05; por lo cual se concluye que las varianzas de ambas muestras son iguales.

También se tiene el valor de significancia de la prueba t de estudent =. 294 y el nivel alfa es de 0.05; el cual indica que no existe una diferencia significativa en el nivel de satisfacción de ambos hospitales.

Respondiendo al objetivo general en la tabla 1 se observa la mayor proporción del personal de centro quirúrgico de los hospitales del ministerio de salud de Chachapoyas y Bagua, presenta un clima laboral desfavorable y tienen una insatisfacción laboral, seguido se encuentra un clima medianamente desfavorable y tienen una satisfacción laboral medianamente y en un porcentaje muy mínimo presentan un clima laboral favorable y una satisfacción, lo que demuestra que el clima laboral se relaciona con la satisfacción del personal que labora en centro quirúrgico de los hospitales del MINSA de Chachapoyas y Bagua, esto implica que repercute de manera negativa en los pacientes, ausentismo en el personal de salud, menor productividad y competitividad en la institución y menores resultados en las metas trazadas.

El ministerio de salud de Colombia, refiere que los profesionales que trabajan en los servicios de Centro Quirúrgico necesitan de un ambiente laboral satisfactorio a fin de

desarrollar con calidad su trabajo, sin embargo, según los resultados demuestran que en su mayoría del personal que labora en centro quirúrgico presenta un clima laboral desfavorable. También, añade resultados mediante un estudio de satisfacción laboral en el personal de enfermería en Colombia en el año 2007, donde se obtuvo satisfacción moderada el 62% seguida fue una satisfacción laboral alta fue con un 35% y solo 3% satisfacción laboral fue baja. Existiendo similitud entre los resultados encontrados y los referidos anteriormente⁹.

Asimismo, Monteza⁴ concluye que las enfermeras de centro quirúrgico calificaron como medianamente al clima y satisfacción laboral; 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 y contribuyendo a un clima laboral desfavorable. Lo que indica que el clima laboral y la satisfacción son dependientes y estos se verán afectados por múltiples factores.

El ministerio de salud mediante el documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional (RM468-2011 MINSA) refiere sobre la importancia del clima laboral en la productividad, asimismo describe pasos para diagnosticar el clima y lo reconoce como un factor clave que afecta la atención brindada¹.

Por lo mostrado se concluye que existe relación significativa entre el clima y la satisfacción laboral del personal que labora en centro quirúrgico de ambos hospitales del MINSA de Chachapoyas y Bagua, obteniéndose como resultados en mayor proporción un clima desfavorable e insatisfecho laboral; lo que indica a mayor clima laboral desfavorable mayor insatisfacción en el personal de centro quirúrgico.

Ante lo mencionado respecto al párrafo anterior, planteamos como investigadoras que se debe implementar un plan de acción de mejora, el cual debe incluir el plan de desarrollo profesional del recurso humano constante, mejoramiento de las condiciones laborales e

involucramiento laboral, es decir la institución brinda los elementos materiales, económicos y/o psicosociales para que los trabajadores de salud puedan desarrollar las actividades; asimismo el compromiso para cumplir con sus actividades y generar el desarrollo de la organización, conformar un comité para la planificación de tareas, desarrollar una estrategia de direccionamiento estratégico, que le sea de utilidad para ambos hospitales del MINSA , no solo para el mejoramiento del clima laboral sino para la articulación de todos los empleados en el logro de su visión y de su política de calidad.

También se debe fomentar una cultura de alto desempeño en toda la institución, a través de la transferencia de sistemas de calidad, brindando herramientas para que se genere una visión global de mejoramiento, motivando al análisis de procesos, la estandarización de los mismos y la aplicación de metodologías para el análisis y la solución de problemas, conjuntamente se debe implementar un modelo de organización abierta al aprendizaje.

Respondiendo al primer objetivo específico se observa en la Tabla 2, que existe mayor proporción de personal de salud que labora en centro quirúrgico con clima laboral desfavorable respecto a las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales, seguido se encuentra un clima laboral medianamente favorable y en una mínima proporción se presentó un clima laboral favorable. Lo que implica desmotivación, frustración, apatía, aumento de conflictos, estrés, aislamiento, frecuente ausentismo física o mentalmente por parte del personal de salud, escaso nivel de innovación y disminución en la productividad laboral.

Para constatar los resultados se cita otras investigaciones que guardan relación con el primer objetivo específico de estudio; tal es así, el MINSA. Perú; añade que el clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e

informales que afectan a dicho trabajo.

Según la Dirección Nacional de Servicio Civil¹³ de Chile; señala que el tratamiento del clima se ha vuelto una de las más importantes demandas de los trabajadores, que ven en esta categoría una posibilidad de expresión y participación concreta y formal, que ha de ser atendida por sus empleadores y este es conjunto de percepciones que los individuos desarrollan en su contacto con las prácticas y procedimientos de la organización; asimismo MINSA¹⁴ refiere que éste, está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. Lo que indica que si existe percepciones negativas por parte del personal hacia el trabajo mostrará también un clima laboral desfavorable y por ende conllevará al personal a sentirse frustrado y afectando el estado emocional, generando estrés y un trabajo laboral inadecuado.

Palma¹⁵ refiere que para que exista un buen clima laboral estas dependen de dimensiones como son, la autorrealización, el involucramiento, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales, sin embargo, en el presente estudio se evidencia que en su mayoría estas dimensiones se encuentran desfavorables debido a que el personal que labora en centro quirúrgico no se siente motivado por el deficiente involucramiento laboral, deficientes oportunidades para progresar en la institución, inadecuada comunicación, poco involucramiento y sueldo poco atractivo.

Según Brunet¹⁶ la teoría de los sistemas de Likert en donde señala sobre la variable de liderazgo, en donde menciona factores que ayudan a mejorar el clima laboral, de los cuales está la confianza que brinda el líder a los subordinados, asimismo estos sienten libertad e involucramiento.

Según Gan¹⁷, señala características que si fueran éstas positivas socorriera a que exista un buen clima laboral debido a que si hay un buen facultamiento en donde sientan libertad de crecer, de ser autónomos, de tener voz y voto para la toma de decisiones

relacionadas a su trabajo, si existiese el reconocimiento a su trabajo y por ende recompensas, entonces habría mayores ánimos de trabajar, mayor cooperación e identificación con la entidad.

Paniagua¹⁸ señala a dos tipos de Clima Laboral, uno autoritario y otro participativo, ambos influyen en el clima laboral y dependerá mucho para que en los trabajadores exista cooperación, aspiración de metas y tengan un buen espíritu de trabajo y buenas relaciones tanto para los pares como para los superiores.

Por lo consiguiente Alva¹¹ refiere que la empresa es productiva y tiene eficacia (logro de metas) y es eficiente (que la eficacia valla de la mano de bajo costo) al mismo tiempo; sin embargo, existe el ausentismo en el hospital por parte del personal afectando de gran manera los costos, las metas de la institución. Respecto a la satisfacción en el trabajo añade el investigador, que la cantidad de recompensa que el trabajador recibe es por su esfuerzo y que los mismos empleados se sienten conformes y están convencidos que son lo que ellos merecen.

Asimismo, Salvador¹⁹ citado por McGregor. describe a las teorías “X y Y”: donde “X” el ser humano es ordinario, que rehúye al trabajo, se sienten obligados a trabajar por la fuerza y que en su mayoría deben estar controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. Mientras que en la Teoría “Y” está el ambiente y las condiciones adecuadas para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración, sin embargo el presente estudio se identifica con la teoría “X” ya que el personal que labora en centro quirúrgico se siente controlado, presionado, tensionado y por ende estresado conllevando todos estos factores a un clima laboral desfavorable.

Por lo mostrado se concluye que, existe un clima laboral desfavorable en mayor proporción del personal que labora en centro quirúrgico de ambos hospitales del

MINSA de Chachapoyas y Bagua respecto a las dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, generando insatisfacción laboral.

Ante lo descrito anteriormente, planteamos como investigadoras proponer el programa de bienestar laboral y social como una política de alta gerencia de ambos hospitales hospital y realizar periódicamente capacitaciones al personal, para actualización de sus funciones como para mejorar el clima organizacional, asimismo fortalecer la cultura organizacional, mediante estímulo al personal de manera equitativa, tratando de ofrecer las mejores condiciones de trabajo y estabilidad laboral, cambiar el tipo de estructura organizacional por el democrático, así mismo seguir fortaleciendo la comunicación con el personal subalterno. En lo que respecta al potencial humano, se sugiere a los actuales gestores implementar el proceso interactivo coaching y desarrollo de técnicas de liderazgo participativo al personal de salud.

Respondiendo al segundo objetivo específico se observa en la tabla 3, que existe mayor proporción de personal de salud que labora en centro quirúrgico con insatisfacción laboral respecto a las dimensiones de condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo de tareas, relaciones con autoridades, seguido se encuentra una satisfacción medianamente satisfecha y en una mínima proporción se presentó una satisfacción laboral satisfecho y muy satisfecho. Lo que implica bajo rendimiento y productividad para la empresa, ansiedad y por ende estrés en el personal de salud, no logro de metas.

Para constatar los resultados se cita otras investigaciones que guardan relación con el segundo objetivo específico de estudio; tal es así, Rodríguez²⁰ Venezuela; quienes refieren que para que exista un buen clima laboral estas dependen de dimensiones como son: condiciones Fisca, beneficios laborales, Políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con las autoridades; sin embargo, en el presente estudio se evidencia que en su mayoría estas dimensiones se

encuentran desfavorable debido a que el personal que labora en centro quirúrgico no se siente motivado por el sueldo poco atractivo, inadecuada interrelación laboral, normas institucionales, escaso desarrollo personal y las relaciones con las autoridades anacrónicas.

Según los autores Palomo y Rodriguez^{20, 21} citado por Herzberg señalan a la teoría de los factores extrínsecos e intrínsecos; donde el factor extrínseco está asociado con el ambiente entre ellos esta las condiciones de trabajo, salario, supervisión, relaciones interpersonales y administración y que si estos son inadecuados conllevará a los trabajadores se sienten insatisfechos, con deficiente motivación para la ejecución de sus tareas e insatisfacción de las necesidades biológicas primarias, mientras que en los factores intrínsecos influyen en el individuo haciendo que su labor sea ejecutada eficazmente, por lo tanto el trabajador estará contento con su trabajo. Dentro de ellos podemos encontrar: realización, reconocimiento, trabajo en sí y progreso, responsabilidad. Con estos factores se satisface las necesidades de autorrealización.

Según Bermúdez²² y Dugas²³ en la Teoría de las Necesidades Básicas, plantea que el ser humano tiene la necesidad de sentirse seguro ante el daño físico o emocional, sumado a esto se encuentra el respeto, la autonomía, el afecto, la amistad, las relaciones, el desarrollo, el logro, el reconocimiento y la autorrealización; pero al comparar la investigación se demuestra con los resultados obtenidos, que el recurso humano que labora en centro quirúrgico no satisface sus necesidades de autorrealización y logro debido al poco o nada de recompensas y reconocimiento por parte de los superiores al personal que labora en ambos hospitales, hecho que acarrea a una insatisfacción laboral y afecta su estado emocional.

Cortes²⁴, menciona que los estudios demuestran que el clima y la satisfacción laboral constituyen una mejora no solo en el trabajo, sino que también influyen en el entorno familiar y social siendo relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial de las enfermeras, pues 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,

sin embargo por las mismas condiciones del trabajo, el mismo hecho de existir sobre carga laboral, deficiente capacitación, supervisión, motivación para la ejecución de sus labores y poco o ausente reconocimiento por parte de los jefes conlleva al personal de ambos hospitales, que en su mayoría se sientan insatisfechos.

Asimismo, Stephen²⁵ refiere que existe factores que influyen en la satisfacción del recurso humano en una entidad, estas son: sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, sumado a esto el autor Márquez²⁶. Quien menciona características las cuales involucran la retribución, supervisión, compañerismo, oportunidades de progreso y seguridad del empleo, sin embargo, si estos factores y características se encuentran desfavorables acarrearán a una insatisfacción laboral, hecho que se muestra en ambos hospitales del MINSA, debido a que en su mayoría del personal que labora en centro quirúrgico presentan una insatisfacción laboral.

Al contrastarla investigación con el presente estudio se evidenció que existe semejanza con el estudio de Brickley¹², refiere que, en el Perú, el trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar una adecuada satisfacción laboral. El cansancio, agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación se deben al sistema de turnos y la necesidad de personal, el cual trae como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar de las 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 general

Por lo mostrado se concluye que existe una satisfacción laboral desfavorable en mayor proporción del personal que labora en centro quirúrgico de ambos hospitales del MINSA de Chachapoyas y Bagua respecto a las dimensiones: Condición física y materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, Desarrollo de tareas y

relaciones con las autoridades en el personal que labora en centro quirúrgico, generando ausentismo, deficiente productividad, clima laboral desfavorable, estrés y por ende este repercute negativamente en los pacientes.

Por lo señalado, como investigadoras proponemos estrategias de afrontamiento para tratar de solucionar y revertir los resultados obtenidos en el presente estudio; por lo que se debe implementar sistemas de evaluación del personal como reconocimiento y crecimiento compartido, suprimiendo la crítica negativa, valorando la educación y enfatizando las virtudes, fomentar el diálogo y respeto por la opinión de otros, mejorando los canales de comunicación, favorecer el trabajo en equipo en forma constante interdisciplinario.

Asimismo, promover y asegurar espacios de planificación y reflexión conjunta para que el personal pueda dar su opinión en las decisiones que toma la institución, que permitan la horizontalidad de esa toma de decisiones; también de realizar un estudio presupuestal para la renovación del mobiliario y adecuaciones locativas, teniendo en cuenta la ergonomía con el fin de que la entidad sea más cómoda y acorde con las necesidades del trabajo

Respondiendo al tercer objetivo específico en la tabla N° 4 se observa, que se observa que la media del Hospital de Bagua- MINSA tuvo un valor de 3.095; el cual indica menor Clima laboral a comparación del Hospital de Chachapoyas; sin embargo no existe mucha diferencia respecto a la satisfacción laboral cual tuvo un valor de 3.400. Asimismo, para ver si esa diferencia es significativa o solamente se debe al azar, para ello corroboramos con la prueba de Levene para la igualdad de varianzas, entonces vemos el valor de significancia para la prueba de Levene =.120 y el valor de la prueba de alfa es de 0.05; por lo cual se concluye que las varianzas de ambas muestras son iguales. También se tiene el valor de significancia de la prueba t de estudent=.140 y el nivel alfa es de 0.05; el cual indica que no existe una diferencia significativa en el nivel de satisfacción de ambos hospitales

Asimismo, en la tabla En la tabla 05.se observa, que observa que la media del Hospital de Bagua- MINSA tuvo un valor de 3.095; el cual indica menor satisfacción laboral a comparación del hospital de Chachapoyas; el cual tuvo un valor de 3.333; sin embargo, no existe mucha diferencia respecto a la satisfacción laboral. Asimismo, para ver si esa diferencia es significativa o solamente se debe al azar, para ello corroboramos con la prueba de Levene para la igualdad de varianzas, entonces vemos el valor de significancia para la prueba de Levene =.0582 y el valor de la prueba de alfa es de 0.05; por lo cual se concluye que las varianzas de ambas muestras son iguales.

Por lo tanto, se concluye que no existe diferencia significativa respecto al clima y la satisfacción laboral del personal que labora en centro quirúrgico de los hospitales MINSA Bagua y Chachapoyas.

CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre el clima y la satisfacción laboral del personal que labora en centro quirúrgico de los hospitales del MINSA de Chachapoyas y Bagua, debido a que se obtuvo valores de la prueba estadística no paramétrica $\chi^2 = 72,024$, el cual es mayor al valor teórico del $\chi^2 = 16,9190$, así mismo se tuvo en cuenta los gl: 9 y teniendo como margen de error $p=0.00 < p = 0.05$.
2. En su mayoría el personal de salud que labora en centro quirúrgico percibe un clima laboral desfavorable destacándose el involucramiento con un 66.67%, seguido se encuentra la autorrealización con 62.75%, la comunicación con 60.78%, condiciones laborales con 56.86% y la supervisión con 52.94%.
3. En su mayoría el personal de salud que labora en centro quirúrgico percibe insatisfacción laboral, destacándose las relaciones con la autoridad con un 70.59%, seguido está el desarrollo de tareas con 62.75%, las políticas administrativas y las relaciones sociales con 62.75%, la condición física y materiales y los beneficios laborales con 58.82%.
4. Al comparar, ambos hospitales presentan resultados desfavorables para el clima laboral y perciben insatisfacción laboral; por tanto no existe diferencia significativa al comparar los resultados de ambas instituciones; debido a que se obtuvo un valor de 3.095; el cual indica menor satisfacción laboral a comparación del hospital de Chachapoyas; el cual tuvo un valor de 3.333; sin embargo, no existe mucha diferencia respecto a la satisfacción laboral. Asimismo, para ver si esa diferencia es significativa o solamente se debe al azar, para ello corroboramos con la prueba de Levene para la igualdad de varianzas, entonces vemos el valor de significancia para la prueba de Levene =.0582 y el valor de la prueba de alfa es de 0.05; por lo cual se concluye que las varianzas de ambas muestras son iguales.

Se observa que la media del Hospital de Bagua- MINSA tuvo un valor de 3.095; el cual indica menor Clima laboral a comparación del Hospital de Chachapoyas; sin embargo, no existe mucha diferencia respecto a la satisfacción laboral la cual tuvo un valor de 3.400. Asimismo, para ver si esa diferencia es significativa o solamente se debe al azar, para ello corroboramos con la prueba de Levene para la igualdad de varianza, entonces vemos el valor de significancia para la prueba de Levene =.120 y el valor de la prueba de alfa es de 0.05; por lo cual se concluye que las varianzas de ambas muestras son iguales.

También se tiene el valor de significancia de la prueba t de estudent=.140 y el nivel alfa es de 0.05; el cual indica que no existe una diferencia significativa en el nivel de satisfacción de ambos hospitales.

RECOMENDACIONES.

1. A las investigadoras

Difundir los resultados de la investigación a directivos y profesionales de salud del departamento de Centro Quirúrgico de los hospitales del Ministerio de Salud Chachapoyas y Bagua.

2. A las autoridades de ambos hospitales MINSA,

- proponer e implementar acciones de brechas en materia de recursos humanos, con el fin de evitar sobrecarga laboral
- proponer e implementar proyectos de mejora continua, que aborden la satisfacción del usuario interno.
- Fomentar actividad física, permitiendo el desarrollo de habilidades deportivas o artísticas de sus colaboradores.
- Realizar actividades de reconocimiento público al mejor colaborador (trabajador), en un periodo de tiempo ya sea semanal, mensual o trimestral.
- Aplicar políticas administrativas con justicia y equidad, a través de la práctica de liderazgo innovador y transformador, que se centre en atención en el desarrollo del capital humano.

3. Personal de salud de centro quirúrgico

- Se participes de los procesos de mejora, tanto en su planteamiento como en su aplicación.

- Fomentar el trabajo en equipo, ser amables, atentos con los compañeros departamento de centro quirúrgico, así como para el paciente.
- Practicar la comunicación asertiva entre compañeros del departamento de centro quirúrgico de los hospitales del ministerio de salud Chachapoyas y Bagua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. MINSA. Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional.V.02 [Citado: 17 Dic. 2016]. Disponible en: www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/clim_zona.asp.
2. Torres S, Chávez C, Lizárraga E, Guerra M. Absentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel. *Rev Enfer Inst Mex Seguro Soc.* 2007; 15 (3): 147-153.
3. Robles M, Dierssen T, Martínez E, Herrera P, Díaz A, Llorca J. Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *GacSanit.* [en línea]. 2005 Ene. [Citado 27 Set. 2016]; 19(2):127-34. Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/gv/v19n2/original5.pdf>.
4. Monteza N. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud Chiclayo [Tesis de Maestría en línea] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Escuela de Post Grado; 2012. [citado 20 Set. 2016]. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf.
5. Márquez M. Clima social y autoeficacia percibida en estudiantes inmigrantes: una propuesta intercultural [Tesis de maestría en línea]. Madrid: Universidad Complutense, Facultad política y sociología; 2005. [Citado 16 Set. 2016]. Disponible en: <http://biblioteca.ucm.es/tesis/edu/ucm-t28025.pdf>.
6. Contreras M. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una IPS de III nivel de atención. [Tesis de Maestría en línea]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería; 2013. [Citado 20 Set. 2016]. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/43104/1/33104241.2013.pdf>.

7. Deza M. Influencia del clima organizacional en la motivación de personal asistencial de enfermería médico quirúrgica. [Tesis de Maestría en línea]. Barcelona: Universidad de Barcelona, Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud; 2011. [Citado 18 Set. 2016]. Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/20314/1/Master%20M.A.Deza%20Egea%2028-06-2011.pdf>.
8. Aguilera R. Satisfacción laboral de las enfermeras/os en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús. [Tesis de Pregrado en línea]. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Ciencias Médicas; 2011. [Citado 20 Set. 2016]. Disponible en: http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/aguilera_angeles.pdf.
9. Zelada V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega Baja. [Tesis de especialidad en línea]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana; 2014. [Citado 20 Set. 2016]. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf.
10. Pérez N. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana. [Tesis de Maestría en línea]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios; 2013. [Citado 20 Set. 2016]. Disponible en: <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>.
11. Alva E.11 (2012). Alva E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal. [Tesis maestría en línea]. Lima – Perú. Nacional Mayor de San Marcos; 2012 [citado 30 de agosto de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2vcDRE3>.
12. Brickey J. diseño de organizaciones para cera valor de la estrategia a la estructura.Mexico: Editorial: interamericana: 2004.
13. Dirección Nacional del Servicio Civil. Clima laboral: orientaciones para una mejor comprensión y tratamiento en los servicios públicos [en línea]. Santiago: Gobierno de

- Chile-Servicio Civil; 2009. [Citado 14 Set. 2016]. Disponible en: [http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/Orientaciones%20Clima%20Laboral%20\(2009\).pdf](http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/Orientaciones%20Clima%20Laboral%20(2009).pdf).
14. MINSA. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. 2a Ed. Lima: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L.; 2009.
 15. Palma S. Escala Clima Laboral CL - SPC.[Manual en línea]. Lima: Sonia Palma Carrillo; 2004. [Citado 15 Set. 2016]. Disponible en: https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edición.
 16. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas; 2002.
 17. Gan F. Manual de recursos humanos: Programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Barcelona: UOC; 2007.
 18. Paniagua C. Principales Escuelas del Pensamiento Administrativo Costa Rica: EUNED; 2005.
 19. Salvador H. Administración Aplicada: teoría y práctica. 2a ed. México: LIMUSA, S.A; 2004
 20. Rodríguez D, Núñez L, Cáceres A. Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. Investigación y Postgrado. [en línea]. 2010 Abr. [Citado 16 Set. 2016]; 25 (1): 63 - 80. ISSN 1316-0087. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872010000100004.
 21. Palomo M. Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. 6a ed. Madrid: ESIC; 2010.
 22. Bermúdez J, Pérez A, Ruiz J, Sanjuán P, Rueda B. Psicología de la personalidad. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia; 2012.

23. Dugas. Tratado de enfermería práctica. 5a Ed. México: McGraw - Hill interamericana; 2000.
24. Cortés N. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa [Tesis de Maestría en línea]. Veracruz: Universidad Veracruzana, Facultad de Post Grado; 2009. [Citado 22 Set. 2016]. Disponible en: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30006/1/NelsyMCortesJimenez.pdf>
25. Stephen R. Comportamiento organizacional 10a ed. México: Pearson Educación; 2004.



ANEXO N° 1
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Unidad de post grado



Cuestionario sobre clima laboral en el personal del Servicio de Centro Quirúrgico de dos Hospitales MINSA Chachapoyas – Bagua 2017.

I. Introducción: El presente instrumento tiene la finalidad de recolectar información de clima laboral en el personal del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional “Virgen de Fátima y Hospital de Apoyo II Lanatta Lujan. 2017. Por lo cual agradeceremos mucho que conteste las preguntas con seriedad y honestidad, ya que su opinión será anónima y reservada.

II. Instrucciones: A Continuación se presentan una serie de ítems relacionados con el tema, llene los espacios vacíos y marque usted con un aspa (X) solo una de las alternativas que crea conveniente, de la siguiente manera:

I. DATOS DEL ENCUESTADO

Cargo: Edad:

Sexo: () M () F

Condición Laboral:

() Nombrado () Contratado

Tiempo de servicio:

N°	TEM	Ninguna o Nuca	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	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 diarias 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					

Puntuación y calificación del cuestionario clima laboral

Dimensiones	Ítems	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

Calificación	Puntaje
Muy favorable	201 a 250
Favorable	151 a 200
Medianamente favorable	101 a 150
Desfavorable	51 a 100
Muy desfavorable	1 a 50



ANEXO N° 2
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Unidad de post grado



Cuestionario sobre satisfacción laboral en el personal del Servicio de Centro Quirúrgico de dos Hospitales del MINSA Chachapoyas – Bagua. 2017.

I. Introducción: El presente instrumento tiene la finalidad de recolectar información de la Satisfacción laboral en el personal del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional “Virgen de Fátima y Hospital de Apoyo II Lanatta Lujan. 2017. Por lo cual agradeceremos mucho que conteste las preguntas con seriedad y honestidad, ya que su opinión será anónima y reservada.

II. Instrucciones: A Continuación, se presentan una serie de ítems relacionados con el tema, llene los espacios vacíos y marque usted con un aspa (X) solo una de las alternativas que crea conveniente, de la siguiente manera:

I. DATOS DEL ENCUESTADO

Cargo: Edad:

Sexo: () M () F

Condición Laboral:

() Nombrado () Contratado

Tiempo de servicio:

N°	TEM	Ninguna o Nuca	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 incómodo.					
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	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					

Puntuación y calificación del cuestionario satisfacción laboral

Dimensiones	Ítems	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)	25
Beneficios sociales y/o	2, 7, 14, 22	Ninguno o nunca (1), Poco (2),	20

remunerativos		Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	
Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	25
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

Calificación	Puntaje
Muy satisfecho	145 a 180
Satisfecho	109 a 144
Medianamente satisfecho	73 a 108
Insatisfecho	37 a 72
Muy insatisfecho	1 a 36



ANEXO N° 03
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Unidad de post grado



**Jefe del servicio del centro quirúrgico del Hospital Regional virgen de Fátima
Chachapoyas.**

Que, las estudiantes: Rodas Paredes Carla Ximena y Velayarce Llanos Magali, de la unidad de post grado de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, ha sido autorizado por la Dirección del Hospital Regional Virgen de Fátima – Chachapoyas para desarrollar el proyecto de investigación denominado “clima y satisfacción laboral del personal del servicio de centro quirúrgico, el mismo que ha sido revisado y aprobado por los comités de investigación y de ética en investigación, de ambos Hospitales.

AREA DE EJECUCIÓN : Servicio de centro quirúrgico.

PERÍODO : 01 de enero a 29 de febrero del 2017.

Se expide la presente para los fines pertinentes.

Chachapoyas, enero del 2017.



ANEXO N° 04
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Unidad de post grado



Jefe del servicio del centro quirúrgico del Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta
Lujan – Bagua

Que, las estudiantes: Rodas Paredes Carla Ximena y Velayarce Llanos Magali, de la unidad de post grado de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, ha sido autorizado por la Dirección del Hospital Apoyo II Gustavo Lanatta Lujan -Bagua para desarrollar el proyecto de investigación denominado “clima y satisfacción laboral del personal del el servicio de centro quirúrgico, el mismo que ha sido revisado y aprobado por los comités de investigación y de ética en investigación, de ambos Hospitales.

AREA DE EJECUCIÓN : Servicio de centro quirúrgico.

PERÍODO : 01 de enero a 29 de febrero del 2017.

Se expide la presente para los fines pertinentes.

Chachapoyas, enero del 2017.



ANEXO N° 05
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Unidad de post grado



Consentimiento informado para participar en el estudio de investigación

Yo,, declaro estar conforme de participar en el proyecto de investigación del Clima y Satisfacción Laboral de del personal de Centro Quirúrgico del Hospital Regional “Virgen de Fátima”. Chachapoyas 2017, cuyo objetivo es determinar el clima y la satisfacción laboral del personal del 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 25 minutos.

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

Chachapoyas, 01 enero del 2017

Firma de la participante

Firma de la Investigadora



ANEXO N° 06
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Escuela de post grado



Consentimiento informado para participar en el estudio de investigación

Yo,, declaro estar conforme de participar en el proyecto de investigación del Clima y Satisfacción Laboral del personal de Centro Quirúrgico del Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Lujan- Bagua 2017, cuyo objetivo es determinar el clima y la satisfacción laboral del personal 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 25 minutos.

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

Chachapoyas, 01 enero del 2017

ANEXO N° 07

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO CL-SPC Y SL-SPC

Tabla N° 1: KMO y prueba de Bartlett

		Clima laboral	Satisfacción laboral
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin		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 N° 2: Estadístico de confiabilidad

	Clima laboral	Satisfacción laboral
Alfa de Cronbach	0.939	0.917
N° de elementos	50	36