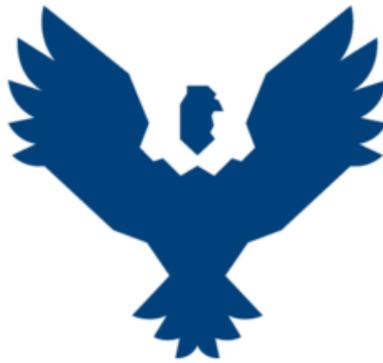




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Tesis

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DE LOS SERVICIOS DE CENTRO
QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO
LORENA CUSCO 2023”**

Línea de Investigación: Promoción de la salud ocupacional.

Presentado por:

Bach. Ingrit Miryam Yuca Mamani

Para optar al Título Profesional de
Licenciada en Enfermería.

Asesor:

Dr. Luis Alberto Chihuantito Abal

Código ORCID: 0000-0002-3340-
981X

CUSCO – PERÚ

2023



METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Ingrit Miryam Yuca Mamani
Número de documento de identidad	46917314
URL de Orcid	0009-0008-9448-3432
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Chihuantito Abal
Número de documento de identidad	23997606
URL de Orcid	0000-0002-3340-981X
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Dra. Lic. Elizabett Mery Cuba Ambia
Número de documento de identidad	23960911
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Mtro. Julio Cesar Valencia García
Número de documento de identidad	23966117
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Dr. Lic. Edo Gallegos Aparicio
Número de documento de identidad	23980069
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Mgt. Sdenka Caballero Aparicio
Número de documento de identidad	23984715
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Promoción de la salud ocupacional.



DEDICATORIA

A Dios quien me mostró el camino y me ayudó a culminar mi carrera, a mi familia que me brindó apoyo incondicional, consejos y la fuerza que necesitaba para superar cada obstáculo en el camino, permitiéndome alcanzar mis grandes metas.

.

A mi papá Walter Yuca Huamán que guió mis pasos desde el cielo y cuyas enseñanzas me ayudaron a afrontar la vida y cuyo ejemplo me animó a ser mejor.

A mi mamá Carmen Mamani Choque por ayudarme a ser mejor persona con sus consejos y animarme cada día a lograr mis objetivos.

A mis hermanos Heidy Johan y Yanela por su apoyo incondicional, palabras de aliento y creer siempre en mí.

La tesista.



AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Andina del Cusco que durante mi trayectoria universitaria me proporcionó una educación académica y profesional de gran valor.

A la Escuela Profesional de Enfermería y plana docente por brindarme los conocimientos para mi desarrollo profesional.

Al Dr. Luís Chihuantito Abal por su disposición, apoyo y guía proporcionados durante la elaboración de la tesis.

A los dictaminantes Dra. Elizabett Cuba Ambia y Mtro. Julio Cesar Valencia García por su valioso respaldo y contribuciones en todas las fases del trabajo de investigación.

Al Hospital Antonio Lorena Expreso mi agradecimiento, especialmente a las licenciadas(os), por haber facilitado la culminación de este trabajo.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

La tesista.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación Titulado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023” cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico Medicina y Cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023, fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo -correlacional el diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 53 enfermeras(os). La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos fueron el Cuestionario de Clima Organizacional del MINSA y de satisfacción laboral S20/23.

Resultados: la edad de las enfermeras(os) 49,1% oscila entre 36 y 45 años ; 24,5% entre 25 y 35 años; 90,6% son del sexo femenino, 9,40% son del sexo masculino; 75,5% cuentan con otros estudios post título; 24,5% tienen el grado de magister; 37,7% posee de 1 a 5 años de servicio en el hospital; 49,1% posee de 1 a 5 años de labor en los servicios de centro quirúrgico, medicina y cirugía; 34,0% de 6 a 10 años; 98.1% de las enfermeras(os) consideran que el clima organizacional en el servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco es saludable; 1.9% considera que necesita mejorar y el 86.8% de ellos se siente satisfecho con su trabajo; 13.2% se siente indiferente. Se concluyó que existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, con un coeficiente de correlación de 0.765 y una significancia bilateral de 0.000. Esto sugiere que existe una relación fuerte entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en este servicio hospitalario

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Enfermeras(os)



ABSTRACT

The present research work entitled “ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS RELATIONSHIP WITH JOB SATISFACTION IN NURSES OF THE MEDICINE AND SURGERY CENTER SERVICES OF THE ANTONIO LORENA CUSCO 2023 HOSPITAL” whose objective was to determine the relationship that exists between the organizational climate and Job satisfaction in nurses of the Medicine and Surgery Surgical Center services of the Hospital Antonio Lorena Cusco 2023, was of a quantitative approach, of a descriptive-correlational type and a non-experimental cross-sectional design. The sample was made up of 53 nurses. The technique used was the survey and the instruments were the MINSA Organizational Climate Questionnaire and S20/23 job satisfaction.

Results: the age of the nurses 49.1% ranges between 36 and 45 years; 24.5% between 25 and 35 years old; 90.6% are female, 9.40% are male; 75.5% have other post-graduate studies; 24.5% have a master's degree; 37.7% have 1 to 5 years of service in the hospital; 49.1% have 1 to 5 years of work in surgical center, medicine and surgery services; 34.0% from 6 to 10 years old; 98.1% of the nurses consider that the organizational climate in the surgical center, medicine and surgery service of the Antonio Lorena Hospital in Cusco is healthy; 1.9% consider that they need to improve and 86.8% of them feel satisfied with their work; 13.2% feel indifferent. It was concluded that there is a positive and significant correlation between job satisfaction and organizational climate, with a correlation coefficient of 0.765 and a bilateral significance of 0.000. This suggests that there is a strong relationship between job satisfaction and organizational climate in this hospital service.

KEYWORDS: Organizational climate, Job satisfaction, Nurses



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023

Submission date: 18-Mar-2024 01:01 PM (UTC-0500)

by Ingrid Miryam Yuca Mamani

Submission ID: 2323934571

File name: TESIS__YUCA_MAMANI_INGRIT_MIRYAM.docx (3.86M)

Word count: 20083

Character count: 116735

Dr. Luis Alberto Chihuantito Abal
Asesor



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Tesis

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DE LOS SERVICIOS DE CENTRO
QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO
LORENA CUSCO 2023”

Línea de Investigación: Promoción de la salud ocupacional.

Presentado por:

Bach. Ingrit Miryam Yuca Mamani

Para optar al Título Profesional de
Licenciada en Enfermería.

Asesor:

Dr. Luis Alberto Chihuantito Abal

Código ORCID: 0000-0002-3340-
981X

CUSCO – PERÚ

2023



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023

ORIGINALITY REPORT

23%
SIMILARITY INDEX

16%
INTERNET SOURCES

12%
PUBLICATIONS

14%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 vsip.info 3%
Internet Source

2 Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru 2%
Student Paper

3 repositorio.uroosevelt.edu.pe 2%
Internet Source

4 repositorio.unica.edu.pe 2%
Internet Source

5 repositorio.upt.edu.pe 2%
Internet Source

6 E.M. Del Ángel-Salazar, C.A. Fernández-Acosta, M.C. Santes-Bastián, H. Fernández-Sánchez, D. Zepeta-Hernández. "Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud", Enfermería Universitaria, 2020 2%
Publication

Dr. Luis Alberto Chihuantito Abal
Asesor



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Ingrit Miryam Yuca Mamani
Assignment title: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFAC...
Submission title: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFAC...
File name: TESIS_YUCA_MAMANI_INGRIT_MIRYAM.docx
File size: 3.86M
Page count: 98
Word count: 20,083
Character count: 116,735
Submission date: 18-Mar-2024 01:01 PM (UTC-0500)
Submission ID: 2323934571



Dr. Luis Alberto Chihuantito Abal
Asesor



PRESENTACIÓN

Dra. Yanet Castro Vargas

Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco.

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas por el Reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco, se pone a vuestra consideración la tesis titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023”** para optar al título profesional de Licenciada en Enfermería conforme a lo establecido en la Ley Universitaria N°30220.

La tesista.



.....
Mg. Lic. Edo Gallegos Aparicio
Replicante

.....
Mg. Lic. Sdenka Caballero Aparicio
Replicante

.....
Dra. Elizabeth M. Cuba Ambia
Dictaminante

.....
Mtro. Julio C. Valencia García
Dictaminante

.....
Dr. Luis A. Chihuantito Abal



INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se define como el conjunto de percepciones compartidas por los empleados acerca de su entorno de trabajo, desempeña un papel crucial en la optimización de la satisfacción laboral y la productividad. Un ambiente de trabajo favorable puede conducir a una mayor satisfacción laboral, lo que a su vez fomenta la cooperación y la adaptabilidad entre los trabajadores.

En el ámbito actual, el estudio del clima organizacional se ha convertido en una herramienta esencial para impulsar el crecimiento continuo de cualquier organización, y en particular del sector salud. Este análisis permite realizar un diagnóstico que sirve de base para desarrollar estrategias destinadas a mejorar tanto la calidad de vida laboral como la prestación de servicios de salud. En el contexto de la enfermería, un clima laboral óptimo facilita una relación efectiva con el paciente.

Los diversos elementos que componen el clima laboral pueden influir considerablemente en la satisfacción laboral, un factor crucial que repercute en todas las actividades humanas y contribuye a reforzar los sentimientos de valoración, importancia y superación personal. Se podría definir la satisfacción laboral como la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la enfermera, en relación con su actitud hacia su trabajo, generando un estado emocional positivo o placentero. La percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral pueden tener resultados variados en función de las creencias, valores, condiciones y vivencias personales en los diferentes centros hospitalarios. De ahí radica la importancia de la medición de estas variables.

Por ello, es importante determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico Medicina y Cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023. Para alcanzar este objetivo se desarrolló en la siguiente estructura de investigación:

CAPÍTULO I Introducción: Donde se desarrolló el planteamiento del problema, formulación de problemas, justificación, objetivos de investigación y delimitación del estudio.



CAPÍTULO II Marco Teórico: Donde se abordaron los antecedentes de la investigación a nivel internacional, nacional y local, bases teóricas, definición de términos, hipótesis y variables e indicadores.

CAPÍTULO III Diseño Metodológico: Donde se presentan el alcance de investigación, diseño de la investigación, población, muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos y análisis de datos.

Capítulo IV Resultados: Que comprenden los resultados según los objetivos específicos y resultados según el objetivo general.

Capítulo V Discusión: Que contiene la descripción de los hallazgos más relevantes y significativos, limitaciones del estudio, comparación con la literatura existente e implicancias del estudio.

Conclusiones

Sugerencias

Referencias bibliográficas

Instrumento de recolección de datos

Anexos



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

PRESENTACIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1	Planteamiento del problema	1
1.2	Formulación del problema	3
1.2.1	Problema general	3
1.2.2	Problemas específicos	3
1.3	Justificación	3
1.3.1	Conveniencia	3
1.3.2	Relevancia social	4
1.3.3	Implicancias prácticas	4
1.3.4	Valor teórico	4
1.3.5	Utilidad metodológica	4
1.4	Objetivos de investigación	4
1.4.1	Objetivos general	4
1.4.2	Objetivos específicos	4
1.5	Delimitación de estudio	5
1.5.1	Delimitación espacial	5
1.5.2	Delimitación temporal	5

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1	Antecedentes de estudio	6
2.1.1	Antecedentes internacionales	6
2.1.2	Antecedentes nacionales	9
2.1.3	Antecedentes locales	13
2.2	Bases teóricas	17
2.3	Hipotesis	30
2.3.1	Hipotesis general	30
2.4	Variables	30
2.4.1	Identificcion de variables	30



2.4.2 Operacionalización de variables.....	31
2.4.2.1 Operacionalización de variable dependiente	31
2.4.2.1 Operacionalización de variable independiente	33
2.4.2.2 Operacionalización variables intervinientes	35
2.5 Definición de términos	36
CAPITULO III	
DISEÑO METODOLOGICO	
3.1 Alcance de estudio.....	37
3.2 Diseño de investigación.....	37
3.3 Población y muestra	37
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.5.1 Tecnica.....	38
3.5.2 Instrumento	38
3.6 Validez y confiabilidad de instrumentos	39
3.7 Plan de análisis.....	39
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS	
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN	
5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	65
5.2 Limitaciones de estudio	67
5.3 Comparación crítica con la literatura existente	67
5.4 Implicancias de estudio.....	68
Conclusiones	70
Sugerencias	71
Referencias bibliográficas	72
Anexos	



ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1	EDAD DE LAS LICENCIADAS(OS) EN ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRURGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	41
GRÁFICO N° 2	SEXO DE LAS LICENCIADAS(OS) EN ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRURGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	42
GRÁFICO N° 3	OTROS ESTUDIOS POST TITULO DE LAS LICENCIADAS(OS) EN ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRURGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	43
GRÁFICO N°4	TIEMPO DE SERVICIO DE LAS LICENCIADAS(OS) EN ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRURGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023.....	44
GRÁFICO N°5	TIEMPO DE LABOR EN EL SERVICIO DE LAS LICENCIADAS(OS) EN ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRURGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023.	45
GRÁFICO N°6	SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	58
GRÁFICO N°7	SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIMENSIÓN SUPERVISIÓN EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023.....	59
GRÁFICO N°8	SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIMENSIÓN AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	60
GRÁFICO N°9	SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIMENSIÓN PRESTACIONES RECIBIDAS DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	61



GRÁFICO N°10	SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIMENSIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	62
GRÁFICO 11	SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN LABORAL DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	63
GRÁFICO 12	CLIMA ORGANIZACIONAL DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	46
GRÁFICO N°13	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN LIDERAZGO DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	47
GRÁFICO N°14	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN INNOVACIÓN DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	48
GRÁFICO 15	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN RECOMPENSA DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	49
GRÁFICO N°16	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN CONFORT DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	50
GRÁFICO N°17	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	51
GRÁFICO N°18	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN REMUNERACIÓN DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	52



GRÁFICO N°19	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN ESTRUCTURA DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	53
GRÁFICO N°20	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	54
GRÁFICO N°21	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN CONFLICTO Y COOPERACIÓN DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	55
GRÁFICO N°22	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	56
GRÁFICO N°23	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN IDENTIDAD DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023	57



ÍNDICE DE TABLA

TABLA N° 1 RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y L SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS(OS) EN LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023.....	64
--	----



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las investigaciones sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral proporcionan un panorama crucial sobre la gestión de los recursos humanos. En este contexto, el clima organizacional es conceptualizado como la percepción colectiva en torno al ambiente laboral, que incluye las relaciones interpersonales y las normas formales que influyen en el trabajo desempeñado.

La satisfacción laboral es el resultado de la actitud general que una persona adopta frente a su trabajo. Este concepto abarca factores específicos como el salario, la supervisión, las oportunidades de ascenso, las relaciones sociales, el reconocimiento, la responsabilidad y las políticas empresariales, que pueden estar vinculados al contenido del trabajo, al contacto laboral, o a ambos simultáneamente.¹

A nivel de América Latina, en Cuba, la salud pública ha adquirido experiencia en el ámbito del clima organizacional, gracias a la propuesta de la Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud, que diseñó el "Inventario de Clima Organizacional" para ser implementado en equipos de salud. Este instrumento proporciona una herramienta evaluativa que aborda cuatro dimensiones básicas: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Los resultados obtenidos indican que el clima organizacional en las instituciones de salud tiene un impacto considerable en el desempeño de los profesionales.²

En América Latina, una investigación hecha en diferentes países de este continente reveló que los países con los puntajes más altos en clima organizacional fueron la República Dominicana (83,42%), Colombia (80,05%) y Ecuador (82,23%), mientras que los países con las calificaciones más bajas fueron Chile (71,88%), Uruguay (70,38%) y Perú (68,02%).³

¹ Sanchez Jenny "clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de servicios de salud chota, 2017" disponible en <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3255/%E2%80%9CClima%20Organizacional%20y%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20en%20los%20trabajadores%20de%20la%20Red%20de%20Servicios%20de%20Salud%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

² Segredo, A. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista Cubana de Salud Pública [Internet]. 2013;39(2):385-393. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>

³ Acendo. Clima Laboral en Latinoamérica. España: Acendo; 2014. Disponible en: <https://rdstationstatic.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>



En cuanto al clima organizacional, la Organización Panamericana de la Salud ha llamado a incrementar la formación de enfermeras en América Latina y el Caribe para prestar una atención de calidad y abordar las desigualdades en su distribución y migración. Se estima que, en el Caribe, aproximadamente el 42% de los puestos de enfermeras están vacantes debido a la emigración. La implementación de mecanismos que favorezcan la retención de la fuerza de trabajo y la mejora de las condiciones laborales en el sistema público son factores que pueden mitigar los desplazamientos de los trabajadores de la salud.

En el Perú se ha reconocido la relevancia del clima organizacional en la productividad de las instituciones, por lo que el Ministerio de Salud ha elaborado un Documento Técnico "Metodología para el estudio del Clima Organizacional", que se actualiza periódicamente y describe los pasos para diagnosticar el clima organizacional de los establecimientos de salud. Este documento también presenta un instrumento que permite evaluar el clima organizacional a través de 11 dimensiones específicas: comunicación, conflicto/cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones.⁴

En el Hospital Antonio Lorena, se ha detectado una serie de problemas en algunos profesionales de enfermería que indican un estado de descontento. Estas señales se manifiestan en mal humor, cansancio, desmotivación, insatisfacción e incluso estrés. Estas condiciones sugieren una ausencia de motivación y satisfacción con respecto a las labores que realizan y la valoración y recompensa que reciben del hospital. Además, se ha observado que el ambiente de trabajo puede ser hostil y negativo. Esto parece ser causado por la falta de compañerismo, rivalidades entre colegas y un trato desfavorable hacia el personal recién ingresado, promovido por una percepción de superioridad del personal con mayor antigüedad. Al diálogo con algunas enfermeras expresaron insatisfacción con el trato recibido en la institución, sienten que sus derechos se vulneran con frecuencia y que no existe un sistema que incentive y recompense adecuadamente el buen trabajo que realizan para cumplir las metas y objetivos de la institución. Además, perciben una falta de oportunidades para ascender a puestos de jefatura, remuneraciones insuficientes y una comunicación deficiente. En términos de desempeño, el personal de enfermería en general parece trabajar en condiciones adversas, caracterizadas por

⁴ Minsa. "Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional V. 02". Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 468- 2011/MINSA. Perú, 2011. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM468_2011MINS A.pdf 9



ambientes improvisados, insumos restringidos y presión significativa por parte de la jefatura.

Es por todo lo anteriormente descrito que se presenta la siguiente pregunta de investigación

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico Medicina y Cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuáles son las Características sociodemograficas de las enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico, Cirugía y Medicina del Hospital Antonio Lorena?
- ¿Cómo es el Clima organizacional en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico, Cirugía y Medicina del Hospital Antonio Lorena?
- ¿Cómo es la Satisfacción Laboral en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico, Cirugía y Medicina del Hospital Antonio Lorena?

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 CONVENIENCIA

El presente estudio es conveniente porque nos dio a conocer la importancia de cómo el clima organizacional y la satisfacción laboral influyen en el rendimiento del personal de enfermería. Los problemas identificados en el Hospital Antonio Lorena, como la desmotivación, el agotamiento y la insatisfacción laboral, tienen un impacto negativo en la calidad de la atención al paciente. Al investigar la relación de estas variables, se puede identificar áreas clave para la intervención y mejora, con la finalidad de mejorar tanto la calidad de vida del personal de enfermería como la atención al paciente.



1.3.2 RELEVANCIA SOCIAL

De acuerdo a los resultados o conclusiones que se obtuvieron va a favorecer al personal de enfermería en cuanto a su desempeño laboral y así ofrecer una atención de calidad y calidez al paciente

1.3.3 IMPLICANCIAS PRÁCTICAS

Este estudio muestra cual es la magnitud del problema en relación al clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores con ello conocer sus deficiencias y poder recomendar acciones que disminuyan dichas deficiencias, aportando a la mejora del servicio y a la satisfacción de los trabajadores a través de un buen clima organizacional.

1.3.4 VALOR TEÓRICO

El estudio aporta al conocimiento existente mayor base científica sobre el impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Estos datos actualizados y específicos sobre estas variables en el Hospital Antonio Lorena pueden servir como referencia para futuras investigaciones, en este y otros contextos.

1.3.5 UTILIDAD METODOLÓGICA

Este estudio tiene relevancia metodológica en tanto aporta una base cuantitativa sólida para el entendimiento de los retos que enfrentan los profesionales de la salud en su entorno laboral. La utilización de estas herramientas validadas añade rigurosidad y confiabilidad a la investigación, contribuyendo a la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVOS GENERAL

- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico Medicina y Cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características generales de las enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023
- Describir el clima organizacional en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023
- Identificar la satisfacción laboral en enfermeras(os) en el servicio de Centro Quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023.



1.5 DELIMITACIÓN DE ESTUDIO

1.5.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

Esta investigación se realizó en el Hospital Antonio Lorena del Cusco, en los servicios de centro quirúrgico, medicina y cirugía.

1.5.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación tuvo una duración de 5 meses consecutivos desde febrero a junio del 2023.



CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

PEREZ, J. En su estudio “**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD PÚBLICO QUITO – ECUADOR 2020**”.

Objetivo: Tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una organización pública que brinda servicios de salud.

Metodología: Se utiliza una metodología que aborda una investigación cuantitativa, a través de la aplicación de técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales y análisis factorial confirmatorio de los constructos, para determinar la validez y confiabilidad de medida de los instrumentos utilizados.

Resultados: Los hallazgos demuestran que existen relaciones significativas con la prueba Rho de Spearmanm, en el Centro de Salud San Genaro siendo el grado de relación $r=0.662$ y la significancia Sig. =0.000) y en el Hospital María Auxiliadora $r=0.877$ y Sig.=0.000.

Conclusiones: Las conclusiones obtenidas pueden servir para la planificación de estrategias que enrumben a lograr mejores procesos en la gestión eficiente de los recursos humanos en este tipo de organizaciones que brindan servicios de salud.⁵

ARAYA, M. en su estudio “**SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN FUNCIONARIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE UNA COMUNA EN CHILE 2019**”.

Objetivo: Determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional percibido por funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile.

Metodología: Estudio analítico de corte transversal en 110 funcionarios pertenecientes a dos Centros de Salud Familiar de una comuna en Chile. Se aplicó las escalas para medir satisfacción laboral y clima organizacional de Chiang et al. (2010). Para explorar correlaciones se utilizó prueba Rho de Spearmanm.

Resultados: Señalaron que los funcionarios de atención primaria de la salud, 51.43% de los hombres se encuentran satisfechos laboralmente y 44% de las mujeres se encuentran

⁵ Perez, j. “relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un centro de salud público quito – ecuador 2020”. Disponible en https://tambara.org/wp-content/uploads/2019/12/4.Articulo_Perez_Cadena_FINAL.pdf



en un nivel medio de satisfacción. Respecto a la edad los funcionarios comprendidos entre 49 a 60 años 54.69% presentan un nivel medio de satisfacción, en cuanto a la antigüedad en su cargo actual 54,14% que llevan menos de un año presentan un nivel de satisfacción alto, de la antigüedad en el centro de salud 100% con menos de un año en el centro presentan un nivel de satisfacción laboral alto, respecto a la categoría funcionaria 44.44% ubicados en la categoría F presentan un nivel de satisfacción alto, en cuanto a la jornada laboral 54.55% con una jornada parcial tienen un nivel alto de satisfacción laboral. De la variable Clima organizacional 60% de los hombres tiene un nivel alto de clima organizacional, 48% de las mujeres un nivel medio, en cuanto a la edad 75% con más de 60 años presentan un nivel medio, 57.89% con una antigüedad en su cargo actual entre 10 a 14 años presentan un nivel alto de clima organizacional, 55.56% que tienen una antigüedad de más de 30 años en el centro de salud tienen un nivel alto de clima organizacional, 100% pertenecientes a la categoría funcionaria E tienen un nivel de clima organizacional medio, 57.14% con un contrato a plazo fijo tienen un nivel de satisfacción laboral alto, 63.64% con una jornada parcial presentan un nivel de clima organizacional alto. Además, se observó una la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional utilizando la prueba estadística Rho de Spearman con un valor significativo de 0.636 ($p < 0.001$)

Conclusiones: Ambos centros de salud presentaron un nivel medio de satisfacción laboral ($3,32 \pm 0,93$) y clima organizacional ($3,45 \pm 0,83$) de un máximo de 5. La dimensión con promedio general más bajo de satisfacción laboral fue satisfacción por el ambiente físico ($2,80 \pm 0,93$)

y para clima organizacional fue reconocimiento ($3,12 \pm 0,77$). En cuanto al promedio general más alto fue satisfacción con que realiza su trabajo ($3,56 \pm 0,87$) y confianza ($3,66 \pm 0,88$) respectivamente. La correlación entre los puntajes globales de ambas escalas fue estadísticamente significativa 0,636 ($p \leq 0,001$).⁶

ZALDÚA, A. en su estudio “FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL ISRAEL QUINTEROS PAREDES DEL CANTÓN PAJÁN PROVINCIA DE MANABÍ, ECUADOR, 2018”

⁶ Araya M. Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. Revista Médica de Risaralda [revista en Internet] 2019 [acceso 01 ABRIL 2023]; 25(2): 84. Disponible en: <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/19311/16304>



Objetivo: El objetivo de la investigación es determinar los factores que influyen la satisfacción laboral de los trabajadores.

Metodología: La investigación es tradicional, es decir, utiliza el método cuantitativo, con alcances descriptivos, correlacionales y explicativos; con un diseño no experimental y de corte transversal.

Comprendió una población de 65 trabajadores, de los cuales fueron intervenidos un total de 60. La herramienta usada para la recolección de datos fue la encuesta "Overall Job Satisfaction" para valoración de satisfacción laboral, de Warr, Cook y Wall, (1979).

Resultados: Los resultados alcanzados sostuvieron que, el 43% del personal de la institución tuvo una baja satisfacción intrínseca, 41.7% satisfacción extrínseca.

Conclusiones: la investigación concluyo que más de la mitad del personal encuestado manifestó sentir insatisfacción general y que en el desglose de sus factores, el que mayor influyó fueron los factores extrínsecos.⁷

NOBOA, J. en su estudio **“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE LA 23 CONSTRUCCIÓN QUITO- ECUADOR 2019.**

Objetivo: Tuvo como objetivo analizar el vínculo de la satisfacción laboral y el clima organizacional de una compañía ecuatoriana del sector de la construcción. Para establecer los factores del clima laboral y la satisfacción laboral.

Metodología: La muestra fue de 250 trabajadores. La metodología utilizada fue correlacionar las dimensiones de las variables de estudio.

Resultados: Se encontró que hay una relación positiva entre ambos constructos con una correlación 0.55 y 0.82

Conclusiones: concluyendo que las dimensiones del clima organizacional que tienen mayor incidencia sobre la satisfacción laboral son: recompensa y liderazgo. Estudios de este orden son relevantes para las organizaciones ya que les permite proponer y ejecutar planes de acción para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral en sus empleados.⁸

⁷ Zaldúa Gorozabel AB. Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del cantón Paján provincia de Manabí. 20 de febrero de 2018 [citado 22 de septiembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9830>

⁸ Noboa, J. "relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la 23 construcción quito- ecuador 2019. Disponible en : <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>



SALAZAR, A. en su estudio “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD, MÉXICO 2020**”

Objetivo: Analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una institución de salud.

Metodología: Se realizó un estudio transversal analítico de correlación en una unidad de medicina familiar. El tamaño de la muestra fue de 182 trabajadores, quienes contestaron la Escala de Clima Organizacional integrada por las dimensiones de relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertinencia, retribución, disponibilidad de recursos, claridad y coherencia en la dirección, estabilidad y valores colectivos; y el Cuestionario de Satisfacción Laboral integrado por los factores de satisfacción relacionado con la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas, la participación y la satisfacción laboral intrínseca. Se obtuvo el consentimiento informado de los participantes.

Resultados: El personal de salud del Hospital Distrital Santa Isabel presento un clima organizacional por mejorar (56%) y 40.7% registró como satisfactorio la variable satisfacción laboral a muy satisfactorio (46.2%). Se encontró una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral mediante el análisis estadístico R de Pearson siendo significativa moderada entre ($r_s = 0.205$; $p = 0.05$).

Conclusiones: Se identificó una correlación positiva entre la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud.⁹

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

INCHUÑA, N. en su estudio “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA 2020**”.

Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Moquegua, 2020.

Metodología: Una investigación de tipo cuantitativo con diseño descriptivo, transversal y relacional; trabajándose con una población de 30 personas, la técnica aplicada fue una entrevista, a través de una encuesta estructurada sobre datos generales y dos cuestionarios sobre el Clima Organizacional y Satisfacción labora. Las variables que se usaron fueron, variable Independiente: Clima organizacional, variable dependiente satisfacción laboral.

⁹ Salazar, a. “clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud, mexico 2020” Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v17n3/2395-8421-eu-17-03-273.pdf>



Resultados: Que el clima organizacional es regular en un 63,3%, bueno en un 33,3% y malo en un 3,3%; mientras que la satisfacción laboral es alta en un 66,7%, mediano en un 30,0% y bajo en un 3,3%. Para la correlación se utilizó el estadístico Spearman obteniendo una valor de 0.520 significando una correlación considerable y altamente significativa.

Conclusiones: Concluyendo la relación entre las variables según la prueba estadística del chi cuadrado.¹⁰

ZUÑIGA L. en su estudio “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL LA CALETA CHIMBOTE- ANCASH, 2021**”.

Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital La Caleta, Chimbote, 2021.

Metodología: Esta investigación fue básica, de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. Se tuvo como muestra probabilística 82 enfermeras de los distintos servicios del hospital La Caleta. Se utilizaron 2 cuestionarios como instrumentos para recoger datos, uno para cada variable, siendo la encuesta la técnica utilizada.

Resultados: El personal de enfermería del Hospital de Caleta Chimbote Ancash presentaron nivel de clima organizacional predominante es medio (89%) y el nivel de satisfacción laboral es de nivel regular (68,3%). Para la relación entre la variables clima organizacional y satisfacción laboral se utilizó un coeficiente de correlación de Pearson de (0,701); estadísticamente significativo (p: 0,000).

Conclusiones En base a los resultados, se concluyó que el clima organizacional se relaciona de manera directa, alta y significativamente con la satisfacción laboral, es decir a mejor clima organizacional; mayor satisfacción laboral.¹¹

¹⁰ .Inchuña, n. “clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del centro quirúrgico del hospital regional de moquegua 2020”. Disponible en http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4668/220_2022_inchuna_ccallata_n_facsc_segunda_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

¹¹ Zúñiga l., “clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital la caleta Chimbote, 2021”. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92795/Z%c3%ba%c3%bliga_ILA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y



GONZALES, K. en su estudio “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO, HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, 2021.**”

Objetivo: El objetivo del estudio fue de terminar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Metodología: Se trató de una investigación aplicada con diseño no experimental y correlacional. En la presente investigación se aplicó el cuestionario unificado del clima organizacional y satisfacción laboral el cual parte de las bases de las teorías de Litwin con Stringer y Herzberg. Se contó con la validación de tres jueces expertos, la muestra estuvo conformada por 70 personales de enfermería y se realizó un muestreo por conveniencia.

Resultados: Se encontró que si existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($p < 0.05$). En los hallazgos se encontró que solo el 27% de los encuestados percibe el clima organizacional como bueno y un 30% manifiesta que la satisfacción laboral es de nivel malo, a consecuencia de no sentir su esfuerzo valorado y/o no recibir ningún reconocimiento. Lo cual debe ser tomado en consideración en futuras investigaciones.

Conclusiones: Sí existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo. No existe relación entre la estructura del clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo. Sí existe relación entre la autonomía del clima organizacional y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo. Sí existe relación entre la identidad del clima organizacional y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo.¹²

¹² Gonzales, k. clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, hospital nacional dos de mayo, 2021. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78809/Gonzales_ZKE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y



VARGAS, J. en su estudio “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2022**”.

Objetivo: Tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional percibido y la satisfacción laboral de los profesionales de salud de un hospital público de Lima.

Metodología: El estudio fue de tipo básico, descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 80 profesionales de salud, para la recolección se aplicó 2 cuestionarios según las variables.

Resultados: Los resultados fueron ante un clima organizacional favorable se presenta un alta grado de satisfacción (73.3%) por el cual existe una correlación directa y gradual entre ambas variables. El 48.8% del personal de salud con percepción de nivel mediamente favorable en estructura organizacional, así como el 33.8% como nivel favorable en la autonomía, un 36.3% en relaciones interpersonales como nivel mediamente favorable, así como 53.8% como nivel desfavorable en la recompensa y un 47.5% en relación a la identidad como nivel mediamente favorable, presentan también satisfacción media. Estadísticamente la estructura organizacional ($\rho=0,737$), autonomía ($\rho=0,688$), recompensa ($\rho=0,692$), identidad ($\rho=0,647$) y relaciones interpersonales ($R=0,739$), presentan una fuerza de correlación positiva con la satisfacción laboral.

Conclusiones: Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa ($p=0,000$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y un alto grado de correlación positiva ($r=0,846$).¹³

LAZARO , G. en su estudio “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020**”

Objetivo: El objetivo fue identificar el clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, Diciembre 2020.

Metodología: La Metodología es un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, la muestra fue de 41 profesionales de enfermería seleccionados a través del muestreo no

¹³ Vargas, j. “clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de salud de un hospital público de lima, 2022” disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102803/vargas_cja-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y



probabilístico por conveniencia. La técnica de recolección de datos fue la encuesta con su instrumento el cuestionario para ambas variables.

Resultados: Según datos generales se obtuvo que el 37% (15) pertenecen a servicio de emergencia, el 93% (38) es femenino, el 76%(31) es personal contratado, el 46%(19) tienen de 11 años a más trabajando. Respecto al clima organizacional según dimensión motivación el 59%(24) es desfavorable y 41%(17) favorable, remuneración el 76%(31) favorable y 24%(10) desfavorable, identidad el 80%(33) favorable y el 20% (8) desfavorable, comunicación el 71%(29) favorable y 29% (12) desfavorable, conflicto y cooperación el 54%(22) desfavorable y 46%(19) desfavorable, resultado global el 66%(27) favorable y 34%(14) desfavorable. Respecto a la variable satisfacción laboral según dimensión satisfacción por el trabajo el 80%(33) medio, 10%(4) alto, y 10%(4) bajo; presión por el trabajo el 78%(32) medio, 15%(6) alto y el 7%(3) bajo; competencia profesional el 85%(35) medio, 10%(4) bajo y 5%(2) alto; promoción profesional el 68%(28) medio, 17%(7) alto y el 15%(6) bajo; resultado global el 73%(30) medio, 15%(6) alto y 12%(5) bajo.

Conclusiones: El clima organizacional es favorable y la satisfacción laboral es media.¹⁴

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

CUTIPA, K. en su estudio “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA, CUSCO - 2021”

Objetivos: Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de los servicios de emergencia, medicina y cirugía del hospital Antonio Lorena, Cusco - 2021.

Metodología: Siendo el diseño metodológico de tipo descriptivo, correlacional y transversal con una población total de 40 profesionales de enfermería del servicio de emergencia, medicina y cirugía, para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario de clima organizacional (EDCO) y el cuestionario de satisfacción laboral, ambos validados y confiables.

¹⁴ Giuliana, I. “clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital regional de ica, diciembre 2020” disponible en <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1104/1/endreina%20desiree%20yassdey%20isla%20santos.pdf>



Resultados: Respecto al clima organizacional el 57.5% de profesionales de enfermería señalan que es de nivel promedio y solo el 17% considera de nivel alto. Respecto a la satisfacción laboral el 52.5% de la población total señalan que están satisfechos y el 47.5% se encuentran medianamente satisfechos. No se encontró relación entre el clima organizacional y las dimensiones de condiciones de trabajo y bienestar de la satisfacción laboral. Pero existe una relación positiva buena con la dimensión de interacción.

Conclusiones: Por lo que se llega a la conclusión: Según el coeficiente de correlación del estadístico de Rho de Spearman se tiene un valor de 0.332 con significación $\square = \square \square 0.036 < 0.05$ por lo que indica que existe una relación significativa baja entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.¹⁵

OLIVERA, K. en su estudio “RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2018”

Objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de Hospital Antonio Lorena.

Metodología: El proyecto fue descriptivo correlacional y transversal. La población fue de 173 enfermeras, el instrumento que se aplicó fue el cuestionario tanto para clima organizacional y satisfacción laboral aplicado previo consentimiento informado. Para la validación del instrumento se aplicó el Juicio de Expertos, siendo el Dpp = 1,637, ubicándose en el intervalo B, lo que corresponde a una adecuación de gran medida; la confiabilidad se realiza mediante el estadígrafo de fiabilidad de Alfa de Cronbach cuyo coeficiente fue de 0,820; para el procesamiento de datos se aplicó el paquete estadístico SPP versión 25 y para la prueba de hipótesis se utilizó el estadígrafo de Tau-b de Kendall.

Resultados: el 64.7 % del personal profesional de Enfermería presentan una satisfacción intermedia, seguido por un 28.3% que expresan estar insatisfechos y solo 6.9% manifiestan una satisfacción completa; el 82.1% corresponden a un clima organizacional regular, 10.4% expresan un clima organizacional malo y 7.5% consideran un clima organizacional bueno. Con respecto a las dimensiones como a la comunicación, cooperación, confort, innovación y toma de decisiones, el personal de enfermería califica como regular ya que aún existe deficiencias para manejar dichas dimensiones; existe

¹⁵ Cutipa, k. “clima organizacional y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de los servicios de emergencia, medicina y cirugía del hospital Antonio Lorena, - 2021”
<https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6587/253T20220157.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



conflicto entre colegas; la estructura e identidad es bueno; presentan un buen liderazgo; sin embargo, la motivación, recompensa y remuneración es mala.

Conclusiones: : En el estudio al utilizar el estadígrafo de Tau-b de Kendall; el coeficiente de correlación entre clima organizacional y satisfacción es de 0.485 con un nivel de significancia de $p < 0,05$ por ende, existe relación moderada entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, aceptándose la hipótesis planteada en la investigación.¹⁶

HUAMAN, N. en su estudio **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LA MICRO RED LIVITACA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHUMBIVILCAS, 2019”**

Objetivo: Tuvo como objetivo analizar la relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del usuario interno de la Micro Red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas

Metodología: el método utilizado para la investigación fue cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal por que obtuvo y se recopiló los datos en un momento determinado, el diseño es correlacional, ya que el propósito fue medir el grado de relación entre ambas variables. La población estuvo conformada por 70 usuarios internos que laboran en la micro red de Livitaca. La técnica de recolección de información fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios validados por el Ministerio de Salud, aplicado previo consentimiento informados.

Resultados: En los resultados obtenidos se observó que existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno de la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas; respecto a las características sociodemográficas el sexo femenino es predominante entre las edades de 20 a 40 años, referente al estado civil el mayor porcentaje son casado/conviviente, los profesionales en su mayoría son técnicos en enfermería seguido de licenciados en enfermería, en gran parte la institución cuenta con trabajadores de condición laboral contratado, la mayoría no cuenta con segunda especialidad, considerando el tiempo de servicio en la institución laboran entre 1 a 10 años y en el puesto actual entre 1 a 4 años. En la variable de Clima Organizacional, en un 80,0% se encuentran por mejorar, en relación a sus dimensiones solo diez de ellos tienen los más altos porcentajes en la opción por mejorar y en la dimensión remuneración es la única que presenta la opción no

¹⁶ olivera, k. “relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del hospital antonio lorena cusco 2018” disponible en: clima unsaac pos grado.pdf



saludable. Así mismo, podemos apreciar en la variable Satisfacción Laboral, el 68,6% perciben un nivel de insatisfacción, en sus dimensiones solo seis de ellas tiene los más altos porcentajes en la opción insatisfecho y solo en la dimensión trabajo actual es la única que se encuentra satisfecho.

Conclusiones: En conclusión, se puede decir que el clima organizacional y la satisfacción laboral, constituyen una pieza clave para el logro de los objetivos humanos y organizacionales.¹⁷

¹⁷ Huamán, N. clima organizacional y satisfacción laboral del usuario interno de la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019”



2.2 BASES TEÓRICAS

CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en este ambiente y que influencia su motivación y comportamientos.

El clima organizacional tiene que ver con el sentido compartido alrededor de las políticas, prácticas y medidas de una organización que se relacionan con la experiencia de los empleados.

Es importante resaltar que se trata de un concepto percibido por los empleados que depende del juicio de valor que puede variar grandemente de persona a persona, pues incluye dimensiones físicas, mentales y emocionales. Sin embargo, su peso radica en que tiene una influencia importante en la productividad, comportamiento y motivación de los empleados.¹⁸

Chiavenato en 1992 referenciado por el MINSA en el 2009 definen el clima organizacional como todo lo que constituye el interior de una organización, en el que se encuentran interrelacionadas mutuamente las tecnologías, políticas, metas institucionales, documentos de organización interna (reglamentos, protocolos etc.) con las actitudes, los sistemas de valores y comportamientos del trabajador, que a su vez pueden ser motivados o desacreditados por la entidad. Esta definición llevada a la realidad de la unidad de cuidados intensivos es aún desconocida por la mayoría de trabajadores, no son partícipes de la elaboración de políticas, metas institucionales y de los documentos internos.¹⁹

Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) comentan que el trabajo realizado por Elton Mayo entre los años 1927 a 1939, en las fábricas de Hawthorne pertenecientes a la compañía General Electric, posiblemente sea considerado el primer aporte en la historia del Clima Organizacional, puesto que los experimentos llevados a cabo en dichas fábricas ponen de manifiesto la importancia de las relaciones humanas y otras variables de percepción, tales como las condiciones de trabajo, los sentimientos de los empleados, el sentido de pertenencia y los intereses colectivos, como factores determinantes de la productividad y

¹⁸ Cristina Ortega en su artículo que es el clima organizacional disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>

¹⁹Lic.Acosta Ingaruca , Alida Melina Lic. de la Cruz Capani, Norma Lic. Huerta Quispe, Katherine Eva disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3852/Clima_Acosta%20Ingaruca%2C%20Alida.pdf?sequence=1&isAllowed=y pag 9



de la satisfacción de los empleados, aspectos que, entre ellos, forman parte del Clima Organizacional.²⁰

Clima organizacional, toda organización actúa en un determinado ambiente y su supervivencia dependen de la manera como se relaciona con el medio, pues la percepción de cada uno de los colaboradores tanto intrínsecos como extrínsecos influirán sobre esta. Brunet (1987) desarrolló un instrumento de medida de clima organizacional que estuviera compuesto por dimensiones.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

Existen las siguientes teorías:

Teoría de Gestalt y funcionalista.

Según Brunet (2004) existen dos escuelas del pensamiento: escuela de Gestalt y escuela funcionalista. Al respecto, Brunet (2004) sostuvo que la Escuela de Gestalt tiene que ver con: La percepción con dos principios: captación del orden de las cosas tal como están en el mundo y con la creación de un nuevo orden de acuerdo a un proceso de integración a nivel 17 de pensamiento. De acuerdo a esta escuela, los sujetos entienden al mundo que les rodea en base a criterios percibidos e inferidos.

Con relación a la escuela funcionalista, Brunet (2004) sostuvo que: tanto el pensamiento como el comportamiento de una persona están en función del entorno y también las diferencias individuales tienen un rol importante para el proceso de adaptación del sujeto a su medio. Es decir, según este autor, la persona percibe su medio laboral y este incide en su forma de comportarse; si el ambiente es adecuado el sujeto se comportará animado, estimulado. Pero, si el ambiente es inadecuado, el comportamiento será insatisfactorio.

Teoría estructuralista, humanista, sociopolítica y crítica.

De acuerdo con Martín y Colbs (1998), se propuso las siguientes escuelas: La estructuralista, que se da según factores objetivos del trabajo como son la organización, centralización o descentralización en la toma de decisiones y la cantidad de niveles jerárquicos. Luego, la escuela humanista propone que el clima se da en función de las percepciones globales de los sujetos con su entorno. Finalmente, la sociopolítica integra todos los componentes de la organización incluyendo valores, normas y sentimientos. En la escuela estructuralista, aunque toma en cuenta la personalidad del individuo dentro de una organización tiene especial relevancia los factores estructurales. En cambio, en la

²⁰ Sotelo J, Figueroa E. El Clima Organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior [En línea]. Vol. (8), Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. 2017. 1- 582 p. Disponible en URL: <http://ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/312>



escuela humanista se observa al individuo con sus particularidades como individuo, así como dentro de la organización y, finalmente, en las corrientes sociopolítica y crítica se tiene todo lo que rodea al individuo, el ambiente de la organización, los valores que se desarrollan, las normas y todo en lo que se encuentra involucrado el individuo.

Teoría de sistema.

Likert (citado por Brunet, 2004) habla de tres tipos de variables: Variables causales: dirigido al sentido de la institución al evolucionar y conseguir resultados, entre estas variables están la estructura organizativa y administrativa, competencias y actitudes. Variables intermedias: que miden a la organización como son motivación, rendimiento y toma de decisiones; mientras que las variables finales surgen como derivación de las anteriores, dirigidas a establecer los resultados la productividad, ganancia y pérdida.²¹

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las 11 dimensiones a ser evaluadas.

Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados, no tiene un patrón definido, pues va depender de muchas condiciones que existen en el medio social como valores normas y procedimientos, además es coyuntural.

Innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

Recompensa: Es la medida en que la que la organización utiliza mas el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en mediano plazo.²²

²¹ Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencia. México: Trillas. Disponible en https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5196/AE_2004.pdf?sequence=1&isAllowed=y

²² Metodología para el estudio del clima orgnizacional RM nro 468-2011 MINSA disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>



Confort. Es la sensación que cada trabajador siente al estar dentro de una organización, esta se evidenciará en el rendimiento laboral, se relaciona con la remuneración ya que al estar conforme incrementará y mejorará su trabajo.²³

Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Remuneración: El Nivel de Remuneración es una de las dimensiones más importante del modelo, ya que suministra al trabajador la posibilidad de tener acceso a los bienes y servicios que garanticen un nivel de vida adecuado. García (2007) permite a las personas tener un estándar social aceptable para vivir, aminorando la brecha entre el pago por hora que perciben los ejecutivos y el pago por hora que perciben los trabajadores; pagar en una tasa proporcional y coherente al número de trabajos que una persona puede desarrollar de manera efectiva.

Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

Motivación. Se refiere a las condiciones que llevan a los profesionales a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Es un conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional, conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presente. Según Martínez C.15 “refiere que el personal y rendimiento laboral son dos pilares fundamentales en la organización, en dirección a maximizar la eficacia y productividad del individuo, a su vez se centra su

²³ Actividad recreativa [en línea]. Perú: Gerza; 2012. [fecha de acceso 15 de agosto del 2018]. URL disponible en: https://www.gerza.com/tecnicas_grupo/todas_tecnicas/actividades_rec_reativas.html



esfuerzo en sus propias necesidades, para que la motivación del personal tenga éxito, intereses personales y empresariales deberán coincidir”.²⁴

Identidad. Se refiere a aquellos atributos fundamentales para cada miembro de una organización que son propias de la institución y le hace ser único en esa característica.

Conflicto y cooperación. Es cada una de las actitudes y colaboraciones observables entre los miembros de una organización tanto en el apoyo material y humano.²⁵

CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Existen varias características que ayudan a definir el concepto del clima organizacional y la manera en que este concepto afecta el funcionamiento de una organización, entre las que podemos encontrar:

- **Es un concepto multidimensional:** El clima organizacional es considerado un concepto en el cual las numerosas dimensiones que entran en juego pueden incluir el grado de conflicto, el estilo de liderazgo, la estructura de la autoridad y la naturaleza autónoma de la organización.
- **Tiene una cualidad durable:** El clima organizacional se construye sobre un cierto período y es la representación de la cualidad perdurable del ambiente interno de la compañía, como es experimentado por los empleados.
- **Es medible:** Es un conjunto de propiedades que puede llegar a medirse por el instrumento adecuado, por ejemplo, una encuesta de clima organizacional.
- **Es influenciado fuertemente por la estructura organizacional:** Tiene que ver con el apoyo que los empleados sienten que reciben de la organización.
- **Refleja el grado de motivación de los empleados:** Tiene efectos positivos y negativos en el comportamiento de las personas en el espacio de trabajo, por lo que se relaciona con la calidad y sustentabilidad del trabajo.
- **Constituye la identidad única de la organización:** Es el clima organizacional el que da a la organización una identidad única o distintiva, y ofrece una imagen rápida de las relaciones entre la organización y sus empleadores.

Beneficios de un buen clima organizacional

²⁴ Actividad recreativa [en línea]. Perú: Gerza; 2012. [fecha de acceso 15 de agosto del 2018]. URL disponible en: https://www.gerza.com/tecnicas_grupo/todas_tecnicas/actividades_rec_reativas.html

²⁵ Bahamonde Melendrez, Sandra Liz “Influencia de los estilos de liderazgo de las enfermeras en el clima organizacional de un Hospital en Lima Norte”, año 2021 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76223/Bahamonde_MSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y PAG 11



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

- El estado anímico, físico y mental de cada trabajador será positivo.
- Un agradable clima laboral y motivación de los empleados hará crecer la creatividad y las buenas ideas.
- Facilita la interrelación del empleado con el entorno y los compañeros.
- La realización de dinámicas de trabajo en grupo será más fácil y, a su vez, la gestión de los equipos será efectiva.²⁶

TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

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

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

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

Clima participación: En este tipo existe la confianza con los trabajadores. “La toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles, en las cuales la comunicación no se hace solamente de manera ascendente

²⁶ Beneficios de un buen clima laboral [en línea]. España: Joblers; 2015. [fecha de acceso 5 de julio del 2019]. URL disponible en: <https://www.joblers.net/la-importancia-del-clima-organizacional/>



o descendente, sino que también de forma literal”, “Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados²⁷

INDICADORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Indicadores Según, Litwin y Stringer 1968, citado por, (Sandoval, 2004), los indicadores de Clima Organizacional son los siguientes.

Definición de las tareas, obligaciones y política, niveles de toma de decisión, cumplimiento de las reglas y procedimiento, compromiso de los trabajadores con sus obligaciones y tareas, grado de flexibilidad, incentivos, sanción/castigo, promoción/reconocimiento, cálculo de toma de decisiones, reto que se pone el trabajador, buenas relaciones con los grupos de trabajo, compañerismo, ayuda mutua entre los integrantes, definición de estándares de desempeño y las expectativas de actuación de los empleados en la organización, niveles de desempeño, efectividad en la integración de la organización, grado de tolerancia de diversas opiniones, grado de identificación, importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas organizacionales.²⁸

IMPORTANCIA DE UN BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL

La importancia de buscar un buen clima en una organización radica en que este influye de manera importante en el desempeño de los empleados, pues tiene un impacto profundo en la motivación, las actitudes y la satisfacción de los empleados a nivel individual.

Ya que la satisfacción determina o influencia la eficiencia de los empleados, podemos decir que el clima organizacional está directamente relacionado con la eficacia y desempeño de tus equipos de trabajo.²⁹

CONSECUENCIAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro,

²⁷ Tipos de clima organizacional [en línea]. Brasil: 1987. [fecha de acceso

²⁸ Manuel carrillo monografía clima organizacional Cajamarca 2021 disponible en <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1887/MONOGRAF%C3%8DA%20-%20CARRILLO%20GUERRERO%20-%20MICH%C3%81N%20QUISPE%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y> pag 14

²⁹ Ortega cristina en su artículo clima organizacional disponible en <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>



afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc. Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado. El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.³⁰

BENEFICIOS DE LA MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Permite obtener información confiable y valida sobre el funcionamiento de la Organización.

- Es una herramienta útil e importante de diagnóstico, cuyo fin es mejorar el funcionamiento de la organización.
- Permite diagnosticar las fuentes de conflicto, de estrés o insatisfacción contribuyentes a generar comportamientos negativos.
- Brinda información a los directivos de la Organización de salud, que les permite asumir un enfoque proactivo ante los cambios.
- Detectar las fortalezas y debilidades organizacionales relacionados al clima organizacional. – Definir e implementar acciones, planes y / o proyectos de mejora.
- Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros.³¹

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con

³⁰ Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional Ministerio de Salud PERÚ Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud RM N° 623-2008/MINSA disponible en http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf

³¹ Ministerio de Salud. Documento Técnico: Metodología para en estudio del Clima Organizacional- V. 02. R.M. N° 468-2011 MINSA Dirección General de Salud de 78 las Personas. [En línea]. MINSA. editor. Lima-Peru; 2011. p.1-24. Disponible en URL: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2112.pdf>



sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Generalmente los aspectos del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser"³²

Locke (1976) citado en Chiang, et al. (2007), la ha definido como:

Un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

El desempeño de las enfermeras en el hospital el ambiente se torna muy grato un confort al cumplir con sus responsabilidades designadas, en estadística se describen sus desempeños y destrezas al cumplimiento de sus labores observando la evolución del crecimiento profesional en el trabajo de concluye que la complacencia se da a través de ambiente y actitudes creadas por coordinaciones gerenciales de líderes y entregando al personal de enfermería.

Complacencia laboral la actitud es necesario de importancia tener adquirir una actitud positiva y eficaz. Las enfermeras con beneficio y gratificaciones de modo complacido desempeñan con mayor productividad su trabajo es decir una atención integral con resultados de un alto nivel y un confort del ambiente organizacional.³³

³² Hanoun, Georgina// satisfacción laboral disponible en www.elprisma.com, octubre 2009.

³³ Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, C. Mauricio; Martín Rodrigo, María José; Nuñez Partido, Antonio. Salud del trabajador disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>



Robbins S, Judge T Define la satisfacción laboral como un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características, un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. La pasión por el trabajo suele ser uno de los aspectos que más satisfacción provocan en el trabajador, sin embargo, no es suficiente debido a que cada trabajador satisface su trabajo de diferente manera.

- Salario laboral: “Algunos trabajadores lo que más valoran es cobrar un buen salario, o al menos un sueldo coherente, acorde con el esfuerzo realizado, o ser recompensado con incentivos de tipo económico”.
- Estabilidad laboral: “Los trabajadores se conforman y motivan con la seguridad que les ofrece el poder disfrutar su estancia en la organización”.
- Posibilidades de ascenso: “Es uno de los aspectos más valorados, la posibilidad de desarrollar la carrera profesional dentro de una empresa, de continuar creciendo y ascendiendo puestos”.
- Ambiente de trabajo: “Para muchos trabajadores un clima laboral positivo donde se fomenta la participación de los miembros, que existe una buena comunicación, es una de las condiciones que más le motiva a la hora de tener que acudir a su trabajo”.
- “Conciliación de la vida personal y laboral: Es decir, la posibilidad de poder coordinar ambos ámbitos de la vida es muy importante para muchas personas, especialmente para aquellas que tienen cargas familiares”.
- “Flexibilidad: Es decir darle facilidades no solo con los horarios, también el hecho de poder trabajar desde el hogar o cualquier otro lugar que no sea la empresa”³⁴

Carlotto y Cámara (2008), ratifican que el cuestionario S20/23, basado en la teoría de Locke, se desarrolló para evaluar la satisfacción con el trabajo de acuerdo a cinco factores.

- ❖ **satisfacción con la supervisión:** forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad, frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los supervisores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.
- ❖ **satisfacción con el medio ambiente físico de trabajo:** relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene, y salubridad, temperatura, ventilación y la iluminación.

³⁴ La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial [en línea]. Barcelona: Busiones schooll; 2015. [fecha de acceso 24 de agosto del 2018]. URL disponible en: <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfacción-laboral-para-el-exito-empresarial/>



- ❖ **satisfacción con las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca:** grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.
- ❖ **satisfacción con la participación:** satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea.³⁵

Integrando por 23 ítems que por la naturaleza de su estructura permite el retorno inmediato de éste en el propio entorno de trabajo.

Con el propósito de dar a conocer, algunos de los estudios que han tratado de identificar los factores explicativos y condicionantes de la satisfacción laboral.³⁶

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

Las investigaciones que se han hecho con respecto a la satisfacción laboral tienen diferentes problemáticas y que resulta muy importante para cada institución.

Robbins y Judge (2013) afirmaron que “la satisfacción laboral tiene sentimientos positivos de acuerdo a sus particularidades; en cambio la persona insatisfecha tiene sentimientos negativos”. Cuando la persona está satisfecha en su centro de trabajo va a ser una persona muy productiva, pero cuando está insatisfecha prima la negatividad y puede ser un ente totalmente negativo. Es importante que las instituciones constantemente realicen encuestas para ver el grado de satisfacción.

Por su parte, Davis y Newstrom (2009) enumeraron beneficios de estudios de satisfacción en el empleo: “saber el grado de satisfacción, perfección de las actitudes, requerimientos de capacitación, beneficios con la existencia de un sindicato, realizar planeación y la continuidad cuando hay cambios”.

De acuerdo con Furnham (2011), existen factores que determinan la satisfacción en el trabajo: Las políticas y procesos de la organización, un sistema de recompensas, supervisión y tomas de decisiones, así como aspectos determinantes del trabajo, autonomía, realimentación, habilidades y características personales como tener buena autoestima, hacer frente al stress y la satisfacción en su vida personal.

Los directivos deben estar atentos a que el trabajador se sienta satisfecho ya que de allí depende el desempeño del trabajador, tener presente que sus trabajadores son seres

³⁵ <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768001/html/>

³⁶ Sergio Demetrio polo Jiménez, Nora Moctezuma en su estudio “FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCEPCIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO EN UN COMPLEJO CINEMATOGRAFICO disponible en: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n9/e9.html#:~:text=El%20primer%20factor%20se%20denomina,por%20la%20naturaleza%20de%20su>



humanos con problemas, necesidades y vida personal y saber entender cada uno de sus factores para lograr la satisfacción de su trabajador y, por ende, la mayor productividad posible.

Robbins y Judge (2009) manifestó que: “la satisfacción en el trabajo se alcanza cuando su trabajo es desafiante, tiene recompensas justas, cuenta con el apoyo de sus compañeros de trabajo, hay compatibilidad de la persona con el cargo que desempeña y la genética”³⁷

FACTORES QUE FAVORECEN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Además de lo anteriormente expuesto, los siguientes factores suman a favor del **bienestar y las sensaciones positivas de los empleados**:

- Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.
- Crear lazos con los trabajadores.
- Contar con un sistema de incentivos.
- Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.
- Crear espacios de descanso y desconexión, donde los empleados puedan charlar mientras toman agua o un buen café.

FORMAS DE MANIFESTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Los trabajadores manifiestan insatisfacción de diferentes maneras.

Entre ellas tenemos:

• **Abandono:** La conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.

Expresión: El intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.

• **Lealtad:** La espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas confiar en que la organización y su administración "hará lo conveniente".

• **Negligencia:** La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores.

³⁷ Castro Carlos (Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables) disponible en : https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5196/AE_2004.pdf?sequence=1&isAllowed=y



IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

1. Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
2. Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
3. Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
4. 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, estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que “son personas que atienden personas” son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.³⁸

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

El entorno y la satisfacción laboral han sido ampliamente configurados en el ámbito organizacional, dado que la cultura organizacional influye en las orientaciones y conductas de quienes las administran, los administrados y hacia el ambiente de trabajo. El clima laboral se desarrolla en base a estos parámetros. Al respecto, existen múltiples estudios que determinan la interrelación con el clima y la satisfacción; sin embargo, se genera debate cuando se pretende medir el clima organizacional originado por quien gestiona la organización y la influencia que se deriva de este, por no saber si primero es la relación clima-satisfacción o satisfacción-clima. La satisfacción inicia a gran escala cuando se otorga valor al conjunto de actividades que el administrado realiza y que constituyen estímulos como respuesta a su desempeño configurado en su contexto laboral.

³⁸ Sanchez Jenny En Su Estudio “clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de servicios de salud chota, 2017” Disponible En:
<https://Repositorio.Unc.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.14074/3255/%E2%80%9cclima%20Organizacional%20y%20Satisfacci%C3%b3n%20Laboral%20en%20los%20trabajadores%20de%20la%20Red%20de%20Servicios%20de%20Salud%20.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>



Consecuentemente, se entiende que el clima describe al total de características apreciadas por el individuo en determinada institución.³⁹

2.3 HIPÓTESIS

2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico, Cirugía y Medicina del hospital Antonio Lorena del Cusco.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico, Cirugía y Medicina del hospital Antonio Lorena del Cusco.

2.4 VARIABLES

2.4.1 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DEPENDIENTE

- Clima organizacional

VARIABLE INDEPENDIENTE

- Satisfacción laboral

VARIABLES INTERVINIENTES

- Edad
- Sexo
- Grado de académico
- Tiempo de servicio en el hospital
- Tiempo de labor en el servicio

³⁹ Castro Carlos (Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables) piura 2020 disponible en https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5196/AE_2004.pdf?Sequence=1&isallowed=y



2.4.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

2.4.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	NATURALEZA	ESCALA	EXPRESION FINAL
Clima Organizacional	Conjunto de propiedades del ambiente laboral que están acordes a aspectos físicos, procesos y recursos que se traducen en la percepción colectiva de satisfacción del personal de salud sobre el ambiente de trabajo,	Liderazgo	1.- Disponibilidad del jefe cuando se le necesita 2.- Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Cualitativa	Ordinal	-De 35 – 69 ptos, se "No
		Innovación	1.- La innovación es característica de organización. 2.- Los compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. 3.- Es fácil para el personal que sus nuevas ideas sean consideradas. 4.- Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Cualitativa	Ordinal	saludable". -De 70 – 104 ptos, se "Por
		Recompensa	1.- Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo 2.- Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. 3.- Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Cualitativa	Ordinal	mejorar". -De 105 – 140 ptos, Saludable
		Confort	1.- Limpieza de los ambientes de trabajo 2.- En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Cualitativa	Ordinal	
		Toma de decisiones	1.- Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión 2.- En mi organización participo en la toma de decisiones	Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Cualitativa	Ordinal	



		Remuneración	1.- Pago a tiempo. 2.- Remuneración en relación con el trabajo. 3.- Sueldo satisface necesidades básicas	Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Cualitativa	Ordinal
		Estructura	1.- Las tareas que desempeño corresponden a mi función. 2.- Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Cualitativa	Ordinal
		Comunicación	1.- Buenas relaciones. 2.- Comunicación entre compañeros. 3.- Comunicación con el jefe.	Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Cualitativa	Ordinal
		Conflicto y cooperación	1.- Conflictos laborales. 2.- Ayuda entre servicios. 3.- Ayuda entre compañeros de servicio.	Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	cualitativa	Ordinal
		Motivación	1. Actividades recreativas. 2. Incentivos. Premios y reconocimientos.	Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	cualitativa	Ordinal
		Identidad	1.-Comprometido con la organización. 2.- Sentirse a gusto con su trabajo. 3.- Satisfecho con el trabajo.	Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Cualitativa	Ordinal



2.4.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	INDICADORES	NATURALEZA	ESCALA	EXPRESIÓN FINAL
SATISFACCIÓN LABORAL	Proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del trabajador de salud y se constituye como una función esencial que toda organización moderna debe llevar a cabo para poder establecer el grado de eficiencia de ella y de sus trabajadores.	Satisfacción con la supervisión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interacciones con la jerarquía superior 2. Acciones de supervisión 3. Juicios de la tarea 4. Trato justo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy Insatisfecho. 2. Bastante Insatisfecho. 3. Algo Insatisfecho. 4. Indiferente. 	Cualitativa	Escala ordinal	<p>Insatisfecho (0 – 38 puntos)</p> <p>Indiferente (39 – 76 puntos)</p>
		Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo del superior 2. Higiene del espacio de trabajo 3. Espacio disponible para trabajar 4. Grado de iluminación. 5. Grado de ventilación. 6. Temperatura ambiente 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Algo Satisfecho. 6. Bastante Satisfecho. 7. Muy Satisfecho. 	Cualitativa	Escala ordinal	Satisfecho (77 – 161 puntos)
		Satisfacción con las prestaciones recibidas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percepción de valor del sueldo 2. Desarrollo profesional 3. Opciones de promoción 4. Beneficios sociales 		Cualitativa	Escala ordinal	



			5. Acuerdos colectivos con la organización				
		Satisfacción intrínseca del trabajo	<ol style="list-style-type: none">1. Satisfacción por el trabajo realizado2. Trabajar en lo que es agradable3. Trabajar en acciones importantes4. Resultados que han sido obtenidos en el tiempo laboral		Cualitativa	Escala ordinal	
		Satisfacción con la participación laboral	<ol style="list-style-type: none">1. Control sobre el propio trabajo2. Participación en las decisiones relacionadas al trabajo realizado3. Participación en las decisiones con respecto a los objetivos organizacionales.		Cualitativa	Escala ordinal	



2.4.2.2 OPERACIONALIZACIÓN VARIABLES INTERVINIENTES

VARIABLES INTERVINIENTES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	NATURALEZA	ESCALA
Edad	Es el tiempo de vida en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico Medicina y Cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023	De 25 a 35 años De 36 a 45 años De 46 a 55 años De 56 a 65 años	Cuantitativo	Intervalar
Sexo	Género en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico Medicina y Cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023	Masculino Femenino	Cualitativo	Nominal
Otros estudios post título	Título que, en el ámbito de la enseñanza superior, una institución universitaria concede al alumno.	Especialista Magister Doctor	Cualitativa	Ordinal
Tiempo de servicio en la institución	Tiempo de servicio en enfermeras(os) en el Hospital Antonio Lorena Cusco 2023	1 a 5 años 6 a 10 años 11 a 20 años 21 a más años	Cuantitativo	Intervalar
Tiempo de labor en el servicio	Tiempo de servicio en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico Medicina y Cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023	1 a 5 años 6 a 10 años 11 a 20 años 21 a más años	Cuantitativo	Intervalar



2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

CLIMA ORGANIZACIONAL: Se comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos trabajadores, construyendo un ambiente agradable en donde desarrollan sus actividades diarias.

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

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

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



CAPITULO III DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 ALCANCE DE ESTUDIO

Dada la naturaleza del problema investigado y los objetivos planteados, este estudio se clasificó como una investigación de alcance.

Descriptivo: Porque se procedió a describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros (as) de los servicios de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena cusco.

Correlacional: Porque se determinó la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en enfermeros (as) de los servicios de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco.

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En el estudio, se utilizó un enfoque de investigación no experimental, ya que no se manipularon ni alteraron las variables de estudio, sino que se observaron los fenómenos tal como se presentan en la realidad. En cuanto al momento de la recolección de datos, se empleó un diseño transversal, recopilando la información en un único período de tiempo específico.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La muestra estuvo conformada por la totalidad de 53 profesionales de enfermería en los servicios de centro Quirúrgico, Medicina y Cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco-2023.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Profesionales que han estado trabajando en estos servicios durante el período de estudio, es decir, durante el año 2023
- Profesionales que han accedido voluntariamente a participar en el estudio y que han otorgado su consentimiento informado.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Profesionales que han estado de baja o ausentes durante el período de estudio.



- Profesionales que no deseen participar en el estudio o que se nieguen a dar su consentimiento para el mismo

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 TÉCNICA

La técnica utilizada fue la encuesta.

3.5.2 INSTRUMENTO

Cuestionario de Clima Organizacional del MINSA

El 11 de septiembre del 2008 el Ministerio de Salud (2009) mediante la Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA, estableció un documento técnico llamado “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional”. Fue trabajado con el apoyo de un comité especializado en Clima Organizacional y en la realidad de la cultura peruana. Este documento fue actualizado en el 2009 según la Resolución Ministerial N° 468-2009 /MINSA.

Para obtener información sobre el clima organizacional, se empleó un instrumento validado por el Ministerio de Salud, al cual se le realizaron adaptaciones en algunas dimensiones consideradas relevantes. Este instrumento incluyó datos generales como la edad, el sexo, el tiempo de trabajo, la capacitación en clima organizacional y la condición laboral. Su uso permitió la evaluación de las variables en estudio. Los resultados se obtuvieron evaluando el clima organizacional en cada una de las siguientes dimensiones: comunicación, conflicto, cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones.

El instrumento para medir el clima organizacional en el Hospital Antonio Lorena Cusco se compone de once dimensiones, cada una destinada a examinar diversos aspectos del entorno laboral. Incluye dimensiones como liderazgo, innovación, recompensa, confort, toma de decisiones, remuneración, estructura, comunicación, conflicto y cooperación, motivación e identidad. Cada dimensión se evalúa mediante indicadores específicos en una escala ordinal de 1 a 4, en la que 1 corresponde a "Nunca", 2 a "A veces", 3 a "Frecuentemente" y 4 a "Siempre". Cada dimensión tiene varios indicadores, por lo tanto, el puntaje total de cada dimensión será la suma de los puntajes de sus indicadores.

Respecto al baremo final, los resultados se interpretan de la siguiente manera:



- Si el puntaje total es de 35 – 69 pts, se clasifica como un clima organizacional "No saludable".
- Si el puntaje total está entre 70 – 104 pts, se clasifica como un clima organizacional "Por mejorar".
- Si el puntaje total es de 105 – 140 pts, se clasifica como un clima organizacional "Saludable".

Cuestionario de satisfacción laboral s20/23

El Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 es una herramienta que se utiliza para medir la satisfacción laboral en trabajadores de salud. Fue desarrollado por la Dra. Font Aulet en 1989 y posteriormente fue validado en diferentes idiomas.

Este instrumento estuvo constituido por 23 preguntas sobre la satisfacción laboral del personal de salud. Para la calificación de las preguntas se utilizaron respuestas tipo Likert del 1 al 7, considerándose las alternativas de las siguientes maneras: 1: Muy insatisfecho; 2: bastante insatisfecho; 3: algo insatisfecho; 4: indiferente; 5: algo satisfecho; 6: bastante satisfecho; 7: muy satisfecho.

Para obtener la valoración global de la satisfacción se sumaron los puntajes del cuestionario tuvo como mínimo puntaje 23 y máximo 161. Para categorizar o baremar la satisfacción laboral se consideró mediante los siguientes baremos:

- Insatisfecho (0 – 38 puntos)
- Indiferente (39 – 76 puntos)
- Satisfecho (77 – 161 puntos)

3.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

El instrumento para medir la satisfacción laboral fue validado por (Meliá y Peiró, 1998). Este cuestionario está compuesto por un total de 12 ítems relacionados con diversas condiciones laborales que influyen en la satisfacción del trabajador, y extraídos mediante una escala tipo Likert que abarca de 1 (muy insatisfecho) a 7 (muy satisfecho). La escala alcanza una elevada fiabilidad, en concreto, con un valor para el coeficiente alfa de Cronbach de 0.88.

El instrumento para medir el clima organizacional EDCO, contempla la medición considerando once dimensiones que se agrupan en tres variables. De los 34 enunciados de la EDCO, 28 miden las dimensiones pertinentes a Clima Organizacional y las otras



seis corresponden a una escala de sinceridad. La primera variable “Potencial Humano” se enfoca en los trabajadores, midiéndolo a través del liderazgo, innovación, recompensa y confort. La segunda variable “Diseño Organizacional” se mide a través de la estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración.

La validez y la fiabilidad del instrumento se hicieron con el coeficiente “A” (ALPHA) de consistencia interna de CRONBACH, que arrojó 0,869. Según Hernández S. (2003) es un “coeficiente aceptable, un instrumento es confiable si ALPHA es 0,7” (p.67). Los materiales que se utilizaron son un cuadernillo con cuarenta preguntas divididas en ocho subescalas.

3.7 PLAN DE ANÁLISIS.

Los datos obtenidos luego de la aplicación del instrumento fueron procesados y tabulados en una hoja de cálculo Microsoft Excel y posteriormente pasados al programa software estadístico (SPSS) V27, luego expresado en gráficos, se determinó la interpretación discusión y análisis de resultados correspondientes.

El análisis estadístico se realizó utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.



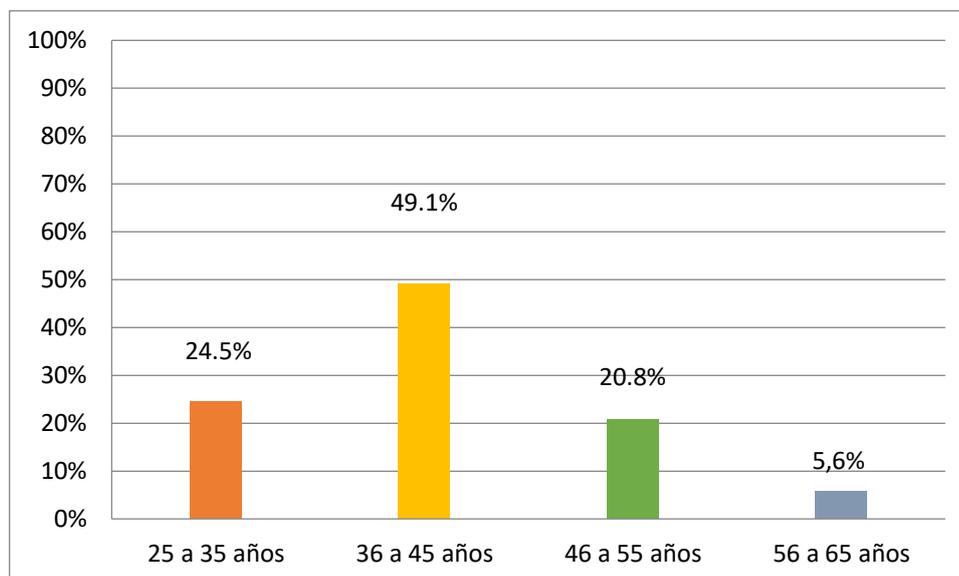
CAPÍTULO IV

RESULTADOS

I.- CARACTERÍSTICAS GENERALES

GRÁFICO N° 1

EDAD DE LAS LICENCIADAS(OS) EN ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico se observa que el 49,1% de las enfermeras(os) tiene las edades entre 36 a 45 años y solo el 5,6% tiene entre 56 a 65 años.

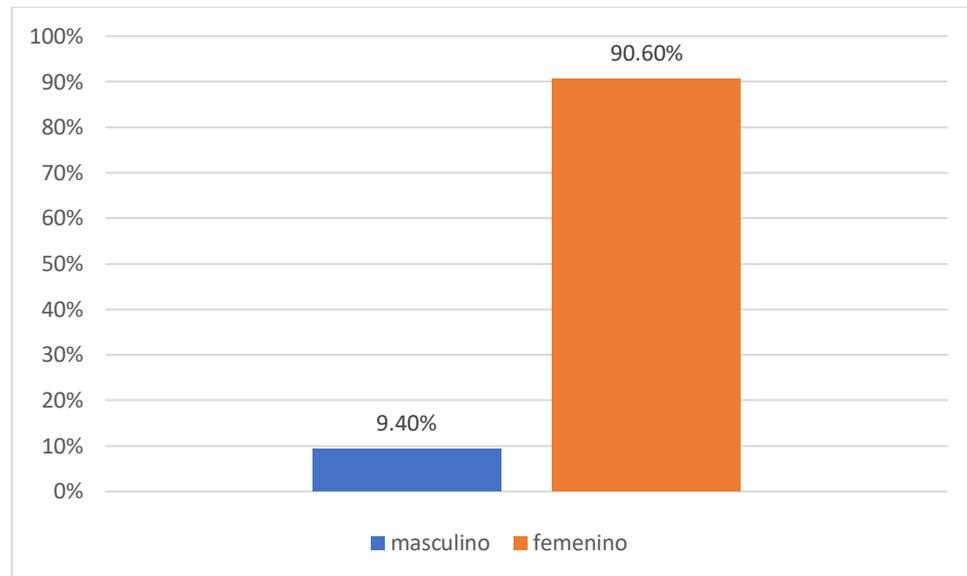
Estos resultados se asemejan al estudio de **OLIVERA, K.** en su estudio “**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2018**” quien indica que el 48,6% del personal profesional de Enfermería están dentro del grupo etario de 30 a 40 años.

Según los resultados, se observa que los profesionales se encuentran en el rango de edad de la adultez media, que abarca entre los 31 y 50 años, lo que indica que son individuos con una amplia experiencia en sus respectivas labores.



GRÁFICO N° 2

SEXO DE LOS LICENCIADAS(OS) EN ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el grafico se aprecia que el 90,6% de enfermeras(os) son del sexo femenino y 9,4% masculino.

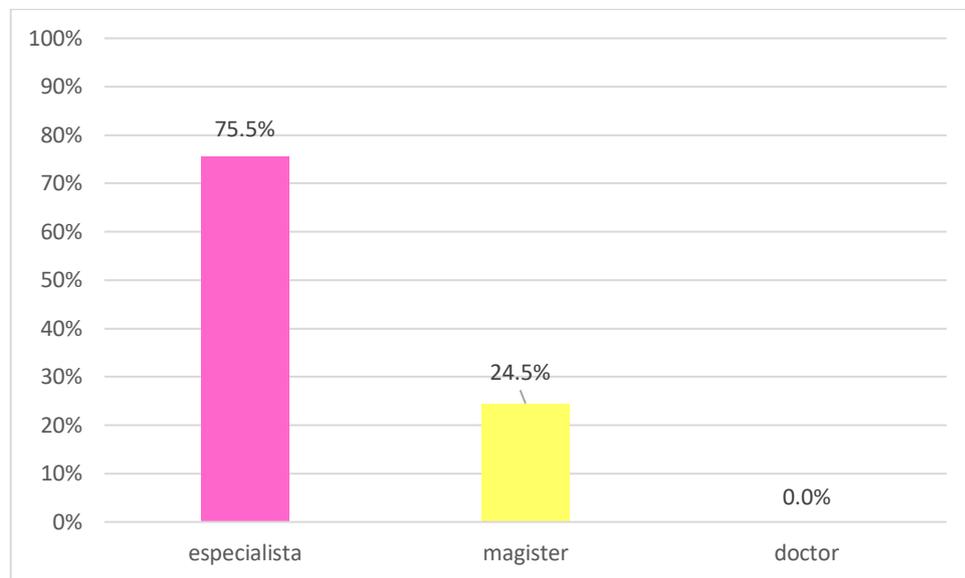
Estos resultados se asemejan al estudio de **VARGAS, J.** en su estudio “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2022**”. Donde según el sexo se observó, que un 92.5% resulto que eran mujeres y un 7.5% eran varones.

De los resultados se analiza, que el sexo femenino es predominante debido probablemente a que la enfermería se relacionaba antiguamente con la mujer como cuidadora por sus capacidades, lo que ha ido cambiando con el pasar del tiempo incrementándose hombres a la profesión.



GRÁFICO N° 3

OTROS ESTUDIOS POST TITULO DE LAS LICENCIADAS(OS) EN ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

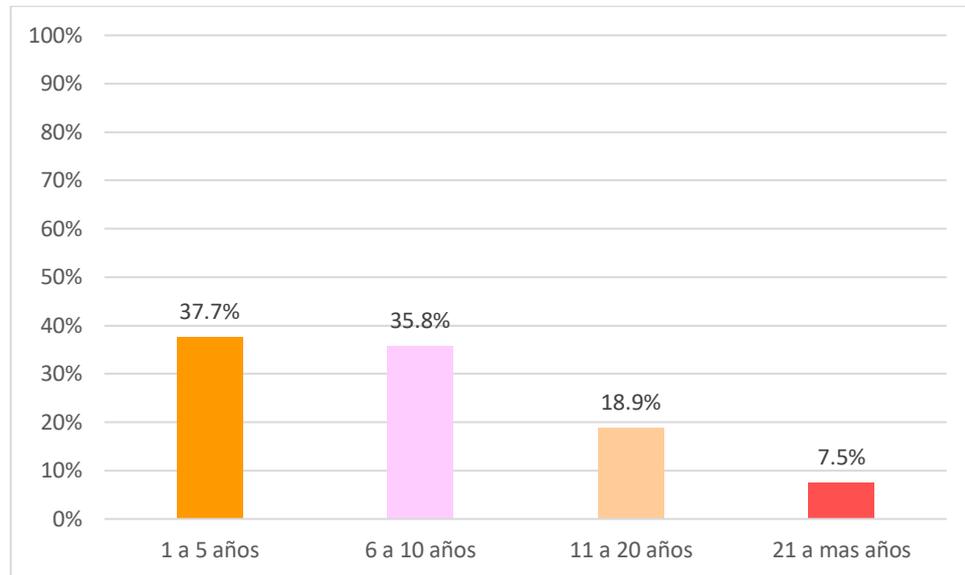
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico se observa que 75,5% de las licenciadas(os) tienen estudios post título de especialistas 24,5% tienen el título de magister.

De estos resultados se puede analizar que existe la predisposición del profesional de enfermería de realizar estudios post título como la segunda especialidad y magister respectivamente sin embargo ninguno posee el grado de doctor esto puede deberse a que este grado académico no es necesario para la labor en las áreas de estudio.

GRÁFICO N°4

TIEMPO DE SERVICIO DE LAS LICENCIADAS(OS) EN ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023.



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

El gráfico con muestra que el 37,7% de licenciadas(os) laboran de 1 a 5 años mientras que el 7,5% labora más de 21 años.

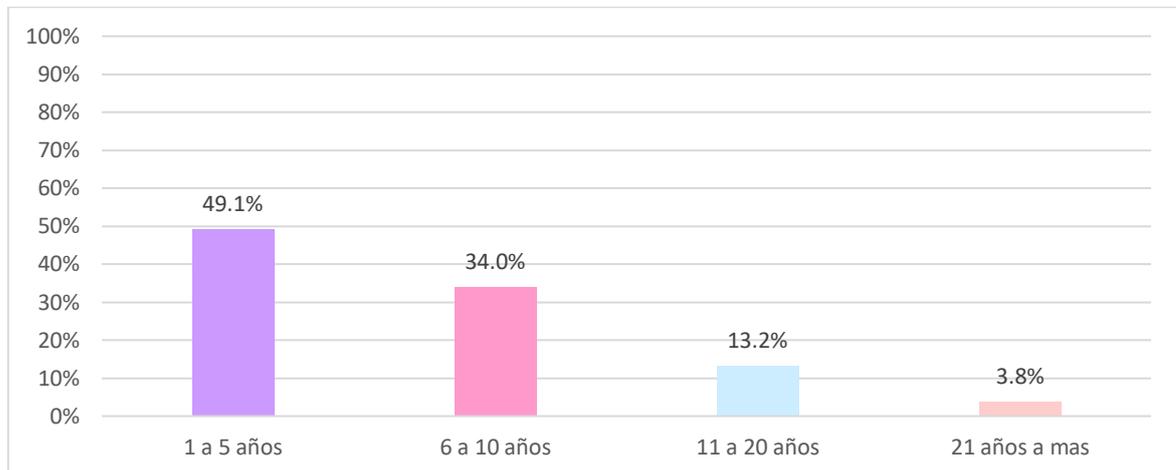
Los resultados se asemejan a lo hallado por **VARGAS, J.** en su estudio **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2022**” donde encontró que el 40% oscilaba entre 6 a 10 años de servicio y un 18.8% oscilaba entre 11 a 15 años de servicio.

Según los resultados obtenidos, se observa que la antigüedad en el trabajo y las condiciones laborales influyen en la ejecución de las actividades de los profesionales, quienes tienden a realizar sus tareas de forma rutinaria o mecánica.



GRÁFICO N°5

TIEMPO DE LABOR EN EL SERVICIO DE LAS ENFERMERAS(OS) EN ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023.



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el siguiente gráfico se puede observar que el 49,1% de licenciadas(os) laboran de 1 a 5 años mientras que el 3,8% laboran más de 21 años.

Este resultado se asemeja al estudio de **INCHUÑA, N.** EN SU TESIS “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA 2020.** Halló que el 53.3% labora 4 años.

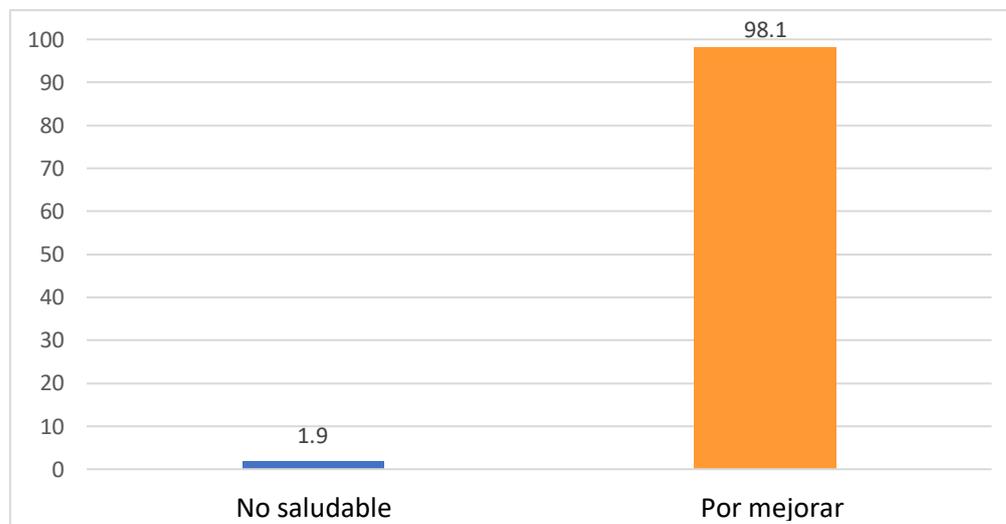
Los resultados muestran que cerca del 50% de los profesionales de salud tienen entre 1 y 5 años de experiencia laboral. Esto podría explicarse por un aumento en la demanda de atención médica, lo que ha generado una mayor necesidad de profesionales en el campo de la salud. Además, la pandemia de COVID-19 que comenzó en 2020 ha provocado un aumento significativo en la necesidad de más profesionales de enfermería.



II.- CLIMA ORGANIZACIONAL

GRÁFICO 6

CLIMA ORGANIZACIONAL DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

De los resultados, se puede observar que el 98,1% de las enfermeras(os) encuestadas consideran que el clima organizacional necesita mejorar, mientras que el 1,9% considera que necesita mejorar.

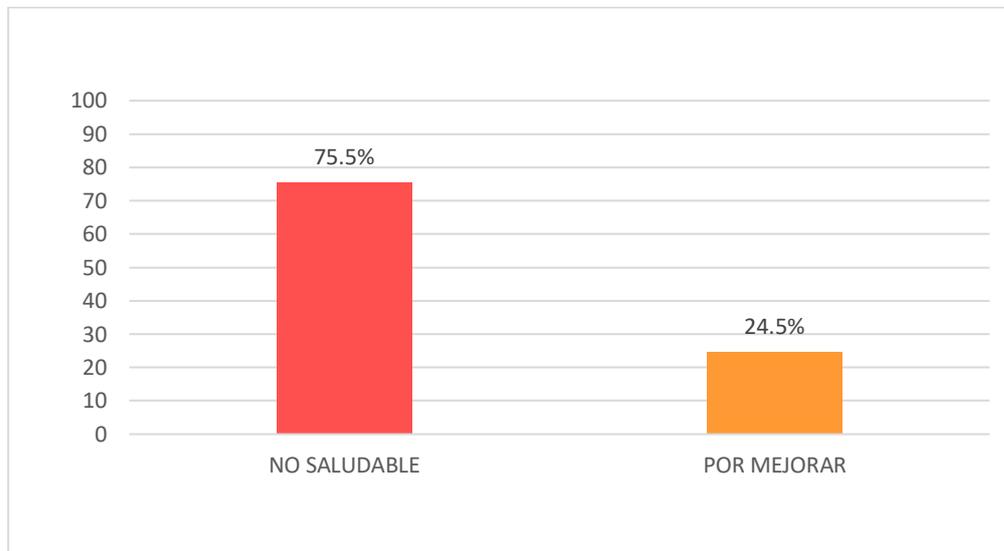
Estos resultados se semejan al estudio de **SALAZAR, A.** en su estudio “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD, MEXICO 2020**” quien indica que el (72,1%) perciben un clima organizacional saludable.

A partir de este resultado, se deduce la existencia de un ambiente laboral favorable, destacando la importancia de fomentar o preservar un clima organizacional propicio para promover un mayor compromiso y, por consiguiente, la satisfacción de los empleados. De esta manera, se busca mejorar tanto la productividad como la calidad del servicio en las áreas mencionadas.



GRÁFICO N°7

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN LIDERAZGO DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

De los resultados, se puede observar que el 75,5% de las enfermeras(os) encuestadas consideran que el liderazgo no es saludable, mientras que el 24,5% considera que necesita mejorar.

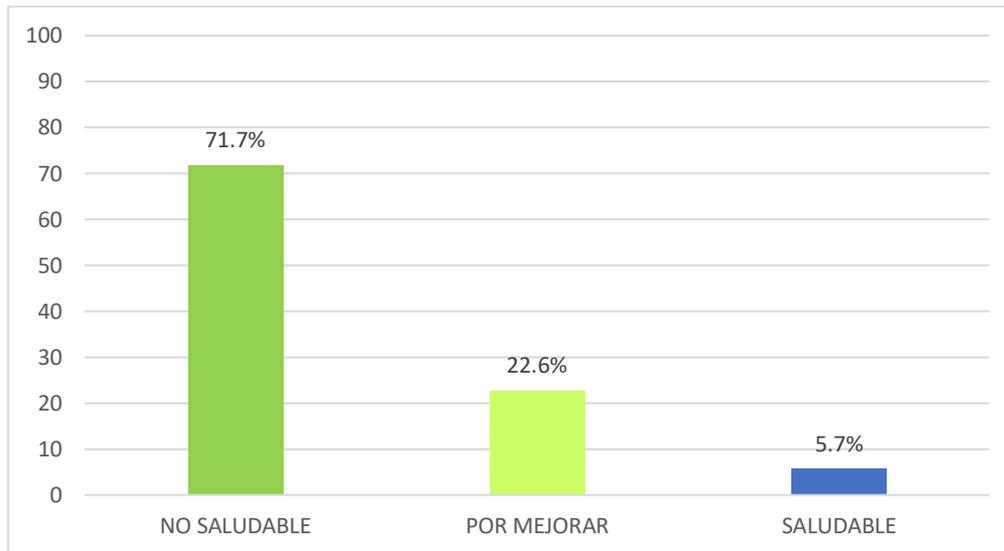
No se encontraron resultados similares.

Según los resultados, se observa que la dimensión del liderazgo es crucial, ya que determina la capacidad de los supervisores para influir positivamente en los empleados y mejorar su rendimiento. Es decir, cuando un supervisor se convierte en líder, puede motivar al personal para mejorar la calidad del servicio. Sin embargo, en esta situación, sucede lo contrario.



GRÁFICO N°8

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN INNOVACIÓN DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

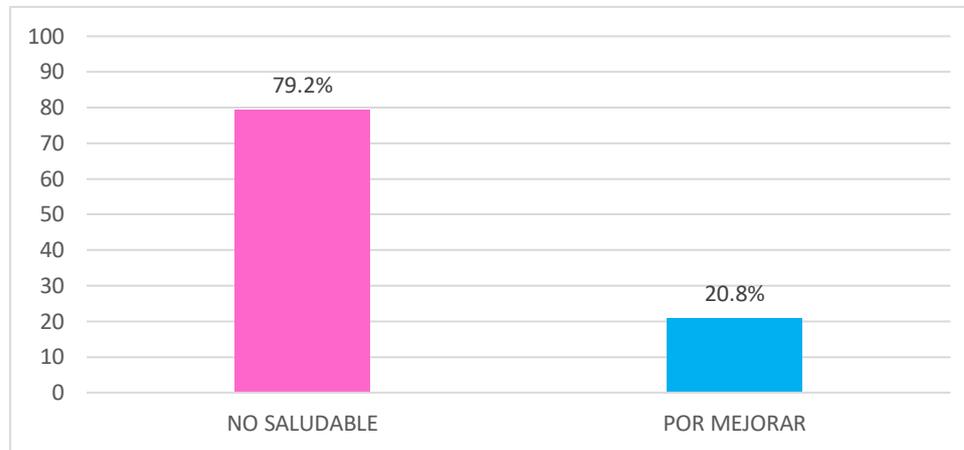
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

De los resultados, se puede observar que el 71,7% de las enfermeras(os) encuestadas consideran que la innovación no es saludable, mientras que el 22,6% considera que necesita mejorar y solo el 5.7% considera que es saludable.

De este resultado se puede analizar que para la innovación del trabajador se debe capacitar al personal e incentivar la formación del trabajador en programas dentro o fuera de la organización, a fin de que pueda adquirir nuevas competencias y autor realizarse

GRÁFICO NRO 9

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN RECOMPENSA DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

De los resultados, se puede observar que el 79,2% de las enfermeras(os) encuestadas consideran que las recompensas no son saludables, mientras que el 20,8% considera que necesitan mejorar.

Este resultado se asemeja al estudio de **VARGAS, J.** en su estudio “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2022**”. Donde la recompensa que es percibido como desfavorable en un 73.8%. Y **GONZALES, K.** en su estudio “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO, HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, 2021.**” Donde indica que un 42.9% del personal de enfermería presentaron un nivel malo de dicha dimensión.

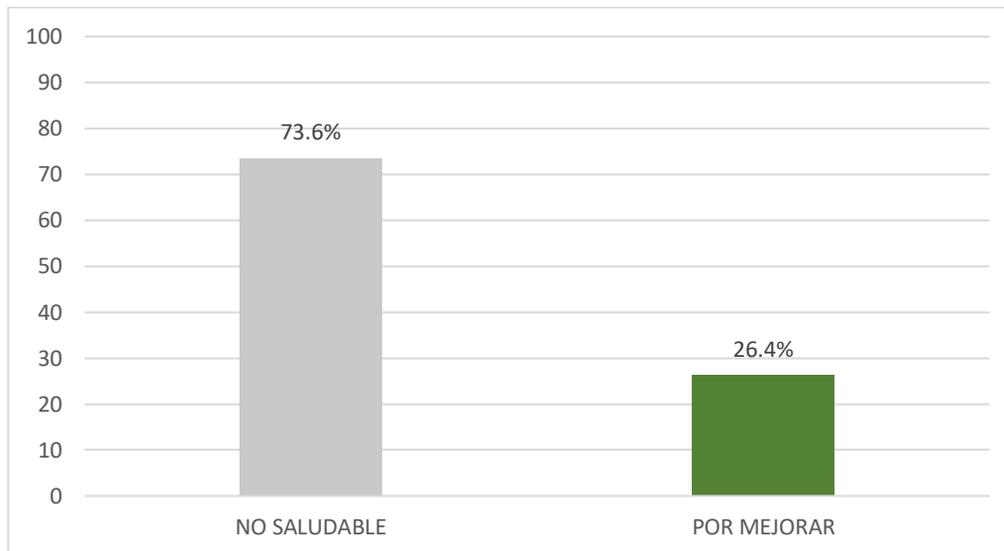
De los resultados se puede analizar que la mayoría del personal no está satisfecho con la recompensa que recibe porque este no se ajusta a las necesidades requeridas.

Algunos trabajadores lo que más valoran es cobrar un buen salario, o al menos un sueldo coherente, acorde con el esfuerzo realizado, o ser recompensado con incentivos de tipo económico.



GRÁFICO N°10

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN CONFORT DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

De los resultados, se puede observar que el 73,6% de las enfermeras(os) encuestadas consideran que el confort en el servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco no es saludable, mientras que el 26,4% considera que necesita mejorar.

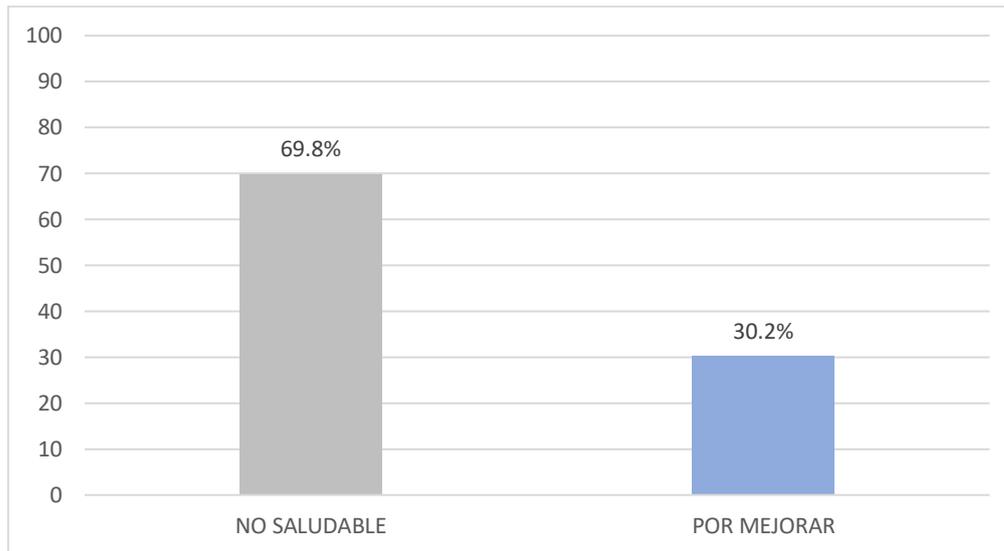
No se encontraron estudios similares.

De los resultados obtenidos se puede analizar que la mayoría de enfermeras(os) no está conforme con la dimensión confort ya que esta incluye la comodidad que ofrece la institución en cuanto al ambiente físico en donde el personal realiza las prestaciones de servicio.

Además, no tener un confort adecuado puede, provocar episodios de fatiga, irritabilidad, ansiedad y cansancio o somnolencia que pueden llegar a afectar de forma seria a nuestra actividad normal y a nuestra productividad laboral.

GRÁFICO N°11

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

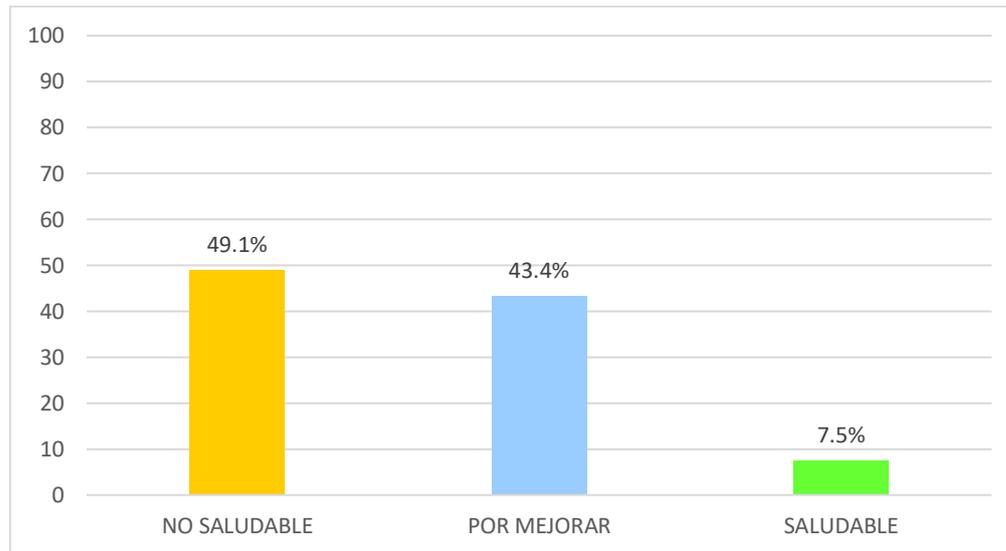
De los resultados, se puede observar que el 69,8% de las enfermeras(os) encuestadas consideran que la toma de decisiones en el servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco no es saludable, mientras que el 30,2% considera que necesita mejorar.

No se encontraron resultados semejantes.

De los resultados se puede analizar que la mayoría de enfermeras(os) no participa de manera activa en la toma de decisiones, esta es abordada como la autonomía en cada miembro de la institución para cooperar en las decisiones institucionales, asimismo es la sensación de que cada trabajador es jefe de sí mismo y no es constantemente evaluado.

GRÁFICO N°12

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN REMUNERACIÓN DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

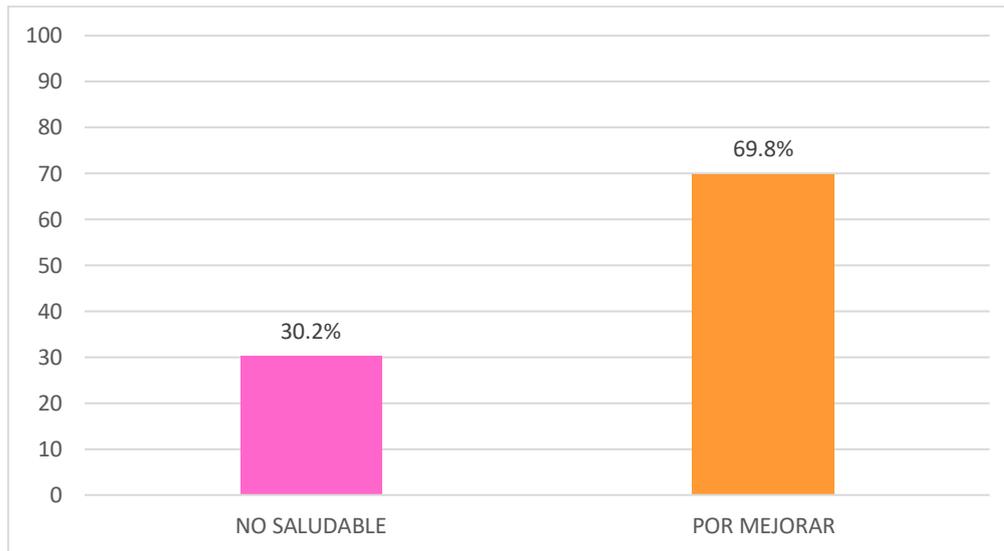
De los resultados, se puede observar que el 49,1% de las enfermeras(os) encuestadas consideran que la remuneración no es saludable, mientras que el 43,4% considera que necesita mejorar y solo el 7,5% considera que es saludable.

Estos resultados se asemejan al estudio de OLIVERA, K. en su estudio “**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2018**” donde indica que el 42.8% expresan que tienen una mala remuneración.

De los resultados se puede analizar qué mayoría de enfermeras(os) considera que la remuneración no es saludable es decir que no satisface las necesidades requeridas por lo que el personal opta a buscar un segundo trabajo.

GRÁFICO N°13

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN ESTRUCTURA DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

El gráfico muestra que el 30,2% de las enfermeras(os) encuestadas consideran que la estructura de trabajo no es saludable, mientras que el 69,8% considera que necesita mejorar.

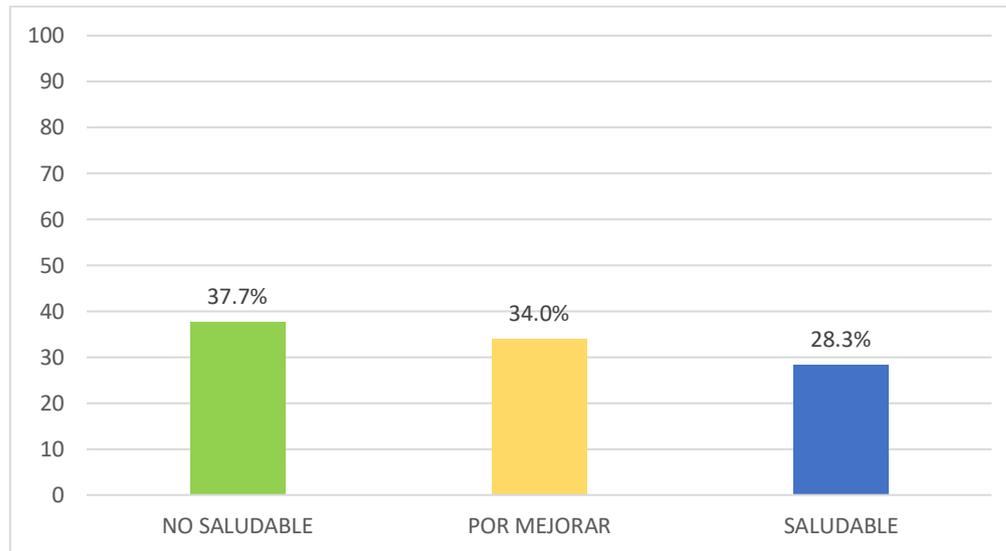
Este resultado se asemeja al estudio de **HUAMAN, N.** en su estudio **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LA MICRO RED LIVITACA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHUMBIVILCAS, 2019**” donde considera que el 68,6% considera que la estructura necesita mejorar.

De los resultados se puede analizar que las organizaciones del hospital necesitan reflejar su estructura, procesos, formas y políticas, así como el hecho de que las personas tienden a alcanzar sus necesidades a través compromiso y la aportación en la institución esto lo constituyen las percepciones que tienen los trabajadores respecto a las normas, reglas, procedimientos, tramites propios de la institución.



GRÁFICO N°14

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN LOS SERVICIOS DE DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

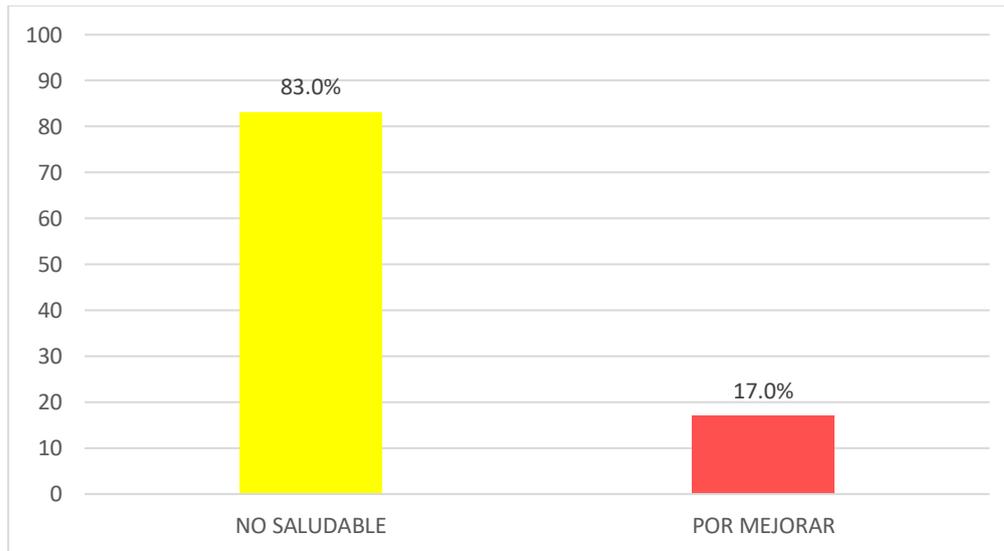
El gráfico muestra que el 37,7% de las enfermeras(os) encuestadas consideran que la comunicación en el servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco no es saludable, mientras que el 34,0% considera que necesita mejorar y el 28,3% considera que es saludable.

Según estos resultados, se puede concluir que las estructuras de comunicación presentes en la institución, es decir, los canales o métodos a través de los cuales los empleados deben establecer una comunicación efectiva, son fundamentales para mantener un clima organizacional favorable que impulse un mejor desempeño laboral y, sobre todo, la satisfacción del personal.



GRÁFICO N°15

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN CONFLICTO Y COOPERACIÓN DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico se puede observar que el 83,0% de las enfermeras(os) no es saludable, mientras que el 17,0% considera que necesita mejorar.

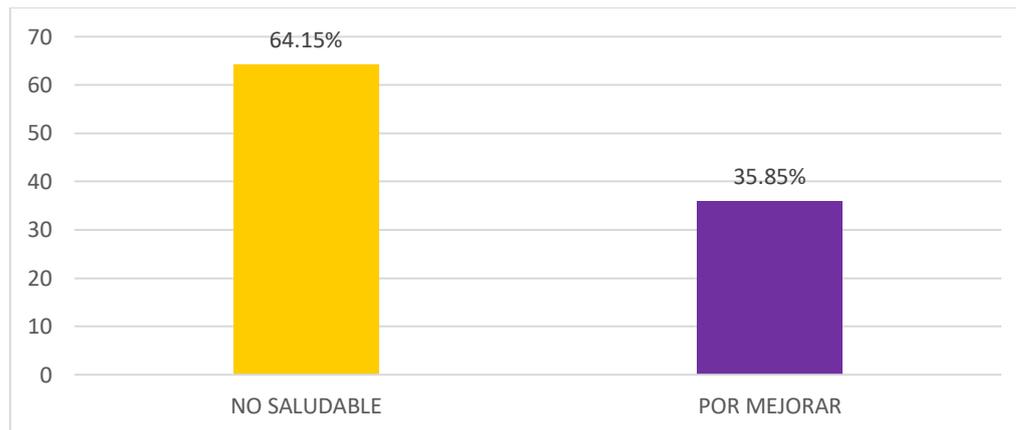
En general, estos resultados sugieren que hay oportunidades para mejorar el manejo de conflictos y la cooperación en este servicio hospitalario.

De los resultados se analiza que en cuanto a conflicto y cooperación la mayoría de enfermeras considera no saludable esta dimensión aborda tanto la percepción de los conflictos entre los trabajadores y los jefes, Así también los valores que predominan en la institución, los mismos que promueven un ambiente grato para la persona.



GRÁFICO N°16

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se puede observar que el 64,2% de las enfermeras(os) encuestadas consideran que la motivación en el servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco no es saludable, mientras que el 35,8% considera que necesita mejorar.

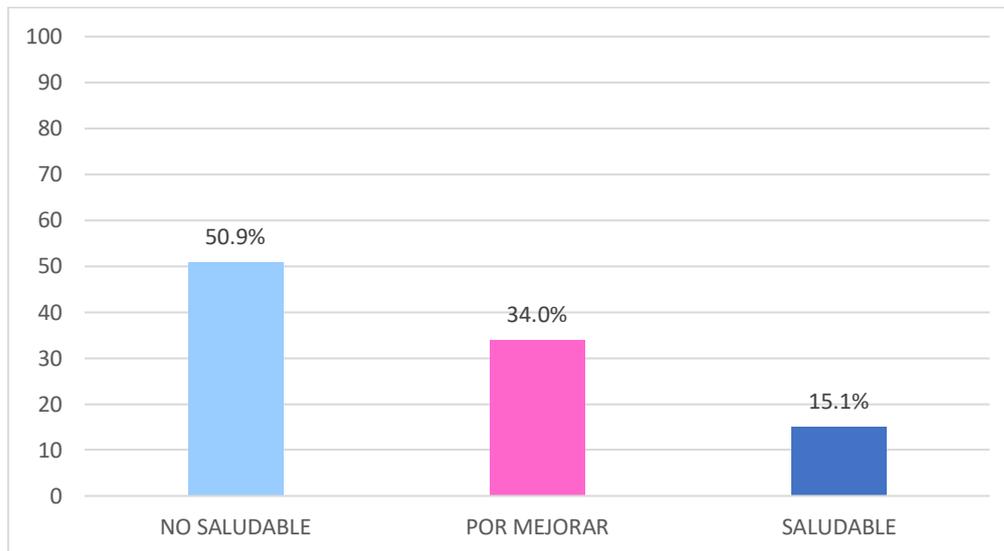
Estos resultados se asemejan al estudio de **GIULIANA, L.** en su estudio “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020**”

Respecto al clima organizacional según dimensión motivación el 59% (24) es desfavorable o no saludable.

De este resultado se puede analizar que es necesario la motivación en el trabajo. Esto se refiere a factores relacionados con las tareas en sí; como, por ejemplo, el reconocimiento, beneficio en el trabajo y promoción, los logros, responsabilidad, estos van a influir en la satisfacción del trabajador. En general, estos resultados sugieren que hay oportunidades para mejorar la motivación en este servicio hospitalario.

GRÁFICO N°17

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN IDENTIDAD DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

El gráfico muestra que el 50,9% de las enfermeras(os) encuestadas consideran que la identidad de trabajo en el servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco no es saludable, mientras que el 34,0% considera que necesita mejorar y el 15,1% considera que es saludable.

Este resultado se asemeja al estudio de **HUAMAN, N.** en su estudio **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LA MICRO RED LIVITACA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHUMBIVILCAS, 2019**” quien indica que en la dimensión identidad presentan un porcentaje similar de 14,3% en donde perciben un clima saludable.

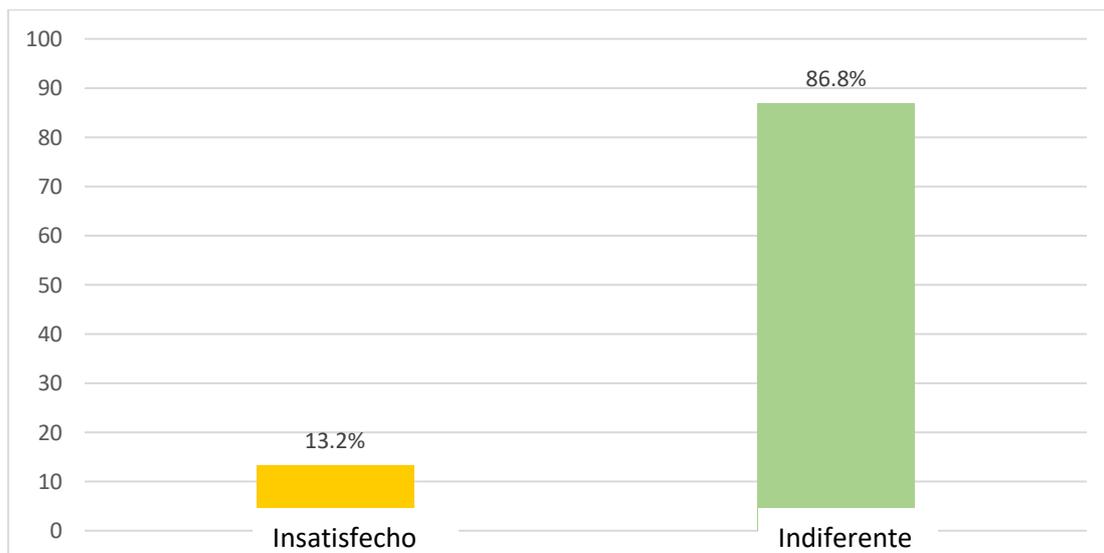
De este resultado se puede analizar que hay oportunidades para mejorar la identidad de trabajo en este servicio hospitalario.



III.- SATISFACCIÓN LABORAL

GRÁFICO N°18

SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS (OS) EN LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

El gráfico muestra que el 86,8% de las enfermeras(os) se siente satisfecho con su trabajo, mientras que el 13,2% restante se siente indiferente.

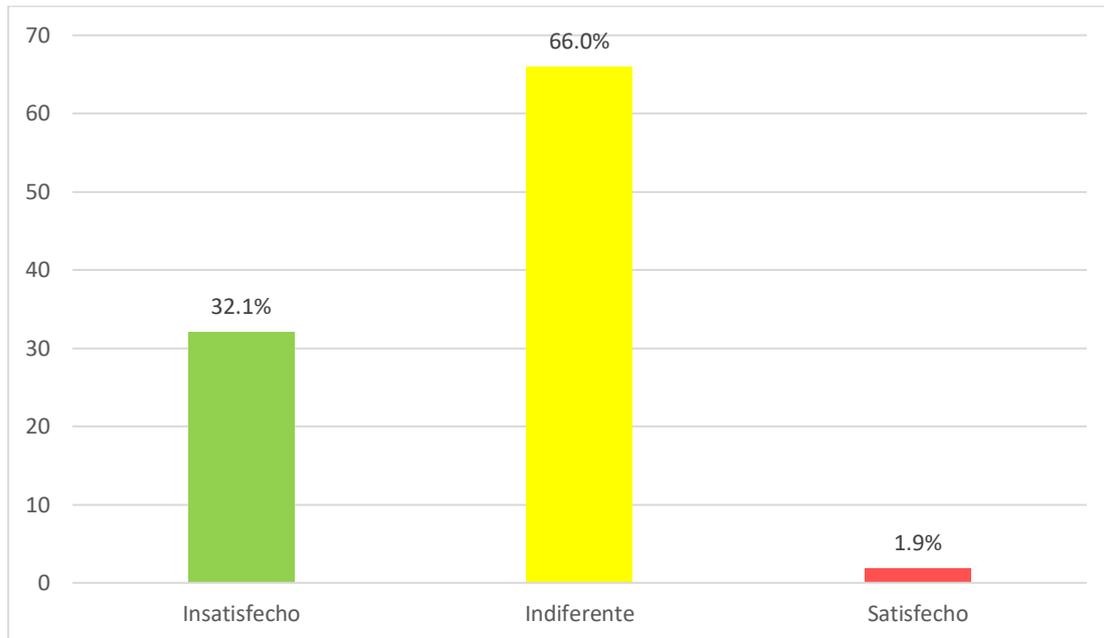
Estos resultados se asemejan al estudio de **VARGAS, J.** en su estudio “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2022**”. Donde indica que el 73,3% presenta un alto grado de satisfacción.

De los resultados se puede analizar que el trabajador se siente satisfecho en su trabajo, ya que el trabajo cumple con las expectativas del individuo y este Es un gran determinante en la productividad y buen funcionamiento dentro del hospital.



GRÁFICO N°19

SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIMENSIÓN SUPERVISIÓN EN ENFERMERAS (OS) EN LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

De los resultados, se puede observar que el 66% de las enfermeras(os) encuestadas se sienten indiferentes con respecto a la supervisión recibida, mientras que el 32,1% están insatisfechas y solo el 1,9% están satisfechas con la supervisión.

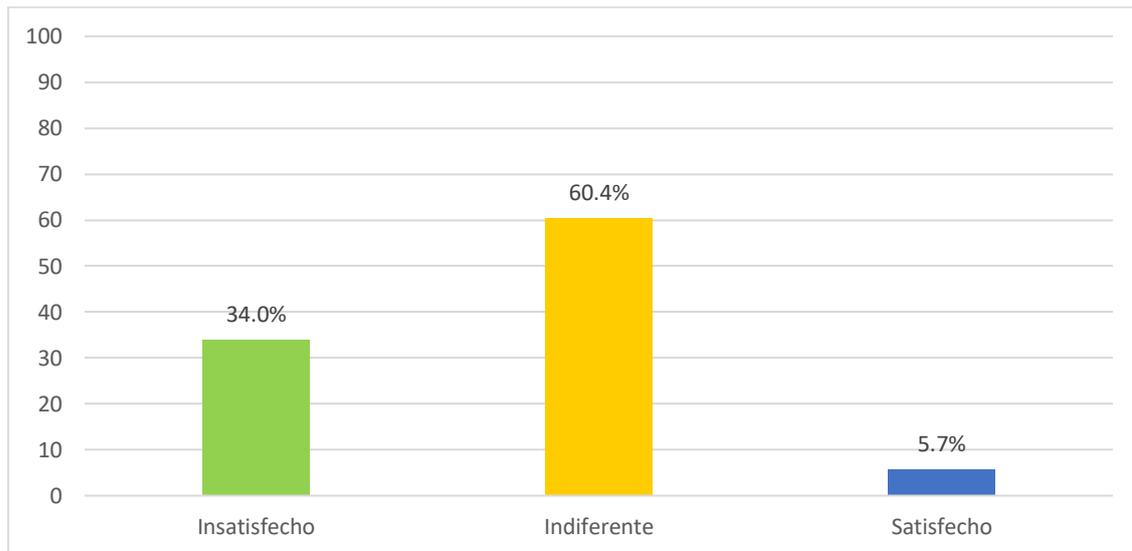
No se encontraron resultados semejantes.

De este resultado se puede analizar que la mayoría de enfermeras(os) se siente indiferente con la forma en que los superiores evalúan el trabajo, esto implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.



GRÁFICO N°20

SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIMENSIÓN AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Interpretación y análisis

De los resultados, se puede observar que el 60,4% de las enfermeras(os) encuestadas se sienten indiferentes con respecto al ambiente físico de trabajo, mientras que el 34% están insatisfechas y solo el 5,7% están satisfechas con el ambiente físico de trabajo.

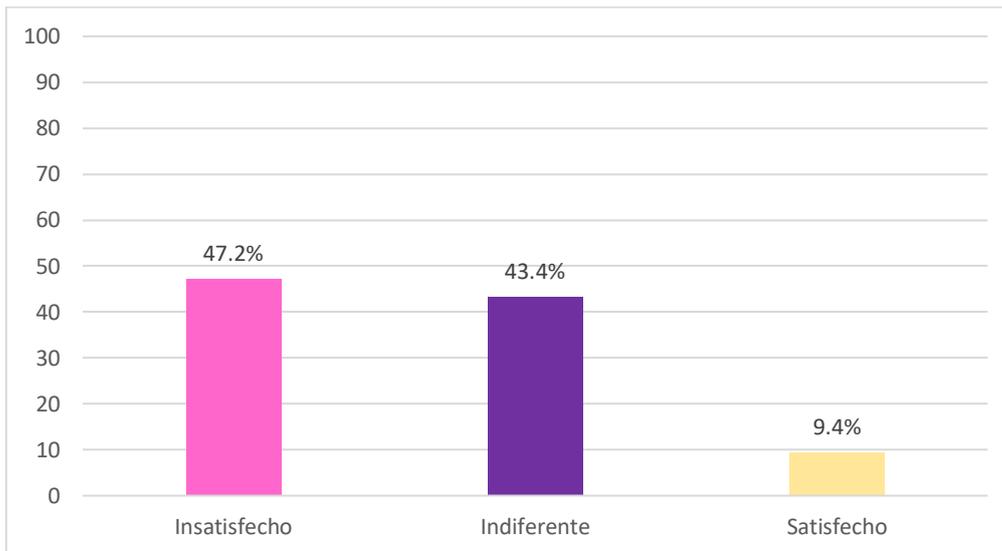
No se encontraron resultados semejantes.

De los resultados se puede analizar que el personal de enfermería se siente indiferente en cuanto al ambiente físico de trabajo esto sugiere que hay una oportunidad para mejorar la satisfacción con el ambiente físico de trabajo en este servicio hospitalario.

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

GRÁFICO N°21

SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIMENSIÓN PRESTACIONES RECIBIDAS DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

De los resultados, se puede observar que el 47,2% de las enfermeras(os) encuestadas se sienten insatisfechas con las prestaciones recibidas, mientras que el 43,4% están indiferentes y solo el 9,4% están satisfechas con las prestaciones recibidas.

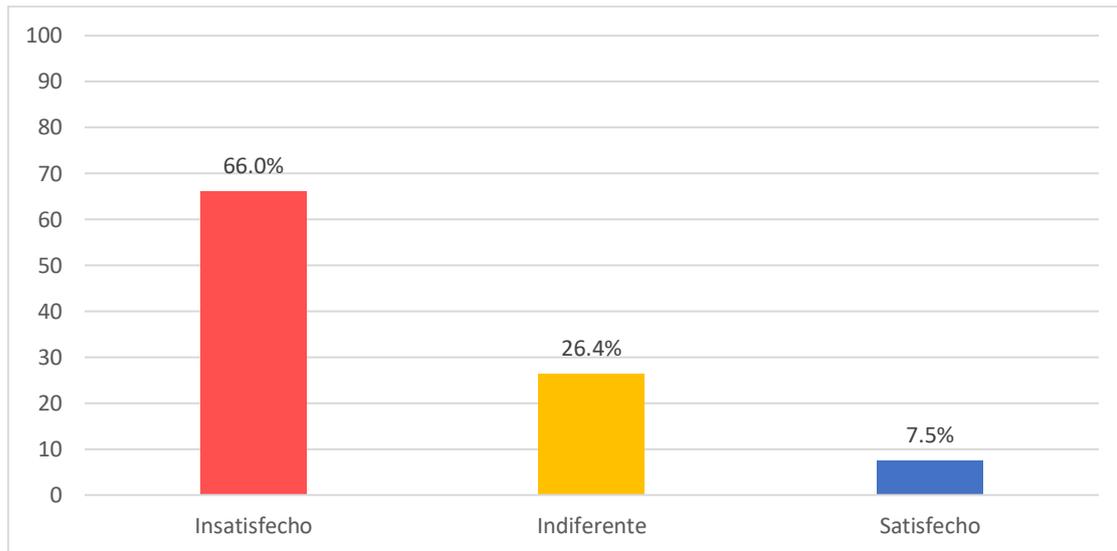
No se encontraron resultados semejantes.

De los resultados se puede analizar que el sistema de incentivos el personal de enfermería se mostró indiferente ya que demandan mayor capacitación y oportunidad para el desarrollo humano, como el de sus habilidades asistenciales, creen que no se está llevando a cabalidad, porque se está limitando a cierto número de personal y se está dejando por fuera a otros que deberían estar incluidos. Según los derechos laborales dicen que los usuarios internos tienen” derecho a recibir formación teórica y práctica en materia preventiva que deberá actualizarse siempre que sea necesario.”

En general, estos resultados sugieren que hay una oportunidad para mejorar las prestaciones recibidas en estos servicios.

GRÁFICO N°22

SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIMENSIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Interpretación y análisis

De los resultados, se puede observar que el 66% de las enfermeras(os) encuestadas se sienten insatisfechas con la satisfacción intrínseca del trabajo, mientras que el 26,4% están indiferentes y solo el 7,5% están satisfechas con la satisfacción intrínseca del trabajo.

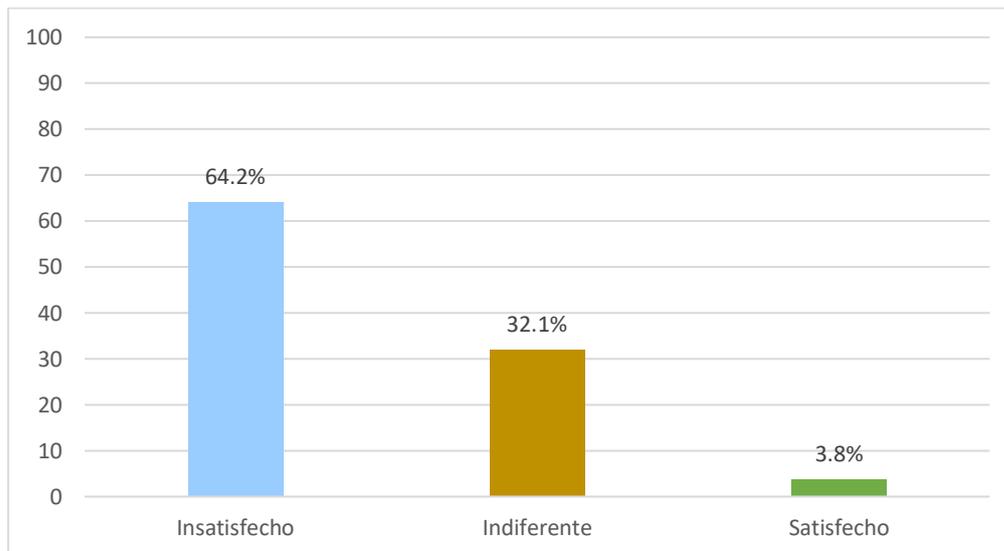
Estos resultados se asemejan al estudio de **GONZALES, K.** en su estudio “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO, HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, 2021.**” Donde el 44,3% del personal de enfermería presento un nivel malo o insatisfecho en la dimensión factores intrínsecos de la satisfacción laboral.

De los resultados se pudo analizar, que el personal de enfermería del hospital Antonio Lorena debe enfocarse en la mejora de aquellos aspectos que satisfacen a los empleados. Así como se debe prestar mucha atención a lo que buscan los trabajadores dentro del hospital, es decir si tienen la motivación para sentirse identificados con su área de trabajo.



GRÁFICO NRO 23

SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN LABORAL DE TRABAJO EN ENFERMERAS (OS) EN LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

De los resultados, se puede observar que el 64,2% de las enfermeras(os) encuestadas se sienten insatisfechas con la participación laboral, mientras que el 32,1% están indiferentes y solo el 3,8% están satisfechas con la participación laboral.

No se encontraron resultados semejantes.

De este resultado se puede analizar que el personal de enfermería se siente insatisfecho con la participación laboral lo cual debería ser todo lo contrario y que en la medida que se logre mayor participación de los trabajadores estos se encontrarán más satisfecho y viceversa que siempre que se cuente con trabajadores más satisfechos estos estarán más dispuestos a participar y aportar todo aspecto.



IV.- PRUEBA DE HIPÓTESIS

TABLA N° 1

RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS (OS) EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,765
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,765	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

Interpretación y análisis

La tabla muestra la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeras(os) del servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco en 2023. Los datos se analizaron utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

Los resultados muestran una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0.765 y una significancia bilateral de 0.000. Esto sugiere que existe una relación fuerte entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en este servicio hospitalario.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS MÁS RELEVANTES Y SIGNIFICATIVOS

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico Medicina y Cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023, Los resultados muestran una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0.765 y una significancia bilateral de 0.000. Esto sugiere que existe una relación fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en este servicio hospitalario.

Con relación al objetivo específico que fue describir las características generales de las enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023, los resultados más relevantes fueron, la Edad: la mayoría de las enfermeras(os) encuestadas tienen entre 36 y 45 años (49,1%), seguido por aquellos con edades entre 25 y 35 años (24,5%) Sexo: el (90,6%), de las enfermeras(os) son mujeres, lo que refleja la tendencia a nivel mundial de que la profesión de enfermería está dominada por mujeres. Tiempo de servicio en el hospital: la mayoría de las enfermeras(os) han trabajado en el hospital por un período de 1 a 10 años, con un 37,7% de las enfermeras(os) trabajando de 1 a 5 años y un 35,8% de 6 a 10 años.

Con relación al objetivo específico 2 que fue describir el clima organizacional en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023 Satisfacción laboral: la gran mayoría de las enfermeras(os) encuestadas están satisfechos con su trabajo (86,8%). Esto sugiere que, en general, las enfermeras(os) del servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco en 2023 se sienten valorados y satisfechos con su trabajo, Satisfacción intrínseca del trabajo: la mayoría de las enfermeras(os) encuestadas (66%) están insatisfechas con la satisfacción intrínseca del trabajo, lo que sugiere que no se sienten motivados o inspirados por su trabajo. Solo el 7,5% está satisfecho con la satisfacción intrínseca del trabajo. Esto puede ser un área de mejora para los empleadores y gerentes del hospital, ya que pueden implementar programas de motivación y desarrollo profesional para mejorar la satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores.



Satisfacción con la participación laboral: la mayoría de las enfermeras(os) encuestadas (64,2%) están insatisfechas con la participación laboral, lo que sugiere que no sienten que se les involucre en la toma de decisiones del servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco. Solo el 3,8% está satisfecho con la participación laboral. Esto puede ser un área de mejora para los gerentes y supervisores del servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del hospital, ya que pueden fomentar una cultura de participación y colaboración en la toma de decisiones del servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores. Referente al objetivo específico 3 Describir el clima organizacional en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023 Clima organizacional: la gran mayoría de las enfermeras(os) encuestadas (98,1%) percibe un clima organizacional saludable, lo que sugiere que el ambiente laboral en el servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco en 2023 es positivo y fomenta el bienestar de los trabajadores. Liderazgo: la mayoría de las enfermeras(os) encuestadas (75,5%) percibe un liderazgo no saludable, lo que indica que el liderazgo en el servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco en 2023 puede ser un área de mejora. Solo el 24,5% de las enfermeras(os) percibe que el liderazgo necesita mejorar. Esto sugiere que los gerentes y supervisores del hospital deben tomar medidas para mejorar el liderazgo y fomentar un ambiente laboral más saludable. Innovación: la mayoría de las enfermeras(os) encuestadas (71,7%) percibe que la innovación necesita mejorar, lo que sugiere que el servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco en 2023 podría beneficiarse de un mayor fomento de la innovación. Solo el 5,7% de las enfermeras(os) percibe que la innovación está presente en su ambiente laboral. Recompensa: la mayoría de las enfermeras(os) encuestadas (79,2%) percibe que la recompensa en su trabajo necesita mejorar, lo que indica que los empleadores del hospital pueden mejorar las prestaciones y beneficios ofrecidos a los trabajadores para mejorar su satisfacción laboral. Solo el 20,8% de las enfermeras(os) percibe que las recompensas son adecuadas. Comunicación: la mayoría de las enfermeras(os) encuestadas (62,3%) percibe que la comunicación necesita mejorar o está en un nivel intermedio. Solo el 28,3% de las enfermeras(os) percibe que la comunicación en el servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco en 2023 es saludable. Esto sugiere que los gerentes y supervisores del hospital



pueden mejorar la comunicación y la transparencia en el ambiente laboral para mejorar la satisfacción laboral y la retención de los trabajadores.

5.2 LIMITACIONES DE ESTUDIO

Las limitaciones fueron:

- Para la ejecución de esta investigación fue la falta de colaboración, empatía de algunos de profesionales de enfermería, debido a la negativa a llenado del cuestionario físico, ello se superó enviando la encuesta virtual de forms Google y 51 también con el apoyo de otras licenciadas que si participaron activamente en el llenado de la encuesta.

Por otro lado, la demora en el permiso solicitado para realizar la investigación, hizo que el tiempo de aplicación demorara más de lo previsto, para lo cual se conversó con cada jefa de servicio pudiendo llegar a un acuerdo favorable.

5.3 COMPARACIÓN CRÍTICA CON LA LITERATURA EXISTENTE

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico Medicina y Cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023, Los resultados muestran una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0.765 y una significancia bilateral de 0.000. Esto sugiere que existe una relación fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en estos servicios hospitalarios. Tiene una similitud con el estudio de **NOBOA, J.** en su estudio “**RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE LA 23 CONSTRUCCIÓN QUITO- ECUADOR 2019.** concluyendo que las dimensiones del clima organizacional que tienen mayor incidencia sobre la satisfacción laboral son: recompensa y liderazgo. Estudios de este orden son relevantes para las organizaciones ya que les permite proponer y ejecutar planes de acción para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral en sus empleados siguiendo con la lógica **SALAZAR, A.** en su estudio “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD, MEXICO 2020**” La mayoría presentó clima organizacional por mejorar (56%) y 40.7% registró como satisfactorio la variable satisfacción laboral a muy satisfactorio (46.2%). Se encontró una correlación significativa moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($r_s = 0.205$; $p = 0.05$). La



correlación fue semejante a otros estudios, indicando que a mayor percepción del clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores. **Por CHAVEZ L.,** en su estudio **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN. ES SALUD. LIMA 2018** El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.695 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$.

por otro lado para las satisfacción y clima organizacional se tuvo una similitud con el estudio de **CUTIPA, K.** en su estudio **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA, MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA, CUSCO - 2021”** Respecto al clima organizacional el 57.5% de profesionales de enfermería señalan que es de nivel promedio y solo el 17% considera de nivel alto. Respecto a la satisfacción laboral el 52.5% de la población total señalan que están satisfechos y el 47.5% se encuentran medianamente satisfechos. No se encontró relación entre el clima organizacional y las dimensiones de condiciones de trabajo y bienestar de la satisfacción laboral. Pero existe una relación positiva buena con la dimensión de interacción. Por lo que se llega a la conclusión: Según el coeficiente de correlación del estadístico de Rho de Spearman se tiene un valor de 0.332 con significación $\alpha = 0.036 < 0.05$ por lo que indica que existe una relación significativa baja entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.⁴⁰

5.4 IMPLICANCIAS DE ESTUDIO

El estudio sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en enfermeras(os) del servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco en 2023 tiene implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos en el sector salud. Algunas de estas implicaciones son:

- Mejora del clima organizacional: los resultados del estudio sugieren que mejorar el clima organizacional puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral de los enfermeros. Los empleadores pueden considerar la posibilidad de fomentar

⁴⁰ Cutipa, k. En su estudio “clima organizacional y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de los servicios de emergencia, medicina y cirugía del hospital Antonio Lorena, - 2021” <https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6587/253T20220157.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



un ambiente laboral positivo y colaborativo, que incluya reconocimiento y recompensas por un trabajo bien hecho, capacitación y desarrollo profesional, así como oportunidades de crecimiento y avance en la carrera.

- Mayor satisfacción laboral: la satisfacción laboral es un factor importante para retener a los trabajadores y mejorar la calidad de la atención médica. Los empleadores pueden considerar la posibilidad de implementar políticas y prácticas que mejoren la satisfacción laboral, lo que puede tener un impacto positivo en el bienestar de los trabajadores y en la calidad de la atención médica que se brinda a los pacientes.



CONCLUSIONES

Luego de realizar el estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

- En cuanto al objetivo general Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico Medicina y Cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023. muestra una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, con un coeficiente de correlación de 0.765 y una significancia bilateral de 0.000. Esto sugiere que existe una relación fuerte entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en este servicio hospitalario.
- Para el objetivo específico 1 Describir las características generales de las enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023, Edad: las enfermeras(os) encuestadas tienen entre 36 y 45 años (49,1%), seguido por aquellos con edades entre 25 y 35 años (24,5%) Sexo: las enfermeras(os) encuestadas son mujeres (90,6%), Grado académico: la mayoría de las enfermeras(os) encuestadas tienen un título de especialista (75,5%), seguido por aquellos con un título de magíster (24,5%). Tiempo de servicio en el hospital: la mayoría de las enfermeras(os) encuestadas han trabajado en el hospital por un período de 1 a 10 años, con un 37,7% de las enfermeras(os) trabajando de 1 a 5 años y un 35,8% de 6 a 10 años. Tiempo de labor en el servicio: la mayoría de las enfermeras(os) encuestadas han trabajado en el servicio de 1 a 10 años, con un 49,1% de las enfermeras(os) trabajando de 1 a 5 años y un 34,0% de 6 a 10 años.
- Para el objetivo específico 2 Describir el clima organizacional en enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023. los resultados, se puede observar que el 98.1% de las enfermeras(os) encuestadas consideran que el clima organizacional en el servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena de Cusco es saludable, mientras que solo el 1.9% considera que necesita mejorar.
- Para el objetivo específico 3 Describir la satisfacción laboral en enfermeras(os) en el servicio de Centro Quirúrgico, medicina y cirugía del Hospital Antonio Lorena Cusco 2023. Los datos indican que se encuestó a un total de 53 enfermeras(os), y el 86.8% de ellos se siente satisfecho con su trabajo, mientras que el 13.2% restante se siente indiferente.



SUGERENCIAS

1. **AL DIRECTOR DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO:**

- Implementar políticas y prácticas que mejoren el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el servicio de centro quirúrgico, medicina y cirugía. Por ejemplo, pueden considerar la posibilidad de fomentar un ambiente laboral positivo y colaborativo, que incluya reconocimiento y recompensas por un trabajo bien hecho, capacitación y desarrollo profesional, así como oportunidades de crecimiento y avance en la carrera.
- Efectuar capacitaciones en periodos continuos para mantener una información actualizada sobre las relaciones interpersonales y diferentes temas con referencia al ser humano y su entorno.

2. **A LOS JEFES DE SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO, MEDICINA Y CIRUGÍA:**

- Mejorar la relación y comunicación con los trabajadores, lo que puede tener un impacto positivo en el clima organizacional y la satisfacción laboral. También pueden considerar la posibilidad de implementar programas de capacitación y desarrollo profesional, así como reconocimientos y recompensas por un trabajo bien hecho, para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores.

3. **A LOS INVESTIGADORES Y PROFESIONALES DE LA SALUD:**

- Continuar investigando sobre clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral, para así mejorar la calidad de servicio a todos los usuarios y proporcionar recomendaciones y soluciones específicas y afectivas.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiang M. Relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral Madrid: RB. Servicios Editoriales S.L.; 2010.
2. Sánchez Jenny “clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de servicios de salud chota, 2017” disponible en <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3255/%E2%80%9C%C3%B3n%20Organizacional%20y%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20en%20los%20trabajadores%20de%20la%20Red%20de%20Servicios%20de%20Salud%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Segredo, A. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista Cubana de Salud Pública [Internet]. 2013;39(2):385-393. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>
4. Acsendo. Clima Laboral en Latinoamérica. España: Acsendo; 2014. Disponible en:
<https://rdstationstatic.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067E%20studio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>
5. Perez, j. “relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un centro de salud público quito – ecuador 2020”. Disponible en https://tambara.org/wp-content/uploads/2019/12/4.Articulo_Perez_Cadena_FINAL.pdf
6. Araya M. Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. Revista Médica de Risaralda [revista en Internet] 2019 [acceso 01 ABRIL 2023]; 25(2): 84. Disponible en: <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/19311/16304>
7. Zaldúa Gorozabel AB. Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del cantón Paján provincia de Manabí. 20 de febrero de 2018 [citado 22 de septiembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9830>.
8. Noboa, J.“relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción quito- ecuador 2019. Disponible en : <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>



9. Salazar, a. “clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud, mexico 2020” Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v17n3/2395-8421-eu-17-03-273.pdf>
10. Inchuña, n. “clima organizacional y satisfaccion laboral en el personal de salud del centro quirurgico del hospital regional de moquegua 2020”. Disponible en http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4668/220_2022_inchuna_ccallata_n_facss_segunda_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
11. Zúñiga l. “clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital la caleta Chimbote, 2021”. Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92795/Z%20c3%ba%20c3%bliga_ILA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92795/Z%c3%ba%20c3%bliga_ILA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Gonzales, k. clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, hospital nacional dos de mayo, 2021. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78809/Gonzales_ZKE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Vargas, j. “clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de salud de un hospital público de lima, 2022” disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102803/vargas_cja-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y
14. Giuliana, l. “Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital regional de Ica, diciembre 2020” disponible en <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1104/1/endreina%20desiree%20yassdey%20isla%20santos.pdf>
15. Cutipa, k. “clima organizacional y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de los servicios de emergencia, medicina y cirugía del hospital Antonio Lorena, - 2021” disponible en <https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6587/253T20220157.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Olivera, K. “Relación Entre Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral Del Personal Profesional De Enfermería Del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018” Disponible En: Clima Unsaac Pos Grado.Pdf



17. Huamán, N. Clima organizacional y satisfacción laboral del usuario interno de la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019”
18. Cristina Ortega “Que es el clima organizacional” disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>
19. Acosta Ingaruca, Alida Melina Lic. De La Cruz Capani, Norma Lic. Huerta Quispe, Katherine Eva en su estudio clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos perioperatoria en un hospital es salud, lima. Agosto - octubre 2017 disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3852/Clima_Acosta%20Ingaruca%2C%20Alida.pdf?sequence=1&isAllowed=y pág. 9
20. Sotelo J, Figueroa E. El Clima Organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior [En línea]. Vol. (8), Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. 2017. 1- 582 p. Disponible en URL: <http://ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/312>
21. Brunet, L. . El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencia. México 2004: Trillas. Disponible en https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5196/AE_2004.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Cancino R., Metodología para el estudio del clima organizacional RM nro. 468-2011 MINSA disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
23. Gerza. 2012 Actividad recreativa [en línea]. Perú [fecha de acceso 15 de agosto del 2018]. URL disponible en: https://www.gerza.com/tecnicas_grupo/todas_tecnicas/actividades_recreativas.html.
24. Gerza. 2012 Actividad recreativa [en línea]. Perú [fecha de acceso 15 de agosto del 2018]. URL disponible en: https://www.gerza.com/tecnicas_grupo/todas_tecnicas/actividades_recreativas.html.
25. Bahamonde Melendrez, Sandra Liz “Influencia de los estilos de liderazgo de las enfermeras en el clima organizacional de un Hospital en Lima Norte”, año 2021 disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76223/Bahamonde_MSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y PAG 11



26. Joblers, J., Beneficios de un buen clima laboral [en línea]. España 2015. [fecha de acceso 5 de julio del 2019]. URL disponible en: <https://www.joblers.net/la-importancia-del-clima-organizacional/>
27. Quiñones B., ambiente laboral junio 2019 disponible en <https://es.slideshare.net/cofibone/ambiente-laboral-y-planificacin>
28. Manuel carrillo monografía clima organizacional Cajamarca 2021 disponible en <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1887/MONOGRAF%C3%8DA%20-%20CARRILLO%20GUERRERO%20-%20MICH%C3%81N%20QUISPE%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y> pag 14
29. Ortega cristina “clima organizacional” disponible en <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>
30. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional Ministerio de Salud PERÚ Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud RM N° 623-2008/MINSA disponible en http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
31. Ministerio de Salud. Documento Tecnico: Metodologia para en estudio del Clima Organizacional- V. 02. R.M. N° 468-2011 MINSA Direccion General de Salud de 78 las Personas. [En linea]. MINSA. editor. Lima-Peru; 2011. p.1-24. Disponible en URL: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2112.pdf>
32. Hanoun, Georgina// satisfacción laboral disponible en www.elprisma.com, octubre 2009.
33. Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, C. Mauricio; Martín Rodrigo, Maria José; Nuñez Partido, Antonio. Salud del trabajador disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
34. La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial [en línea]. Barcelona: Busiones schooll; 2015. [fecha de acceso 24 de agosto del 2018]. URL disponible en: <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccinlaboral-para-el-exito-empresarial/>.
35. Solis, Isabel “satisfaccion laboral en colaboradores de una caden mexicana de supermercados “ disponible en <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768001/html/>
36. Polo, Sergio., en su estudio “FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCEPCIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO EN UN COMPLEJO CINEMATOGRAFICO disponible en:



- <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n9/e9.html#:~:text=El%20primer%20factor%20se%20denomina,por%20la%20naturaleza%20de%20su>
37. Castro C., (Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables) disponible en :
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5196/AE_2004.pdf?sequence=1&isAllowed=y
38. Sánchez J., “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHOTA, 2017” Disponible En:
[Https://Repositorio.Unc.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.14074/3255/%E2%80%9cclima%20Organizacional%20y%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20en%20los%20trabajadores%20de%20la%20Red%20de%20Servicios%20de%20Salud%20.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Repositorio.Unc.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.14074/3255/%E2%80%9cclima%20Organizacional%20y%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20en%20los%20trabajadores%20de%20la%20Red%20de%20Servicios%20de%20Salud%20.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
39. Castro C., (Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables) Piura 2020 disponible en
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5196/AE_2004.pdf?sequence=1&isAllowed=y



ANEXOS



CONSENTIMIENTO INFORMADO

**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

Consentimiento informado

Yo.....identificado con DNI:.....

Autorizo participar en el trabajo de investigación intitulado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023”, habiendo sido informada (o) de los procedimientos que realizara la bachiller en Enfermería: Srta. Ingrit Miryam Yuca Mamani, para lo cual firmo dicho consentimiento.

FIRMA



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

Consentimiento informado

Yo R.P.M...... identificado con DNI: 45469976.

Autorizo participar en el trabajo de investigación intitulado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023", habiendo sido informada (o) de los procedimientos que realizara la bachiller en Enfermería: Srta. Ingrid Miryam Yuca Mamani, para lo cual firmo dicho consentimiento.

FIRMA

INDICACIONES: Marque con una X en la opción de su preferencia.

Marque con una "X" las opciones correctas

1. ¿Qué edad tiene?
 - De 25 – 35 años
 - De 36 – 45 años
 - De 46 – 55 años
 - De 56 – 65 años

2. ¿De qué sexo eres?
 - Masculino
 - Femenino

3. ¿Qué grado académico tiene?
 - Especialista
 - Magister
 - Doctor

4. ¿Qué tiempo de servicio tienes en el hospital?
 - 1 – 5 años
 - 6 – 10 años
 - 11 – 20 años
 - 21 – más años

5. ¿Qué tiempo de labor tiene en el servicio?
 - 1 – 5 años
 - 6 – 10 años
 - 11 – 20 años
 - 21 – más años



INDICADORES	Nunca	A veces	frecuente mente	Siempre
LIDERAZGO				
1. ¿Mi jefe está disponible cuando se se necesita?	1	2	3	4
2. ¿Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización?				X
INNOVACION				
3. ¿La innovación es característica de nuestra organización?				X
4. ¿Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?				X
5. ¿Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas?			X	
6. ¿Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios?			X	
RECOMPENSA				
7. ¿Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo?				X
8. ¿Mi trabajo es evaluado en forma adecuada?				X
9. ¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?				X
CONFORT				
10. ¿La limpieza de los ambientes de trabajo es adecuada?			X	
11. ¿En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo?			X	
TOMA DE DESICIONES				
12. ¿Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?				X
13. ¿En mi organización participo en la toma de decisiones?			X	X
REMUNERACION				
14. ¿Recibo mi pago a tiempo?		X		
15. ¿Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo?		X		
16. ¿El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas?			X	
ESTRUCTURA				
17. ¿Las tareas que desempeño corresponden a mi función?				X
18. ¿Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización?				X
COMUNICACION				
19. ¿Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo?		X		
20. ¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?			X	
21. ¿Mantengo buena comunicación con el jefe de enfermería?			X	
CONFLICTO Y COOPERACIÓN				
22. ¿Considero que mi jefe sabe manejar adecuadamente los conflictos laborales?		X		
23. ¿Existe apoyo entre servicios cuando se les necesita?			X	
24. ¿Existe apoyo entre compañeros del servicio?		X		
MOTIVACION				
25. ¿Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses?				X
26. ¿Existen incentivos laborales con los miembros de mi grupo de trabajo?			X	
27. ¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?			X	
IDENTIDAD				
28. ¿Estoy comprometido con mi organización de salud?		X		
¿Me siento a gusto de formar parte de esta organización?			X	
¿En términos generales, me siente satisfecho con el ambiente de trabajo?		X		



QUESTIONARIO SATISFACCION LABORAL

PREGUNTA	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	1	2	3	4	5	6	7
1. ¿Cómo se siente con las relaciones personales con sus superiores?			X				
2. ¿Cómo se siente con la presión que la supervisión ejerce sobre usted?			X				
3. ¿Cómo se siente con la frecuencia en la que es supervisado?					X		
4. ¿Cómo se siente con el juicio en que los coordinadores evalúan sus funciones?					X		
5. ¿Cómo se siente con la igualdad y justicia en el trato que recibe de su establecimiento de salud?						X	
6. ¿Qué tan satisfecho se siente con el apoyo que recibe de sus superiores?						X	
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO							
7. ¿Qué tan satisfecho se siente con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?					X		
8. ¿Cómo se siente con el entorno físico del que dispone, en su lugar de trabajo?					X		
9. ¿Qué tan satisfecho se siente con el grado de iluminación en su lugar de trabajo?						X	
10. ¿Qué tan satisfecho se siente con el grado de ventilación en su lugar de trabajo?			X				
11. ¿Qué tan satisfecho se siente con la temperatura de su ambiente laboral?						X	
SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS							
12. ¿Cómo se siente con el salario que usted recibe?						X	
13. ¿Cómo se siente con las oportunidades de formación que le brinda la entidad para la que labora?			X		NO		
14. ¿Cómo se siente con las oportunidades de promoción con las que cuenta?					X		
15. ¿Qué tan satisfecho se siente con los beneficios sociales que le brinda la entidad para la que labora?					X		
16. ¿Cuando surge algún problema laboral ¿Cómo se siente con la forma en la que se llegan a negociar los acuerdos colectivos?			X				
SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO							
17. ¿Qué tan satisfecho se siente con el trabajo que realiza?					X		
18. ¿Qué tan satisfecho se siente con las oportunidades que su trabajo le brinda, para poder realizar las cosas en las que destaca?					X		
19. ¿Qué tan satisfecho se siente con las oportunidades que le ofrece su trabajo para realizar acciones importantes?			X				
20. ¿Qué tan satisfecho se siente con las metas y objetivos alcanzados hasta el momento?				X	NO		
SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN LABORAL							
21. ¿Cómo se siente con la capacidad de poder decidir de forma autónoma en su ambiente laboral?					X		
22. ¿Cuán satisfecho se siente con la posibilidad de tomar decisiones propias, con respecto al trabajo que realiza?			X				
23. ¿Cuán satisfecho se siente con el participar activamente en las decisiones de su establecimiento?			X				



SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de investigación

DR. RUBÉN FEDERICO PORCEL ALARCÓN

DIRECTOR DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA DEL CUSCO

Yo, Ingrit Miryam Yuca Mamani, identificada con DNI Nro. 46917314 , con domicilio en APV Villa Paraíso E5 Wimpillay. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Enfermería en la Universidad Andina del Cusco, solicito a Ud. Para realizar trabajo de investigación en el Hospital que dirige sobre **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DE CENTRO QUIRURGICO, MEDICINA Y CIRUGIA EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO 2023”** para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud. Acceder a mi solicitud.

Cusco De abril del 2023

Ingrit Miryam Yuca Mamani
4691731

