

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
ESCUELA DE ENFERMERIA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS
ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA
HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY-
TRUJILLO, 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTORES:

**Bach. CHAVEZ SÁNCHEZ, DAYMAR PAOLA
Bach. RIOS LOZANO, KTERINE**

NOMBRE DE LA ASESORA:

Dra. PRÍNCIPE LEÓN ISABEL

TRUJILLO-PERU

2015

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
ESCUELA DE ENFERMERIA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS
ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA
HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY-
TRUJILLO, 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTORES:

**Bach. CHAVEZ SÁNCHEZ, DAYMAR PAOLA
Bach. RIOS LOZANO, KTERINE**

NOMBRE DE LA ASESORA:

Dra. PRÍNCIPE LEÓN ISABEL

TRUJILLO-PERU

2015

DEDICATORIA

A mis padres Reninger y Nerlith, que son las personas más importante en mi vida, por su incansable apoyo, por sus enseñanzas, eterna paciencia y perdón ante mis errores.

A mi hermana K'rollly por ser la persona que más quiero en la vida por siempre estar a mi lado en los momentos difíciles y arrebatos.

Kterine

DEDICATORIA

A mis padres Dagmar y José, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mis abuelos Juana y Osmar, pilares fundamentales en mi vida, quienes me brindan su amor y apoyo incondicional.

A mi hermana María Guadalupe gracias por tu apoyo, por preocuparte por mí, por estar siempre presente. A mi hijo Valentino quien me entrega su amor y comprensión de manera incondicional, y a quien amo con todo mi corazón.

Daymar

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su amor infinito; por darnos la fortaleza y perseverancia que necesitábamos para sobrellevar cada obstáculo presentado a lo largo de nuestra formación profesional, permitiéndonos llegar a esta etapa de nuestra vida.

A la profesora Isabel Cristina Príncipe León, por guiarnos a realizar el presente trabajo demostrando capacidad para encaminar nuestras ideas, siendo un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de estas tesis, sino también en nuestra formación académica como futuras enfermeras. Así mismo por habernos brindado las facilidades y medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades programadas durante el desarrollo de esta tesis.

Kterine y Daymar

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	III
TABLA DE CONTENIDOS	IV
INDICE DE TABLA	V
INDICE DE GRAFICOS	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS	36
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
VIII. ANEXOS	61

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY-TRUJILLO, 2015.....44

TABLA N° 2: SATISFACION LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY-TRUJILLO, 2015.....46

TABLA N° 3: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY-TRUJILLO, 2015.....48

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY-TRUJILLO, 2015.....45

GRÁFICO N° 2: SATISFACION LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY-TRUJILLO, 2015.....47

GRÁFICO N° 3: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY-TRUJILLO, 2015.....49

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray – Trujillo, 2015.”, de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal; tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía, donde se trabajó con una población universo de 27 enfermeras; los instrumentos utilizados fueron: El primero, para medir el clima organizacional por Hackman y Oldham y el segundo para medir la satisfacción laboral fue elaborado por Sonia Palma Carrillo. Los resultados muestran un 41% en el nivel alto y un 59% en el nivel medio en clima organizacional y en satisfacción laboral se obtuvo un nivel alto con 52% y un nivel medio con 41% y nivel bajo 7%. Concluyendo que el clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson $P=0.76$.

Palabras claves: Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras.

ABSTRACT

This research "Organizational Climate and Job Satisfaction of Nurses in the Department of Surgery Hospital Victor Lazarte Echeagaray - Trujillo, 2015." correlational descriptive, cross-sectional; It aims to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of nurses in the Department of Surgery, where he worked with a sample population of 27 nurses; the instruments used were: First, to measure the organizational climate by Hackman and Oldham and the second to measure job satisfaction was prepared by Sonia Carrillo Palma. The results show 41% at the highest level and 59% at the middle level in organizational climate and job satisfaction at a high level was obtained with 52% and average 41% and 7% level low. Concluding that the organizational climate is highly significant relationship with job satisfaction according to Pearson's test $P = 0.76$.

Keywords: organizational climate and job satisfaction of nurses.

I. INTRODUCCION

En el contexto de la globalización, especialmente en los últimos años el interés de las organizaciones por enfocar la atención en el capital humano que trabaja en sus organizaciones se ha incrementado, paulatinamente ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es perentorio prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal en los trabajadores. (1)

Por tal motivo; los estudios de clima organizacional y de satisfacción laboral resultan imprescindibles, porque propician en los empleados y/o trabajadores a expresar su opinión sobre el desenvolvimiento en la organización y cómo se sienten al desempeñarse en ella; constituyéndose así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de generar beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran; consecuentemente, constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta la calidad de gestión en la organización. (24)

El clima organizacional ha demostrado reflejar la realidad que condiciona los niveles de motivación y rendimiento profesional existentes en el colectivo. El comportamiento de un trabajador no es el resultado directo de los factores organizativos existentes, sino que depende en buena medida de la valoración que el trabajador hace de estos factores en conjunto con las

actividades, interacciones y otras experiencias del colectivo con la institución, y que son reflejadas en los estudios del clima organizacional. (26)

Las organizaciones de salud requieren emplear óptimos procesos en el manejo de recursos humanos, principalmente en el desarrollo de capacidades, pasando a ser el soporte esencial en el cumplimiento de la misión institucional formando una organización líder que inspire confianza y credibilidad; con capacidad de dinamizar actividades asistenciales y/o administrativas con el propósito de mejorar las condiciones de salud en la población, tanto en el ámbito urbano y rural buscando la integralidad con las instituciones de salud públicas y privadas, todo ello buscando una real repercusión positiva en la sociedad civil. (7)

Por lo tanto, al abordar el componente de Recurso Humano como personal médico, enfermería y administrativos es crucial la interrelacionar clima organizacional y satisfacción laboral, como lo menciona el Instituto de Bogotá de Seguro social; siendo ideal encontrar una alta relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, o al menos que reporten niveles medios en ambas variables. (5)

No obstante, algunas instituciones de salud no otorgan la suficiente relevancia en los temas de clima organizacional y satisfacción laboral, donde los trabajadores muestran discomfort en el ambiente laboral, aspecto que

incide en la satisfacción personal y profesional, así lo demuestra Pathfinder Internacional en el diagnóstico institucional desarrollado en la Dirección Regional de Salud San Martín (DIRESA-SM) encontrando un inadecuada organización e inestabilidad organizacional. (27)

Consiguientemente, los responsables de dirigir y administrar las organizaciones de salud no están enteramente convencidos que una manera eficaz de mantener satisfechos a los trabajadores para lograr un mejor rendimiento y obtener resultados deseables es garantizando un clima organizacional adecuado. (5)

Hoy en día, el tema de clima organizacional y satisfacción ha traspasado a otras instituciones como al sector educación, donde recalcan la importancia de tener el clima organizacional adecuado ya que influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la Sedes Administrativas. (25)

Pathfinder Internacional, recomienda mejorar las condiciones labores que permitan un mejor clima organizacional y por ende mejorar la satisfacción laboral, de manera lograr una adecuada atención y realzar los servicios ofertados. (27)

En países europeos el personal de salud, respecto a la satisfacción laboral en los últimos cinco años bordea en promedio a un 20%, estos

asociados directamente a las relaciones interpersonales y la competencia profesional. Mientras que un 80% en promedio no se encuentran satisfechos por las remuneraciones salariales que perciben, a ello sumado la falta de promoción y formación, el distanciamiento con lo que representa el lugar de trabajo como institución y las malas condiciones laborales. (10)

Mientras tanto en los países de centro americanos, la satisfacción laboral lo asocia a facetas laborales como el empleo actual, salario, oportunidades de ascenso, supervisión, compañerismo laboral y algunas características biológicas y sociales de los trabajadores. Manifestándose satisfacción laboral de los empleados en un 30%, todo ello asociado con las facetas propias del trabajo como son el empleo en sí mismo y el salario, que con las características biológicas y sociales de los trabajadores. (15)

Así mismo, en América del Norte, el grado de satisfacción laboral bordea en un 45.9% de los trabajadores con insatisfacción laboral, relacionado por factores intrínsecos como la falta de autonomía, falta de reconocimiento, responsabilidad en la variedad de tareas que deben realizar y las pocas posibilidades de promoción de cargos. Mientras que el 38.5% reporta disminución en la satisfacción extrínseca, debido a las malas relaciones interpersonales, las inadecuadas condiciones de trabajo, el descontento con el salario, el modo de gestión en la institución, el horario de trabajo y la falta de estabilidad en el empleo.(30)

De la misma manera en Perú, son frecuentes los climas laborales autoritarios encontrándose en un 50%, considerados importantes en la relación con sus compañeros, 47% brindan beneficios socio económicos ajustados a la realidad, 66% con el cumplimiento de metas que no perciben reconocimientos, 66% considera que el supervisor inmediato no se preocupa por incentivar a su personal y 73% considera que la constante rotación de personal genera inestabilidad laboral. (33)

Mientras tanto en las regiones de Perú, específicamente en la región Puno se buscó establecer el grado de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud (REDEES), en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, necesidad de autorrealización y relación con la autoridad. Mostrando parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas.(29)

Así mismo, en la capital de la Republica Lima (2007), sobre la Satisfacción Laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión mostraron que el 60% de enfermeras experimentan insatisfacción laboral, frente al 40% que si muestran satisfacción laboral.

Encontrado factores determinantes de insatisfacción laboral, como extrínsecos: organización, salario y ambiente físico. (32)

Por lo tanto, el clima organizacional y la satisfacción laboral al ser aplicados en el campo de la salud, pasarían a formar componentes centrales en las instituciones de salud debido a que estas instituciones buscan brindar atención con calidad el cual tiene relación directa con un clima organizacional, incrementando su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios; así como también, la satisfacción del trabajador que tiene relación directa con el desempeño eficaz en las tareas asignadas. (7)

La satisfacción laboral en el trabajo marca un conjunto de sentimientos, emociones y actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores de salud ven su trabajo. Por ende, el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción en los trabajadores es de suma importancia por ser una variable importante que se relaciona directamente con el comportamiento organizacional, poniendo énfasis en la calidad de vida y las relaciones fundamentales con la gestión y desarrollo de los servicios de salud. Las implicancias de la insatisfacción laboral como las malas relaciones interpersonales es la dimensión que debe ser cambiado para el buen desenvolvimiento de los trabajadores, por ello la satisfacción laboral en los profesionales de la salud es un indicador que condiciona la calidad asistencial en los servicios de salud. (11)

En relación al clima organizacional, este está vinculado con la interacción de personas ya sea de forma grupal o individual, con la estructura de la organización y con los mismos procesos, pues diariamente los trabajadores conviven seis horas laborales junto con sus compañeros de trabajo. Es por eso, que popularmente es comentado que el lugar de trabajo se constituye como el “segundo hogar” del personal de salud. En relación a este último punto, el clima organizacional refiere precisamente al ambiente que se crea y se vive en las organizaciones laborales, donde los estados de ánimo entre otros factores pueden afectar el desempeño de los trabajadores.

(2)

Desde que este tema despertara interés de los estudiosos, se le ha llamado de diferentes maneras, como ambiente, atmósfera, clima organizacional, entre otros. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo. De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral. Especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. No obstante, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de

experiencias que cada miembro tenga con la institución; de ahí el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. (20)

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos, estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima organizacional. De acuerdo a lo mencionado, el clima organizacional es factor fundamental en el desempeño de las organizaciones, entendido por un conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo como resultado de la interacción entre sus miembros que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta. (20)

El clima organizacional también es considera como el ambiente donde una persona desarrolla sus actividades diarias, donde el trato del jefe puede tener con sus trabajadores, la relación entre el personal de la organización e incluso la relación con proveedores y clientes; todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto; en suma, es la expresión personal de la "percepción" de los

trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. (22)

En el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos. En consecuencia, el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que éste se desarrolla, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. (24)

Es un indicador de la gestión de la organización, permite conocer el impacto de los cambios percibidos, las políticas y procedimientos existentes, la comunicación, el estilo de dirección y las condiciones de trabajo. Se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un estudio de clima organizacional, cuyo objetivo principal es el identificar las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización y de igual manera

potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos. (24)

Para lograr esto es necesario el diseño, desarrollo, aplicación de un instrumento que permita evaluar el clima organizacional; así mismo, el monitoreo y evaluación de los planes de mejora basados en los resultados encontrados. Se propone que estas mediciones sean anuales para hacerlas comparables en el tiempo y permitan evaluar los resultados alcanzados, estableciendo medidas correctivas para lograr mejorar la calidad en las organizaciones de salud, basada en un mejor diseño organizacional, potencial humano y cultura, en este contexto se busca impulsar y desarrollar mejoras en el clima organizacional en nuestras organizaciones de salud. (24)

Por lo tanto, el clima organizacional es un fenómeno producido por la interrelación de los factores del sistema organizacional, entre ellos el sector salud y las tendencias motivacionales de los trabajadores que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a la productividad, satisfacción, rotación, entre otros. Es decir, utiliza como elemento fundamental las percepciones que el usuario interno tiene de la estructura y procesos que ocurren en la institución. El comportamiento del usuario interno no es una resultante de los factores organizativos sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador. Estas percepciones

dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro experimenta con la institución. (21)

El clima organizacional se caracteriza por construirse como una autorreflexión de la organización acerca de su devenir. La experiencia organizacional que tienen los miembros es auto observado, en vista que la evaluación colectiva significa que el clima organizacional es una autorreflexión de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y con la organización. (2)

El clima organizacional se caracteriza por enfatizar con mayor fuerza en la referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización, una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales, un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta, es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, entre otros, el ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicativo de un mal clima laboral, y en estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible. (12)

La importancia del clima organizacional reside en brindar vitalidad a los sistemas organizativos que favorece a una mayor productividad y satisfacción laboral por su evidente vinculación con el recurso humano; primero, para detectar problemas dentro de la organización y luego poder ofrecer solución a estos problemas, segundo es integrar al personal bajo los objetivos que persigue la organización, tercero formar equipos de trabajo dentro de la organización, que puedan interrelacionarse y hacer más fácil el trabajo, finalmente buscar las necesidades del personal para satisfacerlas de la mejor manera posible, para que se sientan motivados en su centro laboral. (12)

Es así, que al saber que perteneces a un grupo de trabajo, el sentirse integrado a una organización; es altamente motivador para una persona que hubiera superado sus inquietudes de desarrollo. En este sentido, los sentimientos de pertenencia podrían ser fomentados en una organización que se preocupa de mantener informado a su personal de las decisiones adoptadas en ella. Así pues, cada individuo miembro de la organización podría percibir que es parte de la organización y satisfacer de esta manera su necesidad de pertenencia. (20)

El clima organizacional además genera impacto positivo cuando más satisfactoria sea la percepción de las personas de su organización, también cuando sea mayor el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos

manifiesten hacia la organización. Sin embargo, cuando la satisfacción es menor en relación al clima organizacional, el porcentaje de comportamientos funcionales hacia la organización es menor. Por lo tanto, los esfuerzos que haga la organización para mejorar ciertos atributos del clima organizacional deben retroalimentarse con la percepción de las personas; y si estas mejoras son percibidas como tales, serían el antecedente para que los funcionarios aumenten la proporción de su comportamiento laboral en dirección con los objetivos organizacionales. (9)

Así mismo el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de satisfacción laboral y rendimiento profesional entre otros. También el estado del ambiente laboral es experimentado por los trabajadores y se correlaciona con su comportamiento. Por otro lado, el clima organizacional es considerado como herramienta estratégica que podría no sólo impactar el comportamiento y eficiencia de la organización en sus procesos productivos, sino también en su buena relación con los trabajadores, interaccionando siempre mediada por la reputación de la organización y en la satisfacción propio. (9)

En así, que emerge la necesidad de medir al clima organizacional para captar la esencia, el tono, la atmósfera, la personalidad, el ambiente interno de una organización. Sin embargo, existe mucha controversia en

medir el clima organizacional al obtener percepciones de los miembros, de tal manera que constituya una auténtica descripción del ambiente interno. (21)

Por su parte Álvarez, clasifica al clima organizacional en tres categorías tomando como referencia los tres tipos de variables más frecuentes utilizadas en los estudios científicos, la primera categoría corresponde a las investigaciones que observan el clima organizacional como un factor que "influye sobre" (variable independiente); en la segunda categoría se encuentran las investigaciones que tratan al clima organizacional como un "interpuesto entre" (variable interviniente) y la tercera categoría ubica a las investigaciones que analizan el clima organizacional como un "efecto de" (variable dependiente). (2)

Según el autor antes descrito, el clima organizacional puede ser abordado de distinta manera como variable; al ser tomado como una variable independiente, sugiere como el integrante de la organización percibe su clima organizacional pudiendo influir tanto en su satisfacción como en su rendimiento. Mientras tanto, cuando es tomada como variable interviniente, actúa como un puente, un conector de cosas tales como la estructura con la satisfacción o el rendimiento. Mientras tanto, al ser abordada como variable interviniente, actúa como un puente, un conector de cosas tales como la estructura con la satisfacción o el rendimiento.

Finalmente, al ser tomada como variable dependiente, la estructura organizacional formal incluye la división del trabajo, los patrones de comunicación, las políticas y procedimientos, tienen gran efecto sobre la manera como los miembros de la organización visualizan el clima de la organización; en este caso, el grado en que la organización sea mecánica o burocrática influye en esta percepción. (2)

Por lo tanto, el clima organizacional al ser estudiado como variable contempla las siguientes dimensiones, detallando seguidamente. Primero; relaciones interpersonales, es el grado en que los empleados se ayudan entre sí, y sus relaciones son respetuosas y consideradas. Segundo; estilo de dirección, es el grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores. Tercero; sentido de pertenencia, es el grado de orgullo derivado de la vinculación a la organización. Cuarto; retribución, es el grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo. Quinto; disponibilidad de recursos es el grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de sus trabajos. Sexto; estabilidad, es el grado en que los empleados ven en la organización claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo. Séptimo; claridad y coherencia en la dirección es el grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la organización. (13)

Por tanto las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia. Mientras que los valores colectivos es el grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto. Por otra parte, existe otro factor que tiene relevancia en las organizaciones para medir principalmente la calidad de las tareas desarrolladas en función de las asignadas, permitiéndole al trabajador sentirse agradable dentro de la organización. (5)

En este sentido, se refiere a la satisfacción laboral considerado como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Por lo que ha sido definido como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc), las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que Robert Hoppock publicó el libro Job Satisfaction, en el 2003, donde explica las razones de gran interés por los investigadores, siendo los resultados humanos en el trabajo lo más importante, que siempre ha estado implícitamente o explícitamente asociado al desempeño lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos. (11)

También, la satisfacción laboral es entendida como se siente un empleado acerca de su propio trabajo; y las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto, incluso sus expectativas acerca de experiencias futuras. (11)

La importancia de la satisfacción laboral se justifica por los trabajadores quienes pasan una parte considerable de sus vidas en las organizaciones que laboran; en base a ello existen muchas evidencias donde los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más; además, se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica, traduciéndose en una fuerza de trabajo satisfecha en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados. Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la organización, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. (30)

Estos aspectos descritos son especialmente relevantes en el personal del sector salud ya que “son personas que atienden personas” especialmente las enfermeras que son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume,

mediante el cuidado de la salud física y mental de quienes están a cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida. (30)

Por lo tanto, para determinar la satisfacción laboral se considera varias dimensiones como: Condiciones físicas y/o materiales, dentro de los que se considera el confort que dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo. Elementos materiales o de infraestructura; definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. La comodidad, referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, Beneficios laborales y/o remunerativas, referido a los derechos de los trabajadores los cuales deben ser respetados por los decisores y la misma institución. Relaciones interpersonales, definido como la interacción recíproca entre dos o más personas, y trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las instituciones de la interacción social. Realización personal, definida como el cumplimiento de expectativas laborales, es decir que la persona se sienta realizada en el ámbito profesional. Desempeño de tareas, considera como el desarrollo de las tareas y actividades, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. Relación con la autoridad y/o jefe, referida a la relación

con los superiores y este debe ser adecuada para el cumplimiento de las labores y los objetivos. (28).

Por otra parte, existen factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; que son símbolos de "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. Siendo en este caso la compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) que es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores determinantes de la satisfacción laboral (11).

Es así que el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc (11).

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran que las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado

de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que puede afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. Así tenemos que esta situación se evidencia en el personal de salud de los Hospitales, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan el personal por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

(11)

Sin embargo, las políticas administrativas son las que generan el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo, explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Además, funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudando a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. (5)

Por esta razón, las políticas deben ser lo suficientemente amplias, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones; a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Al establecer normas claras y concisas que fijan

áreas de autoridad es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia. Así también, en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importante para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud. (5)

La relación con la autoridad es básica, donde la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, viene hacer otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su jefe dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del jefe. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. (17)

La participación que se les permita a los trabajadores afecta también su satisfacción laboral con el jefe. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. (17)

De acuerdo con House y Desseley (2010), “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos ven la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación (17).

Por otro lado, las relaciones interpersonales que se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento, y del personal con los usuarios, es necesario para obtener buenas relaciones interpersonales que generan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. También, es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. (21)

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud, una actitud mental positiva no sólo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo indiferente y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea

el lugar que ocupa dentro del grupo. El trabajo de equipo es quien genera un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades, donde la ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto. (9)

Al respecto, los equipos trabajan mejor cuando los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro, se trazan objetivos, se identifican y se aceptan las tareas claramente, poniendo en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente, los miembros escuchan, se comunican y participan activamente, no existen discusiones personales, ni los conflictos y si los hay se resuelven equitativamente, el liderazgo es compartido, sus miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo. (31)

En las organizaciones laborales del sector salud prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general. En cuanto a la realización personal, los trabajadores suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades, y que les ofrezcan una serie de actividades,

libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. (9)

Por su parte, el personal debe ser competente en su quehacer y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener es; trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica. Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos, ser auténtica, ejercer autonomía, personal utilizando su capacidad crítica y analítica. Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar, reconocer sus equivocaciones. Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar. Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional. Finalmente, mantener la cultura del diálogo. (20)

Ahora, el desempeño de tareas donde la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. Asimismo, el desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es la aptitud o capacidad para

desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto, para obtener un desempeño eficiente no sólo se necesita de habilidades, destrezas, conocimientos, etc; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea; sino también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo (20).

En tanto, la Teoría de la Aproximación Bifactorial es conocida como “teoría dual” o “teoría de la motivación-higiene”, propuesta por el Psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo. (14)

Es así, que los factores motivacionales o intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo psicológico”. De modo, que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción”. (14)

Por otro lado, los factores higiénicos o extrínsecos están asociados a la insatisfacción laboral (política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo). El deterioro de estos factores por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado causaría insatisfacción. Su mejoramiento, el aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. Lo interesante para motivar al individuo, “se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos” (14).

Mientras tanto, la Teoría de Maslow identificó necesidades. Las necesidades fisiológicas, como la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción clínica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo. Las necesidades de seguridad, son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo. Las necesidades sociales, son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. (23)

Todo lo mencionado, están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto; las necesidades de estima, son las relacionadas con la forma en que una

persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo. Mientras las necesidades de autorrealización, son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Y las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida. (23)

Juárez S. (2010), México en la investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral”, en asistentes médicos, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional, Instituto Mexicano de Seguro Social. En la evaluación general se determinó un promedio de satisfacción laboral de 56,4 puntos, con desviación estándar de 9 puntos, que correspondió al nivel medio de su escala. Mientras el Clima Organizacional obtuvo un promedio general de 143,8 puntos, con desviación estándar de 24,4 puntos, que también correspondió al nivel medio de su escala. (19)

Flores y Col. (2008), Piura, en la tesis “Relación entre Clima organizacional y Satisfacción Laboral en el hospital” cuyo grupo de estudio estuvo conformado por 25 trabajadores de ambos sexos. En esta investigación se llegó a concluir que la variable Satisfacción Laboral en general, obtiene un 52,0% que se califica como de nivel medio y el 39% un

nivel alto. En el factor denominado “significación de la tarea” fue del 47,0%, ubicándose en un nivel medio de satisfacción Laboral. Así mismo, en lo que respecta al factor “condiciones de trabajo” alcanzó el 60,0% que se califica como un nivel medio de satisfacción Laboral. (8)

Huamán R. (2009) Tacna, realizó una tesis titulada :“Relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud San Francisco del distrito de Coronel Gregorio Albarracín”, presentó como resultados que el clima organizacional que caracteriza a los trabajadores del Centro de Salud San Francisco es de tipo participativo consultivo (42,2%) existiendo confianza condescendiente, se halló que el factor de satisfacción laboral que prevalece en los trabajadores del Centro de Salud; el factor de reto de trabajo (28,9%), lo que significa que tienen libertad y dependencia para realizar sus labores. Se ha determinado que existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la entidad, hallando la dependencia entre las dos variables con un nivel de confianza del 95,0%. (18)

Egúsquiza L. (2007) Lima, en su estudio: Motivación y Nivel de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño” y tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y los niveles de satisfacción laboral que tiene la enfermera en el ISN. El método empleado fue descriptivo, analítico, de

corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras. Según este estudio el mayor porcentaje de la enfermeras se sienten poco motivadas (50%), mientras que el (30%) no están motivadas y un (20%) motivadas. En relación a satisfacción laboral, el 40% no está satisfecha, 35% ligeramente satisfecha, 15% satisfecha y un 10% muy satisfecha. (6)

Torres y Col. (2007), Lima, cuya investigación está referida a la Satisfacción Laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en los Hospitales E. Rebagliati y Hospital Dos de Mayo. En el estudio se concluye que el 65,0% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral, frente al 35,0% que si muestran satisfacción laboral. Se ha encontrado que, los factores que determinan la insatisfacción laboral, son los extrínsecos: organización, salario y ambiente físico. Comparando la satisfacción laboral entre las enfermeras de ambas instituciones, se ha obtenido que, el 60,0% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral, mientras que en el Hospital Dos de Mayo el 90,0% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral al realizar su ejercicio profesional, originado por los factores enunciados. (32)

Cabel y Col. (2009), Lima, en el trabajo de investigación “Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud”, tuvo como finalidad conocer si es que existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los

trabajadores es emplear para una mejora institucional. Las conclusiones del estudio muestran una fuerte correlación entre el clima laboral con respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores del Sistema Integral de Salud. (4)

Alquizar C. y Ruiz A. (2005), en Trujillo, en su estudio “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores en salud en el Hospital Belén”, llegaron a la conclusión que los trabajadores muestran que el clima organizacional es de 60% nivel medio y un 40% alto así como son cada uno de los factores empleados para conocer el clima organizacional fueron la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. (3)

El clima organizacional en el mundo actual se valora cada vez más y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en la satisfacción de las personas, como condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y mejoramiento continuo para lograr una mayor eficiencia organizativa.

El clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su desempeño y productividad o para encontrar su punto de equilibrio dentro de la organización; por ello, cuando se evalúa el clima organizacional se determina mediante la percepción de los trabajadores, identificando las

dificultades que existen en una organización y la influencia que ejercen sobre sus estructuras organizativas, pudiendo ser factores internos o externos que se reflejan en el proceso laboral actuando como facilitadores o entorpecedores para un buen desempeño en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En este sentido las organizaciones reconocen la importancia de los estudios, en el que priman las interacciones sujeto - organización y sujeto – sujeto. Y al incursionar en el campo de la salud, especialmente al abordar en su principal activo (recurso humano), quien es la fuerza productiva de toda institución dedicadas a salvaguardar la salud de la población y satisfacer sus demandas en todo los niveles de atención, que parte del primer nivel de atención como los Puestos de Salud hasta los Hospitales y Centros Especializados que son de mayor complejidad, quienes enfrentan diversos problemas que derivan tanto de la atención directa al paciente, de la misma administración y coordinación con el equipo de trabajo; surgiendo la necesidad de conocer el nivel de clima organizacional y su vinculación con la satisfacción laboral.

Así mismo, su vinculación con el desempeño de sus funciones y tareas del personal de salud se relaciona con el nivel de satisfacción laboral por la sinergia con la productividad y rendimiento laboral de los trabajadores, considerado como indicador de resultados y enfocado en el performance de

los servicios ofertados, e incorporando una relación efectiva usuario interno/usuario externo; el cual redundará en la calidad de trabajo, con equidad, integralidad, eficacia y eficiencia de la atención prestada a los clientes e impactando favorablemente en su salud .

Es así, que durante nuestras prácticas de internado en el servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray podemos rescatar la necesidad imperiosa de conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, sabiendo que el comportamiento de este servicio es de gran demanda, donde se necesita tener un clima organizacional adecuado para asegurar un buen desempeño de las enfermeras en aras de responder a las múltiples necesidades de los asegurados, el mismo que conlleva a lograr la satisfacción plena de sus labores que ejercen; siendo pilares para una atención calificada que ayuda a mejorar la salud de los usuarios, de las enfermeras y asegurar una buena calidad de vida. Finalmente, se planteó propuestas de mejoras en caso de identificar los factores entorpecedores, caso contrario permitirá fortalecer los factores que contribuyan a una mejor atención, para garantizar continuidad y calidad en el servicio; lo que nos motivó a realizar el presente estudio, planteándonos la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray – Trujillo, 2015?

OBJETIVOS:

OBJETIVOS GENERAL:

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray–Trujillo, 2015.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Identificar el clima organizacional de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray –Trujillo, 2015.

Identificar la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray –Trujillo, 2015.

HIPOTESIS:

Hi: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo, 2015.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo, 2015.

II. MATERIAL Y METODO

1. MATERIAL

1.1. POBLACIÓN, TAMAÑO, LUGAR Y CRITERIOS DE SELECCION

La población en estudio está constituida por 27 enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray - Trujillo/ Av. Prolongación Unión 1150. Intersección Av. América sur.

1.1.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Enfermeras que laboran en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

Enfermeras del servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray que acepten participar en dicho estudio.

Enfermeras del servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray que se encuentre laborando el día de la aplicación del instrumento.

1.1.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Enfermeras del servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray que se encuentren de vacaciones y licencia.

1.2. UNIVERSO MUESTRAL

Se trabajó con un total de 27 enfermeras, que cumplen con los criterios de inclusión que laboran en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

1.3. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis por cada una de las enfermeras que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

2. METODO

2.1. Tipo de estudio

Es cuantitativa de tipo descriptivo correlacional de corte transversal.

2.2. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación se esquematizo así: (16)

$$M = X1 \xrightarrow[r]{} X2$$

Dónde:

M = Enfermeras del Servicio de Cirugía.

X1 = Clima organizacional.

X2 = Satisfacción laboral.

r = Relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de las enfermeras.

2.3. VARIABLES

Clima Organizacional

Satisfacción Laboral

Variable: Clima organizacional

DEFINICION CONCEPTUAL

Clima Organizacional.- Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo como resultado de la interacción entre sus miembros. (21)

DEFINICION OPERACIONAL

Para determinar el clima organizacional se estimó entre los niveles:

Nivel bajo de 40 a 93 puntos.

Nivel medio de 94 a 147 puntos

Nivel alto de 148 y 200 puntos.

Sub-escalas: Las sub-escalas que valoraron características específicas del clima organizacional:

Relaciones interpersonales.

Estilo de dirección.

Sentido de pertenencia.

Retribución.

Disponibilidad de recursos.

Estabilidad.

Valores colectivos

Claridad y coherencia en la dirección.

En el caso de ítems positivos la calificación se hizo de la siguiente manera:

Siempre = 5

Casi siempre = 4

Algunas veces = 3

Muy pocas veces = 2

Nunca = 1

Los ítems positivos son : 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40.

En el caso de ítems negativos la calificación se hizo de la siguiente manera:

Nunca = 5

Muy pocas veces = 4

Algunas veces = 3

Casi siempre = 2

Siempre = 1

Los ítems negativos son : 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39

Variable: Satisfacción Laboral

DEFINICION CONCEPTUAL

Satisfacción Laboral.- Conjunto de sentimientos emociones y actitudes, favorables o desfavorables con que los trabajadores de salud en su trabajo. (11)

DEFINICION OPERACIONAL

La escala de medición utilizada en la variable para determinar el nivel de satisfacción laboral es: (25)

Nivel de satisfacción bajo de 35 a 114 puntos

Nivel de satisfacción medio de 115 a 140 puntos

Nivel de satisfacción alto de 141 a 175 puntos

Sub-escalas: Las sub-escalas que valoraron el nivel de la satisfacción laboral:

Condiciones físicas y/o confort.

Beneficios laborales y/o remunerativos.

Políticas administrativas

Relaciones sociales

Desarrollo personal

Desempeño de tarea.

Relación con la autoridad y/o jefe.

En el caso de ítems positivos la calificación se hizo de la siguiente manera:

Totalmente de acuerdo = 5

De acuerdo = 4

Ni de acuerdo ni desacuerdo = 3

Desacuerdo = 2

Totalmente en desacuerdo = 1

En el caso de ítems negativos la calificación se hará de la siguiente manera:

Totalmente en desacuerdo = 5

Desacuerdo = 4

Ni de acuerdo ni desacuerdo = 3

De acuerdo = 2

Totalmente de acuerdo = 1

2.4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el presente estudio de investigación se utilizó dos instrumentos, uno para cada variable estudiada. Para el clima organizacional se empleó un cuestionario tipo escala Lickert adaptado según Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, que consta de 40 enunciados los que serán aplicados a profesional de salud con la finalidad de valorar el Clima Organizacional. Y otro para determinar la Satisfacción Laboral como segunda variable empleando un cuestionario tipo Lickert modificado; cuya elaboración y validación ha sido realizada por Sonia Palma Carrillo en el trabajo satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, el cual consta de 36 enunciados dirigido al personal de salud (ver Anexo N° 01 y 02).

2.5. PROCEDIMIENTOS Y ANALISIS ESTADISTICOS DE DATOS, ESPECIFICANDO EL PROGRAMA DE COMPUTACION UTILIZADO

Posterior a la recolección de datos con los instrumentos empleados, los datos obtenidos en la investigación son tabulados y analizados con el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 21. Luego son presentados mediante cuadros simples

y de doble entrada. Para el análisis de los resultados obtenidos se utilizó fundamentalmente la estadística descriptiva como la frecuencia porcentual; además, se utilizó la correlación de Pearson para determinar el grado de relación que existe entre las variables estudiadas.

III RESULTADOS

Tabla N° 01

Clima organizacional del personal de enfermería del Servicio de Cirugía
Hospital Víctor Lazarte Echeagaray -Trujillo, 20015.

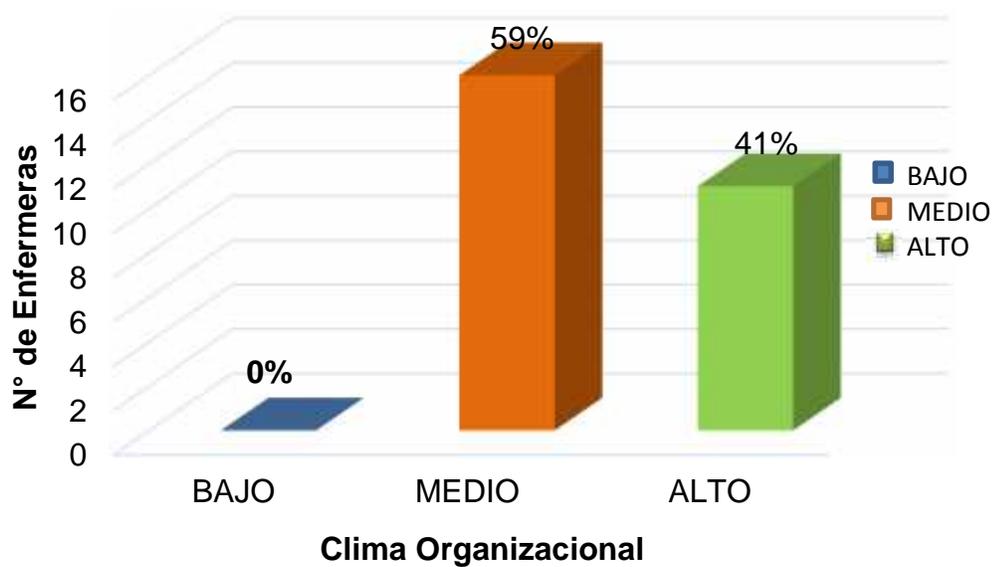
Nivel de Clima Organizacional	N° de Enfermeras	Porcentaje (%)
BAJO	0	0.0
MEDIO	16	59.0
ALTO	11	41.0
TOTAL	27	100.0

Fuente: Instrumento Cuestionario clima organizacional

Gráfico N° 01

Clima organizacional del personal de enfermería del Servicio de Cirugía

Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, 2015



Fuente: tabla N°01.

Tabla N° 02

Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Servicio de Cirugía
Hospital Víctor Lazarte Echeagaray – Trujillo, 2015.

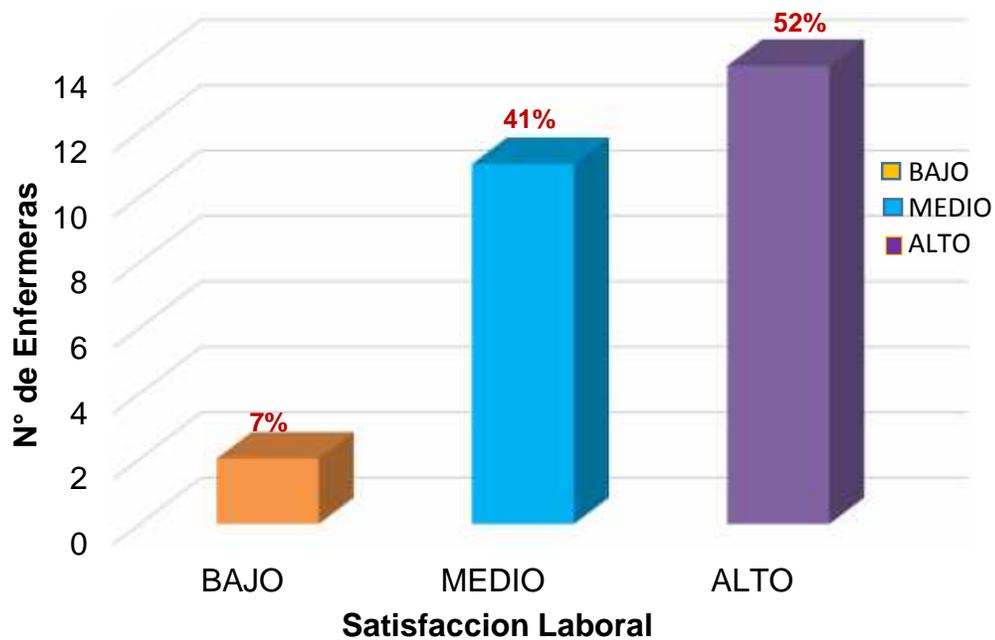
Nivel de Satisfacción Laboral	N° de Enfermeras	Porcentaje (%)
BAJO	2	7
MEDIO	11	41
ALTO	14	52
TOTAL	27	100

Fuente: Instrumento Cuestionario Satisfacción laboral

Gráfico N° 02

Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Servicio de Cirugía

Hospital Víctor Lazarte Echeagaray – Trujillo, 2015.



Fuente: tabla N°02

Tabla N° 03

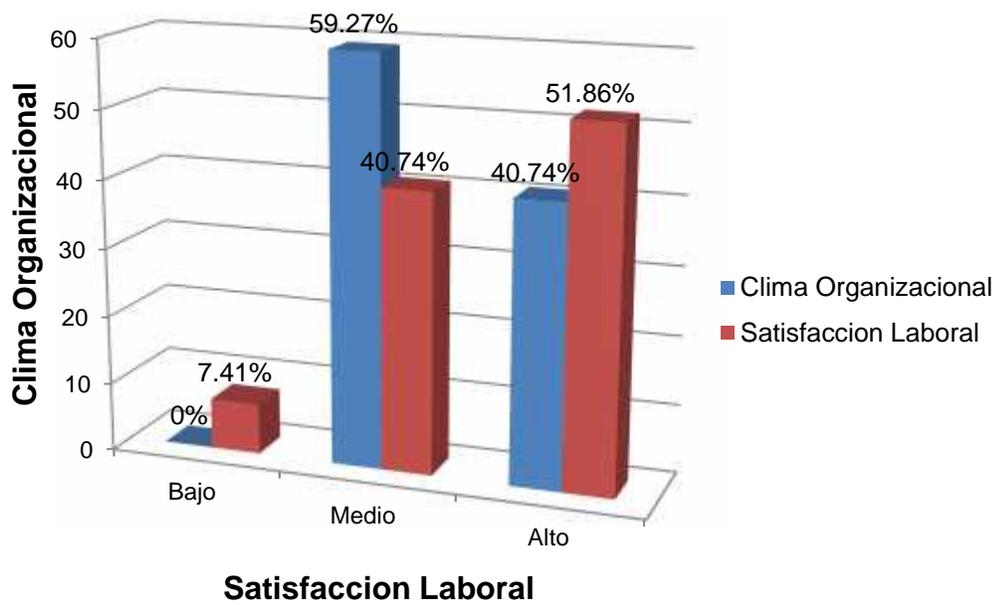
Satisfacción laboral según clima organizacional de las enfermeras en el Servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray – Trujillo, 2015.

Clima Organizacional	Satisfacción Laboral						N° de enfermeras	Total %
	Bajo	%	Medio	%	Alto	%		
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Medio	2	7.41	9	33.33	5	18.53	16	59.27
Alto	0	0	2	7.41	9	33.33	11	40.74
TOTAL	2	7.41	11	40.74	14	51.86	27	100.00

Fuente: Instrumento Clima organizacional y Satisfacción laboral.

GRÁFICO N° 3

Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo, 2015.



Fuente: Tabla N°03

IV. DISCUSION

De acuerdo a los hallazgos encontrados en el estudio de investigación, realizado en el servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray se obtuvieron los siguientes resultados:

En la Tabla N°1: referente al clima organizacional se encontró el nivel medio en un 59% y un 41% en el nivel alto, todo ello en el personal de enfermería del Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray. (Grafico N°1)

Los resultados obtenidos son similares a los encontrados por Alquizar C. y Ruiz A. (2005) Trujillo, en su estudio denominado “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores en salud del Hospital Belén” quienes obtuvieron un 60% de clima organizacional enmarcado en el nivel medio y un 40% en el nivel alto.

El clima organizacional ha demostrado reflejar la realidad que condiciona los niveles de motivación y rendimiento profesional existentes en el colectivo. El comportamiento de un trabajador no es el resultado directo de los factores organizativos existentes, sino que depende en buena medida de la valoración que el trabajador hace de estos factores en conjunto con las actividades, interacciones y otras experiencias del colectivo con la institución, y que son reflejadas en los estudios del clima organizacional. (26)

Por lo tanto, encontramos que el clima organizacional es adecuado en el personal de enfermería porque refleja que hay una buena relación con sus compañeros de trabajo y ayuda mutua fortaleciendo el trabajo en equipo.

En la Tabla N°2: En relación a la satisfacción laboral de las enfermeras se encontró que el 52% muestran un nivel alto, superando el 50%. En el nivel medio se obtiene un 41% y solo un 7% en el nivel bajo. (Grafico N°2).

Los resultados se asemejan con los encontrados por Flores y col. (2008), en su trabajo titulada "Relación entre Clima organizacional y Satisfacción Laboral" en donde encontraron que el 52% tienen un nivel medio y 39% un nivel alto de satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) llegando al resultado humano más importante en el trabajo que siempre ha estado implícitamente o explícitamente asociada al desempeño lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos (11)

De acuerdo a los hallazgos en la población estudiada evidenciamos la predominancia del nivel alto de satisfacción laboral, corroborando en los trabajadores se sienten satisfechos desarrollando su trabajo, reflejándose en

una buena interacción profesional al interior del establecimiento, coadyuvando a la generación de confianza, responsabilidad y empatía; con comunicación efectiva elevando el entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda mutua. Asimismo, fortalece la calidad de su desempeño evidenciando en los servicios que ofertan, permitiendo el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En la tabla N° 3: Muestra la obtención del 59.27% del clima organizacional, equivalente al nivel medio y 40.73% nivel alto. También, la satisfacción laboral muestra un nivel medio alcanzando un 40.74% y un 51.86% nivel alto, y el 7.41% nivel bajo. (Grafico N° 3)

Es necesario mencionar que en nuestro medio no se evidencia trabajo de investigación relacionado al clima organizacional y satisfacción laboral vinculando ambas variables que puedan servir como elementos referenciales.

El clima organizacional y de satisfacción laboral resultan imprescindibles, porque propician en los empleados y/o trabajadores a expresar su opinión sobre el desenvolvimiento en la organización y cómo se sienten al desempeñarse en ella; constituyéndose así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de generar beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran; consecuentemente,

constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta la calidad de gestión en la organización. (1)

En el presente estudio las cifras obtenidas nos manifiesta la relación directa entre clima organizacional con la satisfacción laboral; por lo tanto, las enfermeras realizan sus actividades diarias con esmero para cumplir con sus tareas programadas durante cada turno. Asimismo, tienen una adecuada relación con sus colegas de trabajo para realizar las diferentes labores cotidianas cumpliendo con sus objetivos programados tanto del servicio, como de la misma institución.

Es así, que el clima organizacional y la satisfacción laboral muestran una relación significativa de $P= 0.76$, dejando evidencia de una relación directa entre ambas variables.

V. CONCLUSIONES

1. El clima organizacional en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, alcanza un 59% en un nivel medio, seguido de un 41% en el nivel alto.
2. En la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray, se encontró; el nivel alto obtiene un 52%, seguido por el nivel medio con un 41% y solo un 7% en el nivel bajo.
3. Existe una relación altamente significativa con $P= 0.76$ entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

VI. RECOMENDACIONES

1. Implementar programa de incentivos para fortalecer y/o mejorar el clima organizacional del Servicio de Cirugía, para su posterior replica en los diferentes servicios de enfermería, con el propósito de mejorar la calidad de atención del usuario interno y externo del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray.
2. Realizar medición del clima organizacional en los diferentes servicios de enfermería, a fin de poder extrapolar los resultados en todo el hospital, con el propósito de articular acciones estratégicas concertadas para desarrollar valores institucionales que permitan cimentar una cultura institucional sólida.
3. Institucionalizar la medición periódica del clima organizacional y satisfacción laboral como elemento estratégico del desarrollo de una cultura institucional, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos personales y profesionales del personal del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray.
4. Continuar con estudios a partir de los resultados de esta investigación, para conocer factores intervinientes en la relación que

existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los diferentes servicios del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

1. Aiken L. Eficiencia y Eficacia de las Organizaciones, Hispanoamérica México Prentice Hall. 2010. S.A, 9na Edición, pagina 56.
2. Álvarez G. El constructo "Clima organizacional": concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. Revista 2006. Latinoamericana de Psicología ocupacional, Volumen 11, N° 1 y 2;
3. Alquizar C. y Ruiz A. "Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores en salud del Hospital Belen" Trujillo 2005.
4. Cabel A. y col. En el trabajo de investigación "Influencia entre el Clima Laboral y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima - 2009"
5. Chiavenato I. Políticas Administrativas y Administración de Recursos Humanos. Bogotá: McGraw Hill; 2010 (5º ed.)
6. Egúsquiza L. Motivación y Nivel de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño" Lima; 2007.
7. Fundación A. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud, Washington 2010 D.C.100 Consejos para una mejor gestión. Volumen 10, N° 3

8. Flores V. y col. "Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el hospital". Piura, 2008.
9. Furnham A. Psicología Organizacional del Comportamiento del Individuo en las Organizaciones. México, DF; 2010.
10. Gibson J. Ivancevich J. Satisfacción Laboral y Procesos. Organizaciones. McGraw Hill. Interamericana de España 2009, página 267.
11. Gonzales M. Satisfacción Laboral: Un enfoque Latinoamericano, México 2001. Volumen 13, N° 2.
12. Hall R. Organizaciones, Estructura y Procesos. México 2008 DF: Ediciones Prentice-Hall Hispanoamerica.
13. Hackman y Oldham Development of the job Diagnostic Survey. Journal of applied Psychology 2009. 60, 159-170.
14. Herzberg F. Teoría de la Motivación-Higiene Nueva York 2005 consultado: 01/06/2015 disponible: www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/.../teoria_motivacion-higiene.pdf
15. Herrera R. Satisfacción Laboral, Honduras 2008, McGraw Hill, 2da Edición. Cáp 2: 10-30.
16. Hernández y Sampieri. et al (2005). Metodología de la Investigación, México, McGraw Hill, 2da Edición. Cáp 2: 30-50.

17. House y Desseley. Conducta del Líder en la Organización, Francia 2010, Trillas. Ediciones Rialp, S.A. 1era Edición. Cáp 2: 160-205.
18. Huamán R. Realizó una tesis titulada :“Relación entre el Clima Institucional y la Satisfacción Laboral en el Centro de Salud San Francisco del distrito de Coronel Gregorio Albarracín – Tacna 2009”
19. Juárez S. “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral”; México 2010.
20. Kenneth N. y Wexley. Conducta Organizacional y Psicología del Personal, México 2009, Compañía Editorial Continental. SA. 1era Edición. Cáp 3: 23-52.
21. Kolb D. y Rubin I. Problemas Contemporáneos: Psicología de las Percepción y Relaciones Interpersonales, Prentice Hall 2008 Volumen 1.
22. Litwin G. y Stinger R. The Influence of Organizational Climate. Boston Harvad Univ. Pres; 2006.
23. Maslow A. (Brooklyn, Nueva York, 2008. Psicólogo Humanista. Citado 28/04/2015 disponible en estadounidenseencina.pntic.mec.es/plop0023/psicologos/psicologos_maslow.pdf.
24. MINSA: Documento Técnico: Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011: RM N° 623-2008/MINSA Consultado 17/07/2015 Disponible: http://minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/plan_clima.pdf.
25. Molocho N. Influencia de Clima Organizacional en la Gestión Institucional de la Sede Administrativa UGEL N° 01 – Lima Sur.

26. OMS/OPS Inventario del Clima Organizacional: Tema y Técnicas de Desarrollo Organizacional, Programa regional de desarrollo de servicios de salud. No. PSDCG-T-10 Volumen 3, Modulo III, Unidad VI, páginas del 1 al 7; (2005).
27. Pathfinder Internacional a través de convenio con el MINSA (2007)
28. Palma S. "Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana". 2009 Teoría e investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma, Volumen IX, Nº 1, páginas del 27 al 34.
29. Ramos L. "Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las Unidades Productivas de Servicios de Salud" (REDEES) Puno 2008.
30. Robbins P. y Stephen. Grados de Satisfacción Laboral, México 2003, Editorial Prentice Hispanoamericana. 6ta Edición. Cáp 4: 320-355.
31. Rogers E. y Rogers R. La Comunicación en las Organizaciones, McGraw Hill. 2007 4da Edición. Cáp 3: 250-337.
32. Torres C. y col. Satisfacción Laboral que Experimenta la Enfermera General durante el Servicio de su Profesión en los Hospitales E. Rebagliati y Hospital Dos de Mayo. Lima 2007
33. Werther: Investigación realizados en el Perú y América Latina 2008, clima organizacional influyen en la satisfacción laboral del personal.
Consultado 20/07/15 Disponible:
<http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/.../TM>

VIII. ANEXOS

Anexo N° 01: Instrumento: Evaluación de clima organizacional



EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación usted encontrará un cuestionario que consta de 40 preguntas, el cual busca medir el clima organizacional en su organización.

Autor: Hackman y Oldham

Instrucciones:

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo, como se muestra en el siguiente ejemplo:

ENUNCIADO	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo			X		

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

El presente cuestionario es confidencial y anónimo y sólo tiene fines investigativos. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario.

ENUNCIADO	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1.- Mis compañeros de trabajo toman en cuenta mis opiniones:					
2.- Soy aceptado por mis compañeros de trabajo					
3.- Mis compañeros de trabajo no muestran mucho acercamiento hacia a mí.					
4.- Mis compañeros de trabajo me hacen sentir incómodo:					
5.- El grupo de trabajo valora mis aportes:					
6.- Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el					

grupo de trabajo					
7.- Mi jefe es mal educado:					
8.-Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo					
9.- Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias:					
10.- El jefe desconfía del grupo de trabajo					
11.- Valoro los beneficios que tengo en la organización:					
12.- Los beneficios de salud que recibo de la organización satisfacen mis necesidades:					
13.- Estoy de acuerdo con la asignación salarial					
14.- Mis aspiraciones se					

ven frustradas por la política de la organización:					
15.- Los servicios de salud que recibo en la organización son deficientes:					
16.- Realmente me interesa el futuro de la organización:					
17.- Recomiendo a mis amigos la organización como un excelente sitio de trabajo					
18.- Me avergüenzo de decir que soy parte de la organización					
19.- Sin remuneración no trabajo horas extras					
20.- Sería más feliz en otra organización:					
21.- Dispongo del espacio adecuado					

para realizar mi trabajo:					
22.- El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado:					
23.- El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
24.- Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo:					
25.- La iluminación del área de trabajo es deficiente					
26.- La organización despide al personal sin tomar en cuenta su desempeño:					
27.- La organización brinda estabilidad laboral					
28.- La					

organización contrata personal temporal					
29.- La permanencia en el cargo depende de preferencias personales:					
30.- De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo:					
31.- Entiendo de manera clara las metas de la organización					
32.- Conozco bien cómo la organización está logrando sus metas					
33.- Algunas tareas diarias tienen poca relación con las metas					
34.- Los jefes no dan a conocer los					

logros de la organización:					
35.- Las metas de la organización son pocas entendibles					
36.- El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno:					
37.- Las otras dependencias responden bien mis necesidades laborales:					
38.- Cuando necesito información de otras dependencias lo puedo conseguir fácilmente:					
39.- Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras:					
40.- Las dependencias					

resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					
---	--	--	--	--	--

Gracias por su participación

Anexo N° 02: Instrumento: Evaluación de satisfacción laboral



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

El presente instrumento es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de satisfacción, con el propósito de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención. Además de plantear y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que permita desarrollar y ejecutar un programa y/o sistema de incentivos que posibilite la transformación cualitativa de los servicios.

Autor: Sonia Palma Carrillo

Instrucciones:

A continuación se presenta el cuestionario, el cual usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Ejemplo:

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
Estoy dispuesto a seleccionar una tarea desafiante que me permita aprender más.	X				

Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole respetuosamente su colaboración.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL					
TDA=TOTALMENTE DE ACUERDO DA=DE ACUERDO I=INDECISO					
ED=EN DESACUERDO TED=TOTALMENTE DE DESACUERDO					
ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TE D
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.-Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.-El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.-Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.-La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.-El jefe (a) es comprensivo(a).					
7.-Me siento mal con lo que hago.					
8.-Siento que doy más de lo recibido de					

la institución.					
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 mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.-El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc).					
14.-Siente que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.-La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.-Me disgusta mi horario.					
18.-Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					

20.-Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo.					
21.-La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es 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.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.-Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30.-Me gusta el trabajo que realizo.					
31.-No me siento a gusto con mi jefe.					
32.-Existen las comodidades para un					

buen desempeño de las labores diarias (materiales, y/o inmuebles).					
33.-El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34.-Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.-Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.-El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Gracias por su participación