

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
HUANUCO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE INFLUYEN
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES
DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN
DEL HRHV HUÁNUCO - 2016**

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

TESISTAS:

- **Jimmy Angel ANDRES JAIMES**
- **Verónica Mercedes BERAÚN ACOSTA**
- **Nelva Melyszabeth HUAMÁN ESPINOZA**

ASESORA:

Dra. Nancy Veramendi Villavicencios

**HUÁNUCO-PERÚ
2016**

DEDICATORIA

A mi madre Lilia Jaimes Vda. de Andres gracias a su apoyo incondicional, quien sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de su vida para informarme y educarme, la amo mucho.

También a mi hermana Jeny Andres Jaimes por los apoyos emocionales y valores creados dentro de mi vida.

Andres Jaimes, Jimmy Angel

A mi padre Mardonio Beraún Encarnación por su apoyo Incondicional, ejemplo y valor inculcado.

A mi madre Alvina Acosta Mory, por sus cuidados y apoyo en todo momento.

Beraún Acosta, Verónica Mercedes

A mis abuelos con mucho amor por estar ahí cuando más los necesito; a mi madre Irela Espinoza Celis por su apoyo, y hacer todo en mi vida para que yo pueda lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se me terminaba.

A mis tíos en especial a Rubén Espinoza y Esmila Espinoza, por inculcar en mi la importancia y gusto por el estudio.

Huamán Espinoza, Nelva Meliszabeth

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a nuestro creador Dios; por habernos dado la vida y permitirnos obtener este logro.

A las Autoridades, Decanas, Doctoras (es) y Docentes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, quienes contribuyeron en nuestra formación académico profesional.

A la ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ENFERMERIA, por acogernos en sus aulas de estudio y que nos transmite sus conocimientos y experiencia.

A las Autoridades, Licenciadas (os), del Hospital Regional Hermilio Valdizan, por las facilidades brindadas para la ejecución del presente trabajo de investigación.

Los Autores.

RESUMEN

Objetivo: Determinar las dimensiones del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización de HRHV.

Métodos: La muestra estuvo conformada por 40 de los servicios de medicina, Cirugía, Pediatría, Neonatología, 8 enfermeros de Medicina, 10 enfermeros de Cirugía, 10 enfermeros de Pediatría, 12 enfermeros de Neonatología. Se realizó un estudio de tipo no experimental transversal descriptivo. Los datos se recolectaron en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito fue proporcionar información actualizada, para formular estrategias orientadas a fortalecer y mejorar los niveles de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Hospital Regional Hermilio Valdizán.

Resultado: Se observó que un 59.5% tiene una actitud DE ACUERDO en el clima organizacional, y un 42,5% representa la actitud ENDESACUERDO. Por otro lado, la variable independiente de Satisfacción Laboral, se encontró que un 75% de los profesionales están satisfechos mientras que un 25% de los profesionales de enfermería están insatisfecho.

Conclusiones: El clima organizacional del personal de enfermería influye en la satisfacción laboral.

Palabras claves: Dimensiones del clima organizacional que influye en la satisfacción laboral.

ABSTRACT

Objective: To determine the dimensions of organizational climate that influence job satisfaction of nurses in inpatient services HRHV.

Methods: The sample consisted of 40 services medicine, surgery, pediatrics, neonatology, 8 nurses of Medicine, Surgery 10 nurses, 10 nurses of Pediatrics, Neonatology 12 nurses. A descriptive study transverse no such program. Data were collected at one time, in one time. Its purpose was to provide updated information, make to strengthen and improve levels of Organizational Climate and Job Satisfaction in the Regional Hospital Hermilio Valdizán strategies.

Results: It was observed that 59.5 % has an attitude AGREE on the organizational climate, and 42.5 % represents the ENDESACUERDO attitude. On the other hand the independent variable of job satisfaction was found that 75 % of professionals are satisfied while 25 % of nurses are dissatisfied.

Conclusions: The organizational climate of nursing influences job satisfaction.

KEYWORDS: Dimensions of organizational climate that influences job satisfaction.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	ix
CAPITULO I: MARCO TEORICO	
1.1 Antecedentes de investigación	12
1.2 Bases Teóricas	21
1.2.1 Teorías en el estudio del Clima organizacional	21
1.2.1.1 Teorías de la administración	21
1.2.1.2 Teoría del comportamiento organizacional	22
1.2.1.3 Teoría "X" y "Y" del comportamiento organizacional	23
1.2.1.4 Teoría "Z"	24
1.2.1.5 Teoría de las relaciones humanas	24
1.2.1.6 Motivación humana	25
1.2.1.7 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow	26
1.2.1.8 Liderazgo	27
1.2.1.9 Teoría de estilo de liderazgo	28
1.2.2 Teorías en el Estudio de la Satisfacción Laboral	29
1.2.2.1 Teorías básicas de la motivación	29
1.2.2.1.1 Jerarquía de las necesidades de Maslow	29
1.2.2.1.2 Modelo existencia, relaciones y crecimiento	30
1.2.2.1.3 Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland	31

1.3 Bases conceptuales	33
1.3.1 Clima organizacional	33
1.3.2 Características del clima organizacional	35
1.3.3 Dimensiones del clima organizacional	36
1.4 Satisfacción Laboral	37
1.4.1 Dimensiones de la satisfacción laboral	39
1.5 Definición de términos operacionales	39
1.5.1. Clima organizacional	39
1.5.2. Satisfacción laboral	40
1.5.3. Profesionales de enfermería	40
1.6 Formulación del problema de investigación	41
1.7 Objetivos	41
1.8 Hipótesis	42
1.9 Variables	44
CAPITULO II: ASPECTOS METODOLOGICOS	
2.1 Ámbito de estudio	45
2.2 Población de estudio	46
2.3 Muestra	47
2.4 Tipos de investigación	47
2.5 Diseño de investigación	48
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.7 Procedimiento de recolección de datos	49
2.8 Consideraciones éticas	50
2.9 Plan de tabulación y análisis de datos	50

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
3.1 Análisis descriptivo	58
3.1.1 Características generales	58
3.1.2 Características de la dimensión clima organizacional	57
3.1.3 Características dimensión satisfacción laboral	63
3.2 Discusión de resultado	66
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	71
ANEXOS	74

INTRODUCCIÓN

El Clima Organizacional constituye un constructo personalista, una serie de percepciones globales por parte del individuo en lo concerniente a su organización. Estas percepciones globales reflejan y condicionan el comportamiento de las personas profesionales y no profesionales que trabajan unidas por el bien común del paciente o usuario.¹ Por otra parte tenemos a la satisfacción laboral que viene a ser el grado de afectividad en respuesta a un trabajo, un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.²

El clima organizacional está conformado por las siguientes dimensiones: comunicación, conflicto, confort, identidad, liderazgo y motivación.³ También encontramos en la satisfacción laboral las siguientes dimensiones: Ambiente de trabajo, motivación y reconocimiento, Formación e información.¹

Según la Dra. María Luz Ortiz Cruz (2014). Define el Clima organizacional como un ambiente atmosférico, clima favorable, confortable donde existe intercorrelación de los trabajadores de una institución y por otro lado menciona que la Satisfacción Laboral define como percepciones que se establecen en los trabajadores en relación a sus logros de sus expectativas, donde la insatisfacción no lograr su satisfacción.

A nivel internacional encontramos a Cortés Jiménez N. En su investigación titulada **Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón" Xalapa; 2009**. La investigación se llevó a cabo en Xalapa, México. El objetivo general fue diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital "Dr. Luis F. Nachón" como sus objetivos específicos

que se inclinan a determinar en el nivel de motivación, participación, liderazgo y reciprocidad que prevalece en el hospital, así como proponer alternativas de solución que mejoren el clima organizacional. El diseño utilizado fue descriptivo, transversal y observacional, donde el universo de estudio constó de los 880 trabajadores activos al momento de la recolección de la información. Se concluyó que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño.⁴

En el ámbito nacional, según Monteza Chanduvi Nancy E. Realizado en la ciudad de Chiclayo – Perú 2010. En un estudio titulado **Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud**. La presente investigación tuvo como propósito central analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital EsSalud Chiclayo. Como resultados, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral mediante favorable y una satisfacción de 35% que califica como medianamente satisfecho.⁵

A nivel local encontramos a Bejarano Gonzales M. con la investigación realizada en Huánuco en el año 2009 con el título: **Clima organizacional y calidad de atención del personal de salud del servicio de medicina y cirugía del Hospital Regional “Hermilio Valdizan Medrano”** Donde los objetivos de dicha investigación fue establecer la relación existente entre el clima organizacional y la calidad de atención que brindan el personal de salud del

servicio de medicina y cirugía del Hospital Regional "Hermilio Valdizan Medrano". Se realizó un análisis bivariado a través del coeficiente Rho Spearman. Resultados en cuanto a la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de los trabajadores del servicio de medicina y cirugía del Hospital Regional "Hermilio Valdizan Medrano", encontramos un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,6 y una $P= 0,000$, siendo esta estadísticamente significativa. Se concluyó que ambas variables se relacionan positivamente, lo que significa, que al clima organizacional es positivo y la calidad de atención de los trabajadores en estudio es regular.⁶

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de investigación

A continuación, se presentan los antecedentes de investigación que se consideran válidos para un correcto encuadre del estudio.

1.1.1. Antecedentes Internacionales

En esta primera parte encontramos a Villamil Pineda Olga N, Sánchez Fonseca W, realizaron en la ciudad de Choloma - Honduras en el 2012. En un estudio titulado **“Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma”**. Esta investigación se enfocó en estudiar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma durante un periodo predeterminado del mes de octubre a noviembre del año 2011, que se realizó en Honduras. El enfoque de esta investigación es cuantitativo con un alcance correlacional. La investigación realizó el diseño no experimental - transaccional. La población total de la municipalidad de Choloma está compuesta por 355 empleados, lo cual cumple con las necesidades de la investigación a realizar; y la muestra se determina utilizando la expresión propuesta por Bernal (2006). Para la recolección de datos se trabajó con una encuesta, que es un instrumento en forma de cuestionario, el cual posee un índice de Cronbach de 0.928, con un

total de 65 preguntas; y para la obtención de las respuestas se utilizó el método de escala de Likert. Se tomó como base ocho dimensiones para la variable clima organizacional (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) y para la variable satisfacción laboral seis dimensiones (satisfacción con el trabajo en general, con el ambiente físico, con la forma en que realiza su trabajo, con la oportunidad de desarrollo, con la relación jefe/subordinado, y con la relación remuneración). De una población de 355 empleados, se tomó una muestra de 154 empleados encuestados. Se determinó que existe un 64% de influencia del clima organizacional sobre la satisfacción de los empleados de la Municipalidad de Choloma; con un coeficiente de correlación de Pearson entre las dos variables de estudio de +0.80.⁷ Este artículo nos sirvió para tomar sus dimensiones y poder aplicar a nuestra investigación.

Ramos M, Saravia C, Vega V. realizaron la investigación titulada **Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de las Unidades de Cuidados Intensivos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.** Dicha investigación se llevó a cabo en la ciudad de Buenos Aires, Argentina; en el año 2012. Donde el objetivo de la investigación fue conocer el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería de las Unidades de Terapia Intensiva de dos sanatorios privados, Trinidad Quilmes, en la provincia de Buenos Aires, y la Maternidad Suizo Argentina en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante el mes de Septiembre del año 2012. Para poder llevar a cabo el objetivo propuesto, se midieron los indicadores de comunicación con los jefes, la permanencia de familiares, el espacio físico donde trabaja el

personal, y el reconocimiento desde la organización. El diseño utilizado fue descriptivo, cuantitativo, con una muestra de 60 personas de ambos sanatorios. Los niveles de satisfacción fueron medidos en una escala de Totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo y en desacuerdo. Se concluyó que el personal se encuentra parcialmente de acuerdo en un 61%, totalmente de acuerdo en un 8 %, y un 31 % en desacuerdo. La dimensión de la comunicación fue la más valorada, y el menos fue el reconocimiento de la organización. Se concluyó que las organizaciones deberían dirigir su atención y realizar estrategias de cambio en estas áreas deficitarias con el fin de incrementar la satisfacción de los profesionales, mejorando a la vez la calidad de los servicios ofrecido por la organización.¹ Este antecedente nos brindó información para definir las bases conceptuales de nuestro proyecto, dándonos a conocer que la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.

Cifuentes Rodríguez J. en su investigación titulada: **Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención**. Dicha investigación se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá, Colombia; en el año 2012. Donde el objetivo fue de Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. El método que utilizaron para dicha investigación fue: Descriptivo de corte transversal,

con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Se utilizó el cuestionario Font-Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. La información se analizó por medio del programa estadístico SPSS versión 15.0 se calculó el test de ANOVA y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables. Los resultados obtenidos fueron de un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ($P=0.001$), características extrínsecas de estatus ($P=0.02$) y monotonía laboral ($P=0.04$). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada. Se concluyó que no se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los

profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.⁸ Dicho antecedente nos facilitó las bases teóricas de la satisfacción laboral donde se aprecia las teorías básicas de la motivación y la operacionalización de variables.

Méndez DM. En su investigación titulada **Satisfacción laboral del personal, de las policlínicas del sector público, que ha sido contratado por el seguro nacional de salud para la provisión de atención sanitaria Belice C.A.-2011** Donde el objetivo general de la investigación es conocer y analizar el nivel de satisfacción laboral del personal adscrito a las policlínicas del sector público que han sido contratadas por el seguro nacional de salud para la provisión de atención sanitaria Belice C.A. 2011. Para el cumplimiento del objetivo general y los dos específicos se midieron doce variables relacionados con la satisfacción laboral: condiciones ambientales del trabajo, recursos materiales, responsabilidad, participación, comunicación, reconocimiento, salario, promoción profesional, relaciones interpersonales, relación con los directivos, competencia de los directivos, y capacitación de los recursos humanos. Además, se realizó un análisis de las características sociodemográficas y laborales y su relación con el nivel de satisfacción laboral. Es un estudio descriptivo, observacional y transversal, en él se utilizó un cuestionario auto aplicado solo al personal que tiene contacto con los usuarios: archivo clínico, secretaria, recepcionista, administradores, médicos, enfermeras, farmacéuticos y asistente farmacéutico. Resultaron un total de 75 trabajadores de las cinco policlínicas del sector público

contratadas por el seguro nacional de salud para la provisión de atención sanitaria, únicamente no participaron tres trabajadores seleccionados, se obtuvieron 72 respuestas. Se concluyó que en general el nivel de satisfacción laboral es el insatisfecho. La variable mejor valorada fue la de condiciones ambientales y la menor fue la competencia del directivo. Los aspectos socio-demográficos no influyen en el nivel de satisfacción, ya que tanto los hombres como las mujeres, expresaron insatisfacción, de la misma manera en todos los niveles de escolaridad, categoría laboral, rangos de edad y antigüedad laboral.⁹ Esta investigación nos sirvió para poder elaborar el instrumento respecto a la satisfacción laboral, teniendo en cuenta las tres dimensiones que consideramos en nuestro proyecto.

Cortés Jiménez N. En su investigación titulada **Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón” Xalapa; 2009.** La investigación se llevó a cabo en Xalapa, México; en el año 2009. Donde el objetivo general fue diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón” como sus objetivos específicos que se inclinan a determinar en el nivel de motivación, participación, liderazgo y reciprocidad que prevalece en el hospital, así como proponer alternativas de solución que mejoren el clima organizacional. El diseño utilizado fue descriptivo, transversal y observacional, donde el universo de estudio constó de los 880 trabajadores activos al momento de la recolección de la información. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la OPS para medir Clima organizacional. Se concluyó que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor

calificación obtuvo. El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal.¹⁰

Este antecedente nos ha brindado información sobre las bases teóricas del clima organizacional teniendo en cuenta las teorías de la administración y la operacionalización de variables.

Andrés A, Rodríguez M, Paz M, Lizana J, Felipe A, Cornejo A. con su investigación titulada **clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena**. La investigación se llevó a cabo en Santiago de Chile, en el año 2011. El objetivo de este estudio es determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se realizó un estudio cuantitativo. El diseño de estudio fue no experimental, transversal y correlacional fue un muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar un total de 96 trabajadores de una organización pública de la Región del Maule. El instrumento que se aplicaron fue los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969). Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la

institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios. Se concluyó que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.¹¹ Este antecedente nos sirvió en la realización de las dimensiones del clima organizacional, donde se aprecian nueve dimensiones que nos llevarán a conocer si estas influyen o no en la satisfacción laboral.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

En esta segunda parte encontramos a Monteza Chanduvi Nancy E. Realizado en la ciudad de Chiclayo – Perú 2010. En un estudio titulado **Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud**. La presente investigación tuvo como propósito central analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital EsSalud Chiclayo. La investigación es cuantitativa con énfasis: descriptivo y transversal. La población estuvo conformada por 46 enfermeras que laboran en el servicio del centro Quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”, durante el periodo de noviembre del 2010 hasta Julio del 2011 los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados mediante la estadística descriptiva e inferencial al 95% de

confiabilidad. Como resultados, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral mediante favorable y una satisfacción de 35% que califica como medianamente satisfecho.⁵ Esta investigación fue de gran utilidad para la base conceptual y operacionalización de variables.

1.1.3. Antecedentes Locales

En esta tercera parte encontramos a Bejarano Gonzales M. con la investigación realizada en Huánuco en el año 2009 con el título: **Clima organizacional y calidad de atención del personal de salud del servicio de medicina y cirugía del Hospital Regional “Hermilio Valdizan Medrano”** Donde los objetivos de dicha investigación fue establecer la relación existente entre el clima organizacional y la calidad de atención que brindan el personal de salud del servicio de medicina y cirugía del Hospital Regional “Hermilio Valdizan Medrano” El tipo de investigación empleado fue descriptivo explicativo de tipo correlacional prospectivo y transversal, durante el periodo de noviembre del 2008 a febrero del 2009, estando la muestra constituida por 34 profesionales y técnicos en salud usando la técnica de muestro no probabilístico por conveniencia a quienes se le aplicó una guía de entrevista y la ficha de observación. Se realizó un análisis bivariado a través del coeficiente Rho Spearman. Resultados en cuanto a la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de los trabajadores del servicio de medicina y cirugía del Hospital Regional “Hermilio Valdizan Medrano”, encontramos un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,6 y una $P= 0,000$, siendo esta estadísticamente significativa. Se concluyó que ambas variables se relacionan

positivamente, lo que significa, que al clima organizacional es positivo y la calidad de atención de los trabajadores en estudio es regular.⁶ Esta investigación fue de utilidad para las bases conceptuales, respecto al clima organizacional.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Teorías en el Estudio del Clima Organizacional

1.2.1.1 Teorías de la administración

Teoría clásica

Fayol resalta, en su teoría clásica de la administración, el énfasis en la estructura, la cual parte de un todo organizacional, con el fin de garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean órganos o personas. En esta teoría se toma en cuenta a todos los elementos que componen la organización y afirma que ésta debe cumplir seis funciones:

- Técnicas: producción de bienes o servicios de la empresa.
- Comerciales: compra, venta e intercambio.
- Financieras: búsqueda y gerencia de capitales.
- De seguridad: protección de los bienes y de las personas.
- Contables: inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
- Administrativas: integración de todas las funciones de la dirección.¹²

Esta investigación fue de gran utilidad para la formación de instrumentos y poderlos aplicarlos a nuestra investigación que se realizó ya que nos muestra un 95% de confiabilidad. Podemos ver que el estudio del clima organizacional fundamenta, en toda su totalidad, en las teorías de las relaciones humanas, como no podemos dejar de lado la teoría clásica de Fayol de la administración, donde toma énfasis en la estructura, como un todo organizacional garantizando la eficiencia en todos los órganos personas. Con sus principios fundamentales para el ejercicio de la administración, donde hay mando, equidad, orden y trabajo de equipo.

1.2.1.2 Teoría del comportamiento organizacional

Los humanos han transcurrido en una lucha por la búsqueda de la igualdad, sin embargo, las características tan específicas y únicas de los individuos se han perdido en su gran diversidad, lo que ha llevado a un confuso entendimiento y comprensión del comportamiento humano. La teoría del comportamiento humano, trata de integrar una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos. Dentro de las características del comportamiento se desprende una serie de variables como la personalidad, autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura, entre otros. En este marco, el psicólogo estadounidense Douglas Mc Gregor, afirma con indiscutibles argumentos que de la teoría del comportamiento

humano se desprenden la mayoría de las acciones administrativas.¹³

En este enfoque teórico vemos que estudia el comportamiento humano, donde integra conceptos y variables al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos. Y por tano, se llegó a saber el comportamiento del profesional en enfermería es eficiente dentro del hospital y mejorando el servicio que se dá al usuario.

1.2.1.3 Teoría “X” y “Y” del comportamiento organizacional

Del comportamiento organizacional se desprenden una diversidad de teorías para ayudar a explicarlo; una de ellas es la teoría “X”, en la cual se asume que las personas evitaran trabajar ya que les disgusta hacerlo, esto debido a las pocas ambiciones y responsabilidad que poseen. Se les concibe como indiferentes a las necesidades de la organización y renuentes al cambio, ni las retribuciones por su trabajo los ánima a interesarse por realizar sus actividades dentro de la organización, es entonces que los directivos tienen que recurrir a ciertas formas de coerción, control y amenazas, para lograr que los subordinados lleven a cabo sus labores. Por otro parte, la teoría “Y” se apoya en el supuesto de que la gente no es perezosa y lo único que los directivos tienen que hacer es potencializar sus capacidades, con el fin de que trabajen de forma natural, divertida y relajada.¹⁴

Viendo este enfoque en el clima organizacional del hospital, llegamos a considerar que la teoría “Y” propone al tema soluciones

para desarrollarse a nivel de los servicios como en las personas, permitir potenciar sus capacidades.

1.2.1.4 Teoría "Z"

Por otro lado, William Ouchi propone una teoría "Z", en la que la autoestima de los empleados está ligada a un aumento en la productividad de las organizaciones. Esta teoría sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y, a la vez, la autoestima de los empleados.¹⁵

La teoría "Z" se encuentra enlazada en las relaciones personales, en donde trata de mejorar la productividad a través de ciertos factores externos a la humanización de las condiciones del personal que trabaja en el hospital para su desempeño de su personal sin tomarlos como máquinas sino como personas integrales, que se ven también afectados por diferentes contextos en los que se desenvuelven.

1.2.1.5 Teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas trae consigo una nueva visión, dentro de las organizaciones, sobre la naturaleza del hombre, ya que concibe al trabajador no como un ente económico, sino como un ser social con sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a alcanzar ciertos objetivos, donde a través de los estilos de liderazgo y las

normas del grupo se determina, de manera informal, los niveles de producción. Este enfoque humanista no pierde de vista el objetivo principal de las teorías clásicas, maximizar la productividad; esto, claro, sin dejar de lado que los factores sociales y psicológicos pueden determinar, en gran parte, la producción y satisfacción de los trabajadores.¹⁶

Dentro de este enfoque teorista vemos que las relaciones humanas traen nuevas visiones, dentro de las organizaciones en cuanto al hombre, ya que considera al personal dentro del clima organizacional; a las motivaciones que se dan dentro de ellas para la mayor productividad de su personal en el desenvolvimiento de sus labores de trabajo de acuerdo a sus funciones donde se encuentre.

1.2.1.6 Motivación humana

En ese sentido, se desprende la teoría de la motivación de Elton Mayo, en la cual, trata de explicar que tanto los factores económicos, salariales y las recompensas, sociales y simbólicas, motivan a los empleados influyendo en su comportamiento. El organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico; sin embargo, Lewin, en su teoría de la motivación, hace énfasis en que toda necesidad, ya sea fisiológica, psicológica o de autorrealización, crea un estado de tensión en la persona que reemplaza el estado de equilibrio y esto lo predispone a llevar a cabo una acción; lo que quiere decir, que las necesidades motivan el comportamiento humano, capaz de satisfacerlas. De esto, se

puede decir que la motivación se refiere al comportamiento causado por necesidades internas de la persona, el cual se orienta a lograr los objetivos que puedan satisfacer sus necesidades.

Toda necesidad no satisfecha produce una frustración y origina ciertas conductas:

- Desorganización del comportamiento
- Agresividad
- Reacciones emocionales
- Alineación y apatía.¹⁷

Por lo tanto, esta teoría se basó en el desempeño de la persona en una actividad cualquiera ya sea eventual y dependerá de tres factores fundamentales: las expectativas, las recompensas y las relaciones entre ambas. Por lo que el esfuerzo motivado conducirá a la persona a percibir que sus acciones podrán modificar su nivel de desempeño para conseguir sus objetivos planteados por ellos mismos.

1.2.1.7. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Abraham Maslow, formula una hipótesis, en la que afirma que los seres humanos tienen sus necesidades jerarquizadas en cinco niveles:

- **Fisiológicas:** Físicas como el hambre, la sed y el sexo, entre otras.
- **Seguridad:** Seguridad y protección del daño físico y emocional.

- **Sociales:** Afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- **Estima:** Respeto a uno mismo, autonomía, logro, estatus, reconocimiento y atención.
- **Autorrealización:** Crecimiento, logro del potencial individual, hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Una vez satisfecha la primera necesidad, la siguiente tomará mayor importancia y así consecutivamente. Cada vez que una necesidad está cubierta ya no motiva, por lo que es necesario identificar aquellas que se encuentran satisfechas para enfocarse en la siguiente, dentro de la pirámide.¹⁸ Esta teoría da énfasis en convertir plenamente al ser humano para la aceptación de satisfacción de las necesidades instituidas por nuestra base biológica, lo que permitiría satisfacer tendencias que nos unen con el resto de la humanidad, descubrir lo idiosincrático, lo que nos distingue del resto de los seres humanos.

1.2.1.8. Liderazgo

El análisis del liderazgo, en el estudio del clima organizacional, es de gran importancia, ya que un buen ejercicio de éste ayuda a lograr buenos indicadores de eficacia y competitividad, además de que ayuda a la organización a mejorar su dinámica grupal y un mejor comportamiento de ésta. El liderazgo tiene la capacidad de influir y conducir a un grupo de personas para alcanzar las metas establecidas.¹⁵

Según el enfoque de las relaciones humanas, existen diversas teorías que explican el liderazgo, como lo son, la teoría de rasgos

de personalidad la cual busca las características de personalidad, sociales, físicas o intelectuales que diferencian a los líderes de los seguidores.¹⁹

El liderazgo es de suma importancia para el análisis del clima organizacional, ya que es a través de los líderes y su estrecha relación con los empleados el que se pueda influir en ellos y así promover un buen clima organizacional.

1.2.1.9. Teoría de estilo de liderazgo

Los líderes tienen cierto tipo de comportamiento dentro del ejercicio del liderazgo. Esta teoría enfatiza la existencia de tres estilos de liderazgo:

- **Liderazgo autocrático:** imposición de órdenes a los subordinados y centralización de las decisiones, no existe participación. Se presenta tensión, frustración y agresividad, ausencia de espontaneidad e iniciativa, no se muestra satisfacción por parte del personal y es necesaria la presencia del líder para desarrollar la actividad.
- **Liderazgo liberal:** el líder no ejerce ningún tipo de control y delega la mayor cantidad de actividades posible, lo que conlleva a una alta actividad de los subordinados, pero con una escasa productividad, favorece el individualismo y el poco respeto al líder.
- **Liderazgo democrático:** un líder con este estilo orienta al grupo al logro de los resultados, además de favorecer la participación de los empleados. Existe una buena comunicación entre el líder y el subordinado, el trabajo se lleva a cabo, aun

cuando el líder no está presente, se desarrolla un claro sentido de responsabilidad, compromiso personal y un excelente clima de satisfacción que favorece la integración grupal.²⁰

1.2.2. Teorías en el Estudio de la Satisfacción Laboral

1.2.2.1 Teorías básicas de la motivación

1.2.2.1.1 Jerarquía de las necesidades de Maslow

- Esta es una de las teorías más conocidas sobre la motivación, la cual fue propuesta por Abraham Maslow en 1943, el cual indicó que hay una jerarquía de cinco necesidades humanas: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización. Una vez satisfecha una de estas necesidades, dejará de ser un motivante para el individuo y la siguiente será la dominante.
- **Necesidades fisiológicas.** Dentro de estos están los alimentos, líquidos, refugio, satisfacción sexual y otras exigencias corporales. Todas relativas a la supervivencia.
- **Necesidades de seguridad.** Protección contra riesgos tanto físicos como emocionales. Se relacionan con la búsqueda de protección contra las amenazas y/o privaciones, así como para huir del peligro.
- **Necesidades de asociación o aceptación.** Afecto, sensación de pertenecer, aceptación y amistad.

- **Necesidades de estima.** Factores internos de autoestima como el respeto propio, autonomía y logros. También dentro de éstos se encuentra los factores externos de estimación, como estatus reconocimiento y atención.
- **Necesidades de autorrealización.** Se refiere al crecimiento, a alcanzar el máximo potencial de cada individuo, la autosatisfacción; son las necesidades más elevadas. Esto solo ocurrirá una vez que las demás necesidades estén relativamente satisfechas.¹⁸
- Esta teoría se da a medida que el hombre va satisfaciendo sus necesidades por lo que surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo así considerar que solo cuando una necesidad está razonablemente satisfecha, cuando se da una nueva necesidad y así el ser humano de la aceptación de satisfacción de las necesidades instituidas por nuestra base biológica.

1.2.2.1.2 Modelo Existencia, Relaciones y Crecimiento (ERC)

Teoría postulada por Clayton Alderfer de la Universidad de Yale, mantiene una estrecha relación con la teoría de Maslow. El autor propone tres grupos de necesidades primarias: Existencia, Relaciones y Crecimiento, de ahí su nombre teoría ERC.

- **Existencia** Son aquellos deseos que manifiestan bienestar tanto material como físico, es decir cubren las

necesidades del nivel más bajo, objetivos de supervivencia.

- **Relación** Éstas son las necesidades inherentes a las interacciones sociales con otros y a la satisfacción que se produce a través del apoyo emocional, respeto, el reconocimiento y un sentido de pertenencia a un grupo.
- **Crecimiento** Se refiere a las oportunidades de obtener un desarrollo personal, se centran en el yo e incluyen el deseo y el progreso personal.²¹

Esto plantea que cuando continuamente afrontamos un fallo en la satisfacción de un nivel superior, entonces la relación de la persona es concentrarse en un nivel inferior. Con respecto a esto, se ignoran las necesidades del nivel superior por lo tanto las personas se desenvuelven mejor cuando se les da retroalimentación sobre su avance hacia las metas, puesto que en esos comentarios se localizan discrepancias entre lo que se ha hecho y lo que se quiere hacer.

1.2.2.1.3 Teoría de las Necesidades Adquiridas de McClelland

Este autor buscó determinar la posible existencia de motivos aprendidos, que influyen en el comportamiento de las personas en el trabajo, señala que la cultura influye en las personas incrementando

en ellas su deseo de superarse, de imponerse o de afiliarse a sus semejantes.

- Necesidad de logro o realización, se refiere al impulso por sobresalir, de tener logros en relación con un conjunto de normas, de una lucha continua para conseguir el éxito.
- Necesidad de poder, se refiere a ese deseo de una persona por influir sobre otra, la necesidad de hacer que otros se comporten de determinada manera.
- Necesidad de afiliación, el deseo de tener relaciones interpersonales, amistosas y cercanas.

Estos tres motivos adquiridos serán importantes para las personas interesadas en actuar eficazmente en una empresa. Sin embargo, estas deben estar orientadas a la obtención del éxito dentro del mundo competitivo que se vive actualmente.²²

Por lo que estas necesidades se aprenden al enfrentarse uno al ambiente que se encuentra en un puesto donde las necesidades son aprendidas, la conducta que se recompensa tiende a repetirse con mayor frecuencia por lo que una conducta se logra aprender a aceptar riesgos moderados y alcanzar metas que está dentro del mismo trabajador al querer lograr todo lo planteado.

1.3. Bases conceptuales

1.3.1 Clima organizacional

Encontramos comentarios de Daft, en su libro teoría y diseño organizacional, define a las organizaciones como entidades sociales que están dirigidas al alcance de metas, diseñadas con una estructura previamente analizada, donde se trabaja en coordinación y que está vinculada al medio ambiente. Daft una de las características principales, de las organizaciones, es que está formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de sus metas. Existe una gran diversidad de organizaciones, dependiendo del tamaño, del giro o la industria a la que pertenezcan; sin embargo, es importante en el marco de esta investigación señalar la diferencia entre aquellas organizaciones que buscan una retribución económica y las que dirigen sus esfuerzos para la generación de un impacto social.

Donde encontramos comentario del autor mencionando las funciones que una organización debe de cumplir, entre las que se encuentra:

- Reunir recursos para alcanzar las metas y resultados deseados
- Producir bienes y servicios con eficiencia
- Facilitar la innovación
- Utilizar productos modernos y tecnologías basadas en computadoras
- Adaptarse e influir en un ambiente cambiante
- Crea valor para los propietarios, clientes y empleados

- Acomodarse a los desafíos constantes de diversidad, ética, patrones de desarrollo profesional, motivación y coordinación de los empleados.

Es necesario que las organizaciones cumplan con dichas funciones, con el fin de que estas lleven la dirección y alcancen los objetivos que se elaboraron en su planeación.

Entendemos que, por lo expuesto por el autor, la organización, como un sistema abierto, debe estar constantemente en armonía con el exterior para poder subsistir, por lo que debe estar en permanente cambio, adecuándose a las prioridades del ambiente en forma continua, de donde se usa los recursos en bruto, como es: humanos, económicos y financieros para la organización, pasando por un proceso de innovación y así, traerlo al exterior y a si se forma el producto o servicio.¹⁸

Miguel Ángel Asenjo, en su libro *Gestión diaria del hospital*, utiliza la definición de esta propuesta por la organización Mundial de la Salud (OMS), donde dice que un hospital es parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médico sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar. Otra definición de hospital, es la que proporciona la Ley de Hospitales de España, que dice que todo hospital son aquellos establecimientos que están destinados a dar servicios de asistencia médico-clínica, sin perjuicio de que puedan realizarse en ellos, además, en la medicina

que se crea conveniente, medicina preventiva y de recuperación, además del tratamiento ambulatorio.

Por lo tanto, los hospitales son organizaciones donde se prioriza el logro de sus objetivos, formadas por personas que ayudan y favorecen para el alcance de sus metas, con una estructura orgánica bien planeada, de acuerdo a las necesidades del lugar, y que cumple algunas funciones, como la producción de servicios.

También encontramos en este título de investigación; Chiavenato en su libro, cita a French y Bel, quienes definen al DO como: “el esfuerzo de largo plazo, apoyado por la alta dirección, con el propósito de mejorar los procesos de resolución de problemas de renovación organizacional, particularmente por medio de un diagnóstico eficaz y colaborativo y de la administración de la cultura organizacional, con énfasis especial en los equipos formales de trabajo, en los equipos temporales y en la cultura intergrupala”.

Según la OPS, el desarrollo organizacional se entiende como un conjunto de actividades para llevar a cabo un cambio planeado, que tiene como base los valores humanistas, esto con el único fin de mejorar la eficacia de la organización y el bienestar de los empleados 5; así como, desde mi punto de vista, la satisfacción de los usuarios.²³

1.3.2. Características del Clima Organizacional

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización. Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)

1.3.3. 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 seis dimensiones a ser evaluadas:

- **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.
- **Conflicto:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
- **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

- **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
- **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.²⁴

1.4. Satisfacción Laboral

Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

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

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

dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.

- **Compromiso organizacional.** Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella. El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos.
- **Estado de ánimo en el trabajo.** Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de

clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.²⁵

1.4.1 Dimensiones de la satisfacción laboral.

Se tendrá en cuenta tres dimensiones que son:

- **Ambiente de trabajo:** comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- **Motivación y reconocimiento:** Weinert nos indica que la motivación para trabajar permite explicar por qué la persona dirige sus fuerzas y su energía en un sentido determinado y manifiesta ciertas pautas de conducta y de reacción en el mundo laboral de la organización.
- **Formación e información:** Nos da a conocer información relacionada con los planes de formación que se aportan a los trabajadores, la formación básica impartida y las posibilidades de desarrollo profesional que se ofrece a los trabajadores en general.²⁶

1.5. Definición de Términos Operacionales

1.5.1. Clima organizacional

El Clima Organizacional es: un constructo personalista, una serie de percepciones globales por parte del individuo en lo concerniente a su organización. Estas percepciones globales reflejan la interacción que se da entre las características personales y las de la organización.

En la misma medida en que se puede analizar y describir una organización en lo que concierne a sus propiedades, a su estructura y a sus procesos, también es posible identificar las diferentes dimensiones de la percepción del medio ambiente laboral en el que se encuentra el colaborador individual e investigar su influencia sobre la experiencia y la conducta individuales.⁶

1.5.2. Satisfacción laboral

Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.²

1.5.3. Profesionales de enfermería

Es un(a) enfermero(a) con un título universitario para el ejercicio de la enfermería superior.

Un profesional en enfermería (enfermero o enfermera profesional) está autorizado para ofrecer una amplia gama de servicios de atención en salud, entre ellos:

Tomar la historia clínica del paciente, llevar a cabo un examen físico y ordenar procedimientos y pruebas de laboratorio.

Diagnosticar, tratar y manejar enfermedades.

Suministrar recetas y coordinar remisiones.

Suministrar folletos sobre la prevención de enfermedades y estilos de vida saludables.

Llevar a cabo ciertos procedimientos, como una: Biopsia de médula ósea. Punción lumbar.²⁶

1.6. Formulación del problema de investigación.

¿Cuáles son las dimensiones del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del HRHV Huánuco - 2016?

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar las dimensiones del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del HRHV Huánuco – 2016.

1.9.2. Objetivos Específicos

- Identificar la población muestral profesionales de enfermería que laboran en el servicio de hospitalización del HRHV Huánuco – 2016.
- Conocer las dimensiones del clima organizacional que se aplican en los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del HRHV Huánuco – 2016.
- Evaluar el nivel de satisfacción laboral que presentan los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del HRHV Huánuco – 2016.

- Precisar si la dimensión confort del clima organizacional donde se desempeñan laboralmente las enfermeras si influye en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del HRHV Huánuco- 2016
- Establecer si la dimensión conflicto del clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del HRHV Huánuco- 2016.
- Definir si la dimensión comunicación del clima organizacional influye la en la satisfacción laboral entre los jefes de servicio y los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del HRHV Huánuco- 2016.
- Analizar que dimensiones del clima organizacional influyen preponderantemente en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del HRHV Huánuco- 2016.

1.8. Hipótesis de Investigación

1.8.1. Hipótesis General

Hi: Las dimensiones del clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional "Hermilio Valdizan" Huánuco - 2016.

Ho: Las dimensiones del clima organizacional no influye en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional "Hermilio Valdizan" Huánuco - 2016.

1.8.2. Hipótesis específicos

Hi: Las dimensiones aplicadas en el personal de enfermería mejoraran el clima organizacional en los servicios de hospitalización.

Ho: Las dimensiones aplicadas en el personal de enfermería no mejoraran el clima organizacional en los servicios de hospitalización.

Hi: El nivel de satisfacción laboral influye en los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización.

Ho: El nivel de satisfacción laboral no influye en los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización.

Hi: La dimensión confort del clima organizacional donde se desempeñan laboralmente las enfermeras influye en la satisfacción laboral.

Ho: La dimensión confort del clima organizacional donde se desempeñan laboralmente las enfermeras no influye en la satisfacción laboral.

Hi: La dimensión conflicto del clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.

Ho: La dimensión conflicto del clima organizacional no influye en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.

Hi: La comunicación del clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los jefes de servicio y los profesionales de enfermería.

Ho: La comunicación del clima organizacional no influye en la satisfacción laboral de los jefes de servicio y los profesionales de enfermería.

Hi: Las dimensiones del clima organizacional influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización.

Ho: Las dimensiones del clima organizacional no influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización.

1.9. Variables

Las **variables** de estudio consideradas fueron:

1.9.1. Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

1.9.2. Variable Independiente: Clima Organizacional

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Ámbito del Estudio

La presente investigación se realizó en el Hospital Regional “Hermilio Valdizan Medrano”, en estudio el cual fue fundada en la fecha 20/07/1964; está ubicada en el JR. HERMILIO VALDIZAN # 950 por el norte: con la Alameda De La República, Por el sur este: con la Clínica Huánuco, Por el este: con el rio Huallaga, Por el oeste: con el Club Central. El departamento de Huánuco se encuentra ubicado en la parte central del Perú, entre la cordillera occidental y el río Ucayali. El clima del departamento de Huánuco es templado cuya temperatura promedio anual es de los 20°C. Huánuco tiene un relieve accidentado. Cuenta con nevados, cordilleras, cálidos valles y selvas amazónicas, que atraen turistas y andinistas. La altura del territorio huanuqueño oscila entre los 80 y 6000 m.s.n.m. Huánuco tiene una extensión territorial de 35,315 km² y su población supera los 600 mil habitantes. El departamento de Huánuco limita por el norte con los departamentos de La Libertad, San Martín, Loreto y Ucayali; por el este con el departamento de Ucayali; por el sur con el departamento de Pasco y por el oeste con los departamentos de Lima y Ancash.²⁷ Dentro del nosocomio en estudio encontramos un Organigrama Estructural que consta de lo siguiente: Dirección Ejecutiva, Org. Control Institucional, Oficina Planeamiento Estratégico, Unidad de Epidemiología y Salud Ambiental: Unidad de Seguros, Unidad de Apoyo a la docencia, Unidad de Estadística; Unidad de Gestión de la Calidad, Oficina de Administración: Unidad de Economía, Unidad de

Logística, Unidad de Personal, Unidad de Servicios; también encontramos los siguientes Departamentos: Medicina: Servicio de Medicina, Dpto Cirugía: Serv. De Cirugía, Dpto. de Pediatría: Serv. De Pediatría, Serv. De Neonatología; Dpto. de Ginecología: Serv. De Ginecología, Serv. De Obstetricia; Dpto. De Odontología; Dpto. De Enfermería: Serv. De Enfermería Consultorio, Serv. De Enfermería; Dpto. De Emergencia y Cuidados Críticos: Serv. De Emergencia, Serv. De Cuidados Intensivos; Dpto. de Anestesiología y Centro Quirúrgico; Dpto. De Patología Clínica y Anatomía Patológica: Serv. De Patología, Serv. De Anatomía; Dpto. De Diagnósticos; Dpto. De Consultorio Externo y Hospitalización; Dpto. nutricional y Dietético; Dpto. Farmacéutico; Dpto. De Servicio Social; Dpto. Psicológico.

2.2. Población de Estudio

La población para el estudio lo constituyó los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital Regional "Hermilio Valdizan Medrano" – Huánuco. Por lo que se trabajó al 100%, que representa aproximadamente 58 profesionales.

N° de personal de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional "Hermilio Valdizan Medrano" - Huánuco	
MEDICINA	12
CIRUGIA	11
PEDIATRIA	12
NEONATOLOGIA	23
TOTAL	58

2.3. Muestra

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia; haciendo un total de 40 profesionales de Enfermería de los cuales se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

2.3.1. Criterio de inclusión

- Profesionales de enfermería de los servicios de pediatría, neonatología, cirugía y medicina.
- Profesionales de enfermería que quieren participar en el estudio mediante el consentimiento informado firmado.
- Profesionales de enfermería que laboran más de un año, en las diferentes modalidades (nombrados, contrato, Cas).

2.3.2. Criterios de exclusión

- Profesionales de enfermería que no quieren participar y que no presentan el consentimiento informado firmado.
- Profesionales de enfermería con licencias y vacaciones.
- Profesional que se encuentre con alguna sanción administrativa.

2.4. Tipos de Investigación

2.4.1. Según su tiempo de estudio, Es prospectivo, porque los datos se recolectó del inicio del trabajo hasta el final.

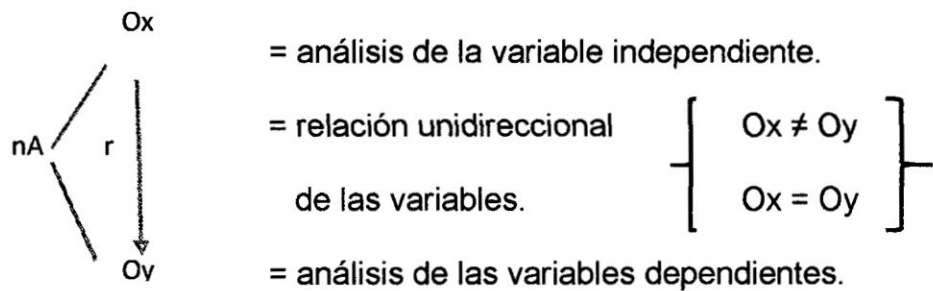
2.4.2. Según su participación del investigador, Es observacional porque los datos de la variable independiente no se pueden cambiar.

2.4.3. Según su cantidad de medición de variables, Es transversal, porque los datos obtenidos se registró una sola vez.

2.4.4. Según la cantidad de variable a estudiar, Es analítico, porque se estudió las dos variables con la finalidad de asociarla.

2.5. Diseño de investigación

El diseño utilizado para la investigación fue relacional, se presenta en el siguiente esquema



2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.6.1. Técnica

Para la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta de tipo actitudinal, con preguntas politónicas, realizada al personal de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional "Hermilio Valdizan" donde se obtuvo información del objeto de estudio.

2.6.2. Instrumento

Para la presente investigación se tomó en cuenta los siguientes instrumentos de recolección de datos:

Escala modificada del clima organizacional (Anexo N° 02) constó de 32 ítems con cinco posibilidades de respuesta, se evaluó 6

dimensiones fundamentales: comunicación, confort, liderazgo, motivación, identidad y conflicto

Cuestionario modificado de satisfacción laboral (Anexo N°03)

constó de 22 ítems, con dos posibilidades de respuestas, se evaluó 3 dimensiones fundamentales: motivación y reconocimiento, área y ambiente de trabajo y formación e información.

2.7. Procedimiento de recolección de datos

Se presentó una solicitud al director del Hospital Regional "Hermilio Valdizan Medrano" Huánuco - 2016 para realizar el trabajo de investigación con las escolares de dicha institución.

Luego de su aceptación se realizó un plan de trabajo para poder llevar a cabo las acciones programadas.

La recolección de datos estuvo a cargo de los responsables del estudio quienes nos encargamos del desarrollo y ejecución de los instrumentos de la investigación.

- Validación de instrumento, los instrumentos de recolección de datos fueron validados a través de la opinión y análisis de expertos en la materia, quienes dictaminaron si los instrumentos que se aplicaron han sido diseñados con el rigor científico pertinente para obtener resultados ajustados a lo que persigue la investigación. El juicio de expertos tuvo un total de 5 expertos de la materia.
- Confiabilidad de los instrumentos, así mismo se aplicó los instrumentos de recolección de datos a una muestra piloto compuesta por 10 enfermeros de los servicios de emergencia, ginecología, y que no participen como muestra

definitiva, para no sesgar los resultados y efectuar la fiabilidad según el estadístico de correlación correspondiente.

- Los instrumentos de recolección de datos alcanzaron una confiabilidad alta mayor o igual de 0,7 (donde clima organizacional obtuvo un puntaje de 0.83 y la Satisfacción Laboral obtuvo 0.97); de igual modo cada dimensión de las dos variables del estudio de investigación.
- Se entregó un consentimiento informado de la muestra para aplicar los instrumentos, a cada enfermero antes de su aplicación.
- Aplicación del instrumento a la muestra del estudio, se aplicó el (Anexo N°01), para luego entregarles el (Anexo N° 02) y luego el (Anexo N°03) todo esto se realizó en un periodo de 30 minutos, en los respectivos servicios.
- Por último, se realizó el control de calidad de la base de datos, tabulación y análisis de los datos recolectados.

2.8. Consideraciones éticas

Para aplicar los instrumentos de la investigación y la recolección de datos fue necesario utilizar el consentimiento informado, a cada una de las unidades de análisis. (Anexo N° 1). Cada uno de los profesionales que participaron en esta investigación estuvieron informados del objetivo del estudio, por ello cada uno participó de manera voluntaria con previo consentimiento informado; de tal manera que los datos obtenidos se manejaron confidencialmente.

2.9. Plan de Tabulación y Análisis de Datos

Luego de la aplicación de los instrumentos, los datos fueron analizados e interpretados en SPSS versión 22 o la versión más actual y gráficos de acuerdo al porcentaje de los resultados de la investigación.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

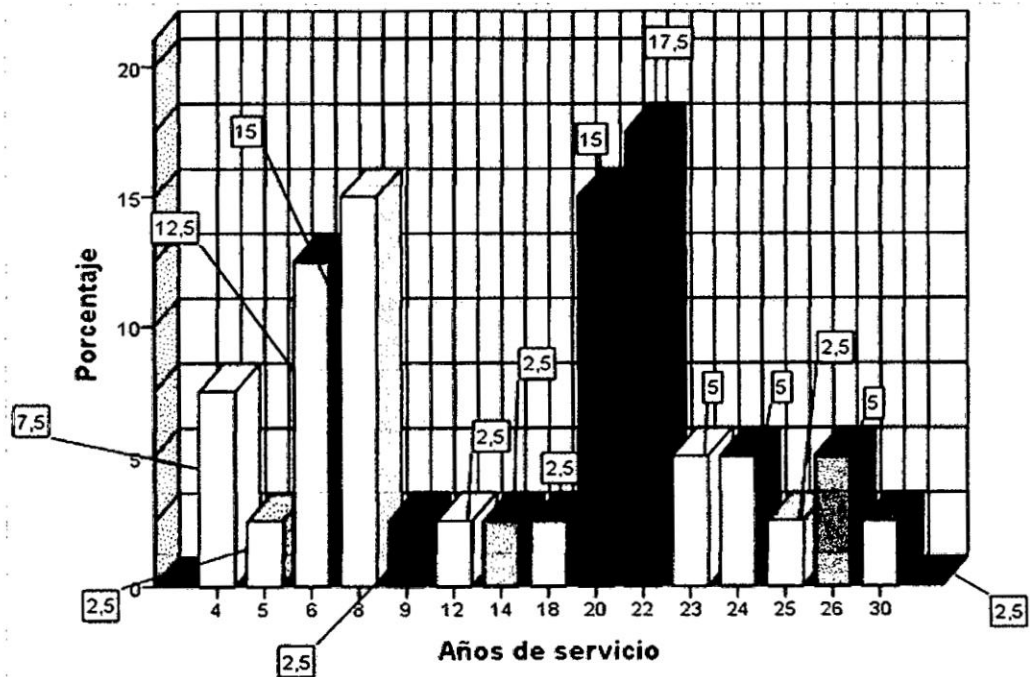
3.1.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES:

Tabla 01 Años de servicios de las Lic. Enfermeras en estudio. H.R.H.V, Huánuco 2016.

Años de servicio	Frecuencia	Porcentaje %
4	3	7,5
5	1	2,5
6	5	12,5
8	6	15,0
9	1	2,5
12	1	2,5
14	1	2,5
18	1	2,5
20	6	15,0
22	7	17,5
23	2	5,0
24	2	5,0
25	1	2,5
26	2	5,0
30	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Escala modificada del Clima Organizacional de 2016. ANEXO (N° 02)

Gráfico 01. Porcentajes de años de servicios de todas las Lic. Enfermeras en estudio. H.R.H.V, Huánuco 2016



INTERPRETACION:

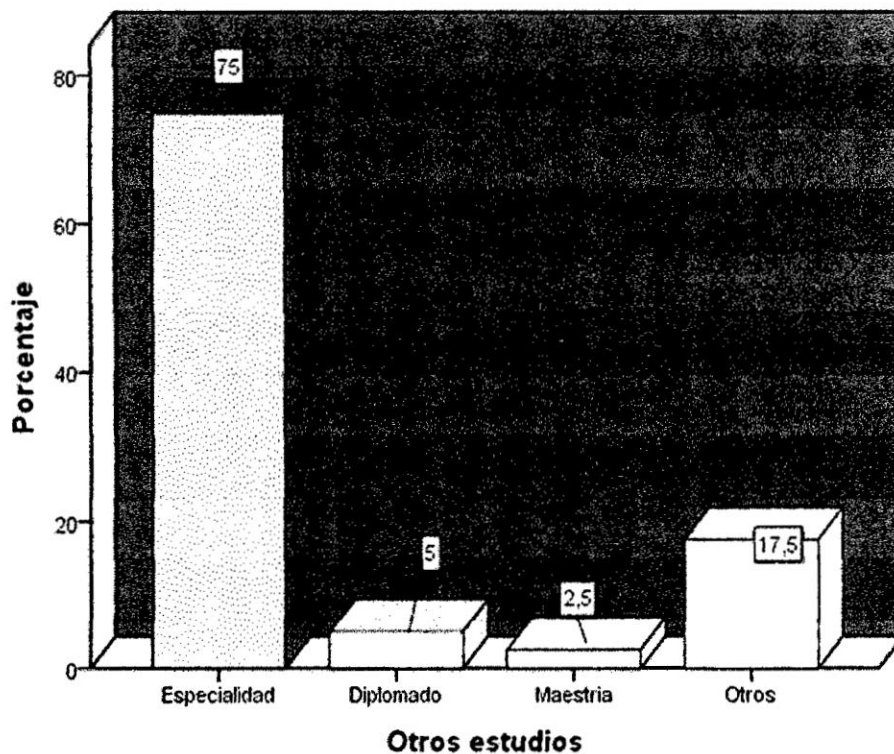
En relación al Año de servicio el 7.5% (4), de 5 años (2.5%), de 6 años (12.5%), de 8 años (15%), de 9 años (2.5%), de 12 años (2.5%), de 14 años (2.5%), de 18 años (2.5%), de 20 años (15%), de 22 años (17,5%), de 23 años (5%), de 24 años (5%), de 25 años (2.5%), de 26 años (5%), 30 años (2.5%).

Tabla N° 02 Otros estudios de las Lic. Enfermeras en estudio. H.R.H.V, Huánuco 2016.

Otros estudios	Frecuencia	Porcentaje %
Especialidad	30	75,0
Diplomado	2	5,0
Maestría	1	2,5
Otros	7	17,5
Total	40	100,0

Fuente: Escala modificada del Clima Organizacional de 2016. ANEXO (N° 02)

Gráfico 02. Porcentajes de otros estudios de todas las Lic. Enfermeras en estudio. H.R.H.V, Huánuco 2016



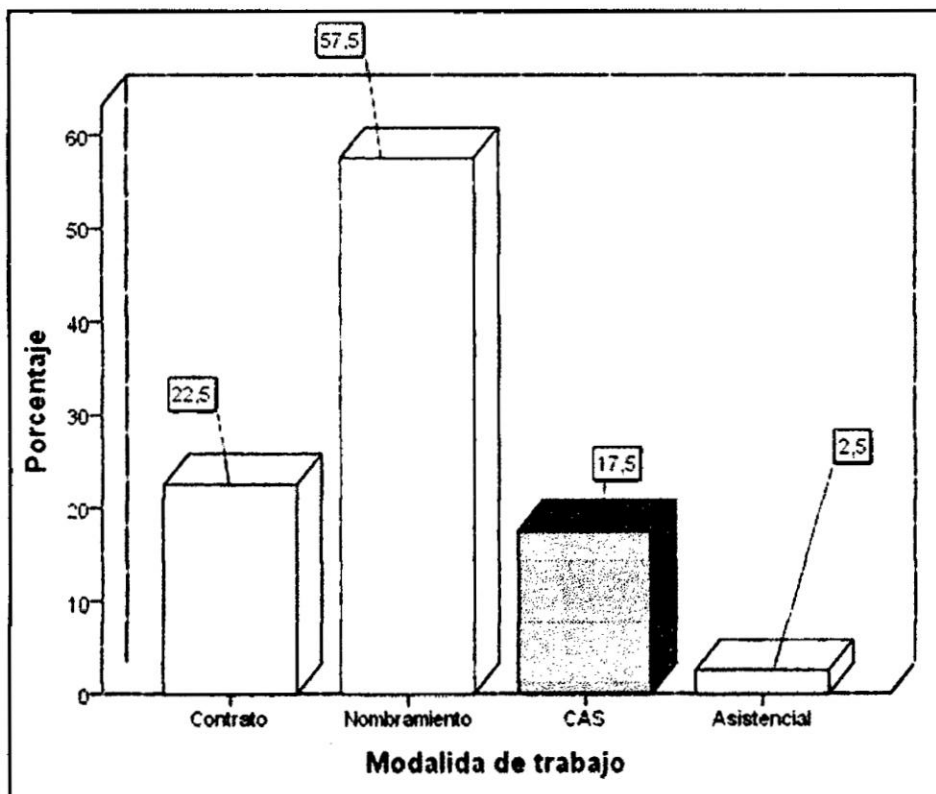
INTERPRETACION: En respecto a otros estudios el 75% (75) han hecho especialidades, el 5%(5) diplomado, el 2.5%(25) maestría y el 17.5%(17) otros estudios.

Tabla N° 03 Modalidad de trabajo de todas las Lic. Enfermeras en estudio.
H.R.H.V, Huánuco 2016

Modalidad de trabajo	Frecuencia	Porcentaje %
Contrato	9	22,5
Nombramiento	23	57,5
CAS	7	17,5
Asistencial	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Escala modificada del Clima Organizacional de 2016. ANEXO (N° 02)

Grafico N° 03 Porcentaje de modalidad de trabajo de todas las Lic. Enfermeras en estudio. H.R.H.V, Huánuco 2016.



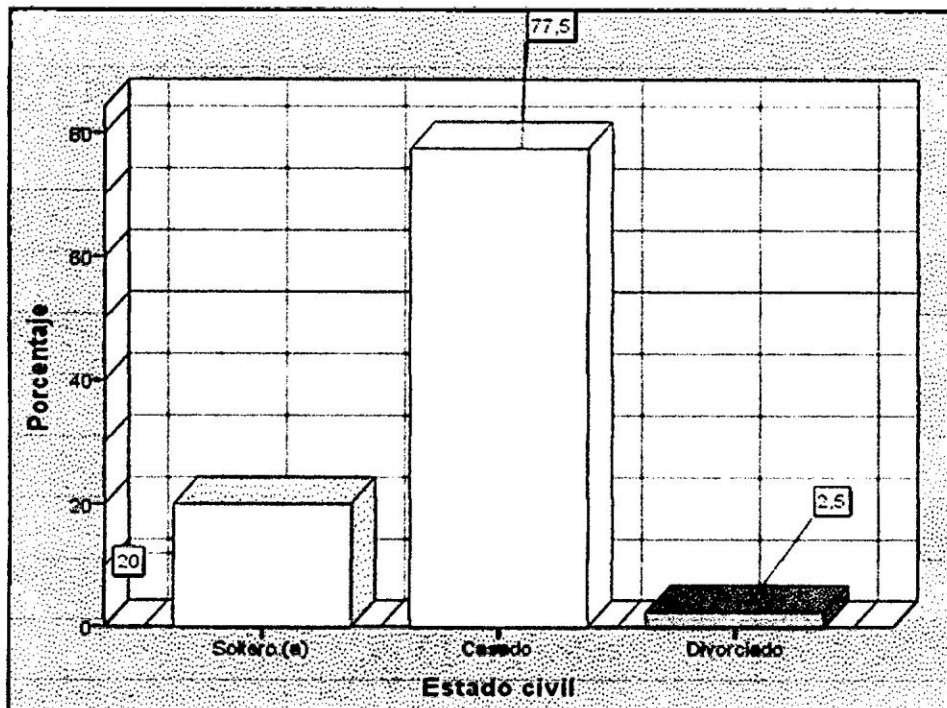
INTERPRETACION: Según la modalidad de trabajo el 22.5%(25) es contratado, el 57.5%(57) es nombrado, el 17.5%(17) es cas y el 2.5%(25) es asistencial.

Tabla N° 04 Estado civil de todas las Lic. Enfermeras en estudio. H.R.H.V, Huánuco 2016.

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje %
Soltero (a)	8	20,0
Casado	31	77,5
Divorciado	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Escala modificada del Clima Organizacional de 2016. ANEXO (N° 02)

Grafico N° 04 Estado civil de todas las Lic. Enfermeras en estudio. H.R.H.V, Huánuco 2016.



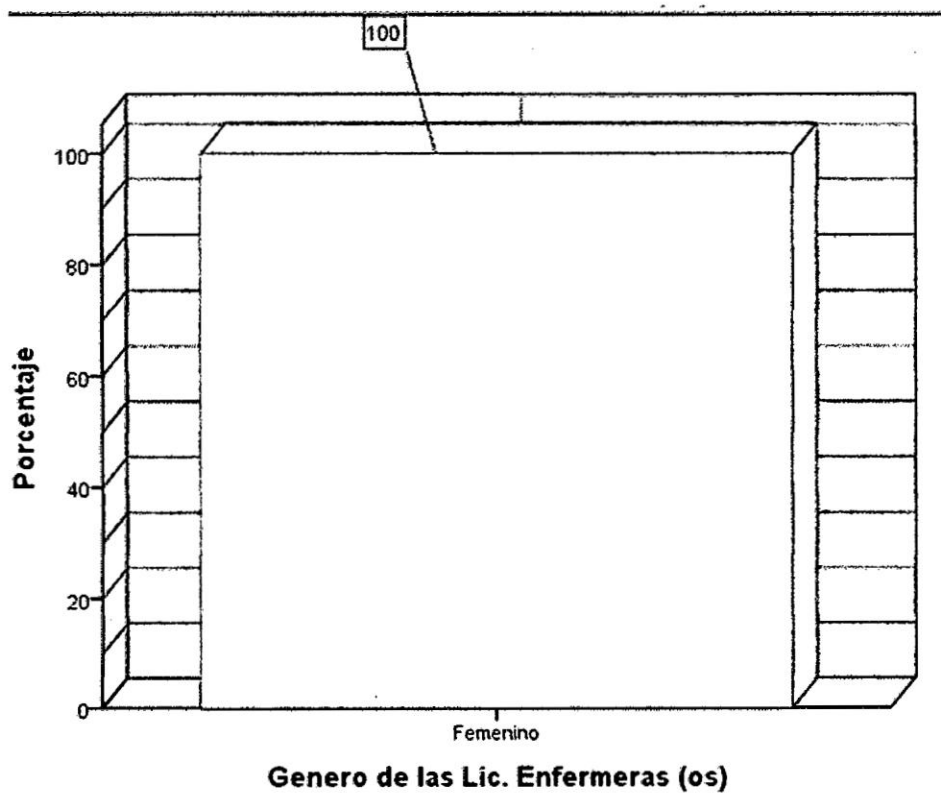
INTERPRETACION: En el estado civil, se encontró que el 20% (20 enfermeras) tuvieron la condición de soltera, asimismo el 77.5% (77 enfermeras) se encontraban casadas y el 2.5% (2 enfermeras) son divorciadas.

Tabla N° 05 Genero de las Lic Enfermeras (os) de todas las Lic. Enfermeras en estudio. H.R.H.V, Huánuco 2016.

Genero de las Lic. Enfermeras (os)	Frecuencia	Porcentaje %
Femenino	40	100.0
Total	40	100,0

Fuente: Escala modificada del Clima Organizacional de 2016. ANEXO (N° 02)

Grafica N° 05 porcentaje de genero de las Lic Enfermeras (os) de todas las Lic. Enfermeras en estudio. H.R.H.V, Huánuco 2016.



INTERPRETACION: Concerniente al género del 100% (40) son femeninos.

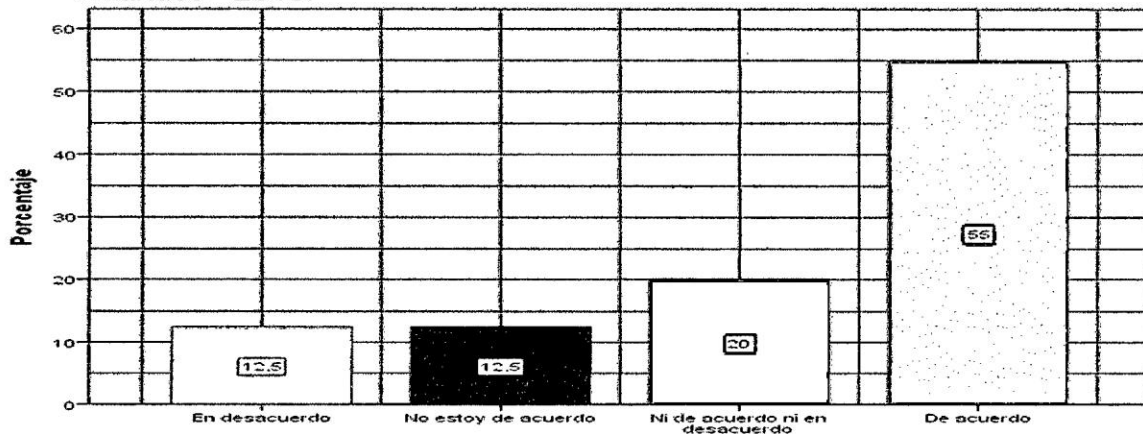
3.1.2. CARACTERISTICAS DE LA DIMENSION CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla N°01 Respuestas sobre si existe una buena comunicación entre mis colegas de servicio de Hospitalización (Pediatria, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan“, Huánuco - 2016.

Comunicación entre mis colegas de servicio de hospitalización	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	5	12,5
No estoy de acuerdo	5	12,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	20,0
De acuerdo	22	55,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala modificada del Clima Organizacional de 2016. ANEXO (N° 02)

Grafica N° 01 Porcentaje de Respuestas sobre si existe una buena comunicación entre mis colegas de servicio de Hospitalización (Pediatria, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan“, Huánuco - 2016.



Existe una buena comunicación entre mis colegas de servicio

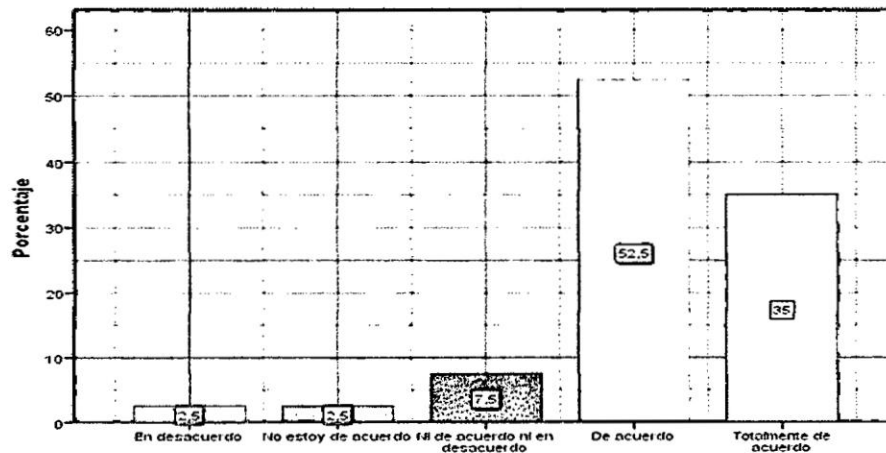
INTERPRETACION: En la Tabla y grafico N°01 podemos observar que de un total de 100% (40) enfermeras encuestados del Hospital Hermilio Valdizán, un 12.5% (12) están en desacuerdo, el 12.5%(12) no están de acuerdo, el 20% (20) ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 55% (55) están de acuerdo.

Tabla N°02 Respuesta sobre si mi jefe de servicio se preocupa por crear un ambiente agradable en los servicios de Hospitalización (Pediatría, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan“, Huánuco - 2016.

Mi jefe de servicio se preocupa por crear un ambiente agradable	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	1	2,5
No estoy de acuerdo	1	2,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7,5
De acuerdo	21	52,5
Totalmente de acuerdo	14	35,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala modificada del Clima Organizacional de 2014. ANEXO (N° 02).

Grafica N° 02 Porcentaje de mi jefe de servicio se preocupa por crear un ambiente agradable en los servicios de Hospitalización (Pediatría, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan“, Huánuco - 2016.



Mi jefe de servicio se preocupa por crear un ambiente laboral agradable

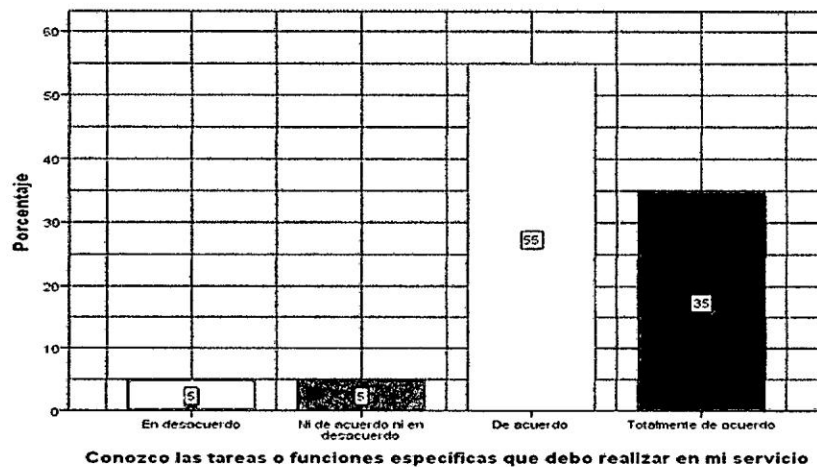
INTERPRETACION: En la Tabla y grafico N°02 podemos observar que de un total de 100% (40) enfermeras encuestados del Hospital Hermilio Valdizán, un 5% están en desacuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 55% están de acuerdo, el 35% totalmente de acuerdo.

Tabla N°03: Respuesta sobre si conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi servicios de Hospitalización (Pediatria, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan", Huánuco - 2016.

Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi servicio	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	2	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5,0
De acuerdo	22	55,0
Totalmente de acuerdo	14	35,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala modificada del Clima Organizacional de 2016. ANEXO (N° 02).

Grafica N° 03 Porcentaje de si conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi servicios de Hospitalización (Pediatria, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan", Huánuco – 2014.



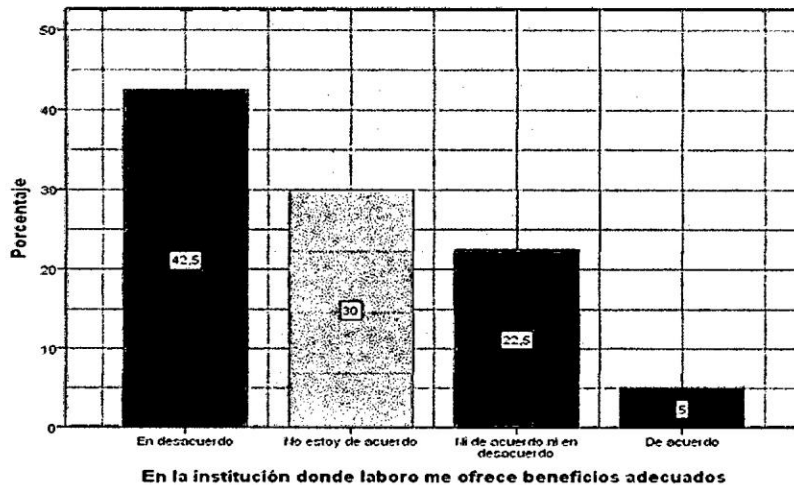
INTERPRETACION: En la Tabla y grafico N°03 podemos observar que de un total de 100% (40) enfermeras encuestados del Hospital Hermilio Valdizán, el 5% se encuentran en desacuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 55% de acuerdo y el 35% totalmente de acuerdo.

Tabla N°04: Respuesta sobre si en la institución donde laboro me ofrece beneficios adecuados en los servicios Hospitalización (Pediatría, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan", Huánuco - 2016.

En la institución donde laboro me ofrece beneficios adecuados	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	17	42,5
No estoy de acuerdo	12	30,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	22,5
De acuerdo	2	5,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala modificada del Clima Organizacional de 2016. ANEXO (N° 02).

Grafica N° 04 Porcentaje si en la institución donde laboro me ofrece beneficios adecuados en los servicios Hospitalización (Pediatría, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan", Huánuco – 2016.



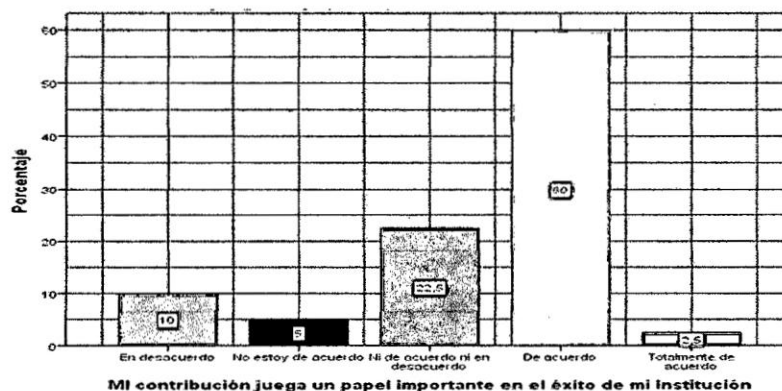
INTERPRETACION: En la Tabla y grafico N°04 podemos observar que de un total de 100% (40) enfermeras encuestados del Hospital Hermilio Valdizán, un 42% están en desacuerdo, el 30% no estoy de acuerdo, el 22,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% de acuerdo.

Tabla N°05: Respuesta sobre si mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi Institución, en los servicios de Hospitalización (Pediatría, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan“, Huánuco - 2016.

Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi Institución	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	4	10,0
No estoy de acuerdo	2	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	22,5
De acuerdo	24	60,0
Totalmente de acuerdo	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Escala modificada del Clima Organizacional de 2016. ANEXO (N° 02).

Grafica N° 05 Porcentaje de si mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi Institución, en los servicios de Hospitalización (Pediatría, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan“, Huánuco - 2016.



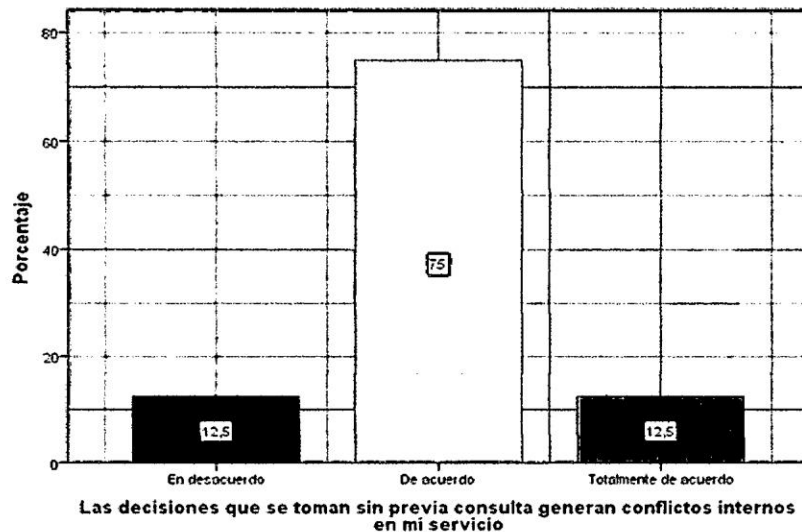
INTERPRETACION: En la Tabla y grafico N°05 podemos observar que de un total de 100% (40) enfermeras encuestados del Hospital Hermilio Valdizán, un 10% están en desacuerdo, el 5% no estoy de acuerdo, el 22,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 60% de acuerdo, el 2.5% totalmente de acuerdo.

Tabla N°06: Respuesta sobre si las decisiones que se toman sin previa consulta generan conflictos internos en mi servicio, dentro de los servicios de Hospitalización (Pediatría, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan“, Huánuco - 2016.

Las decisiones que se toman sin previa consulta generan conflictos internos en mi servicio	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	5	12,5
De acuerdo	30	75,0
Totalmente de acuerdo	5	12,5
Total	40	100,0

Fuente: Escala modificada del Clima Organizacional de 2016. ANEXO (N° 02).

Grafica N° 06 Porcentaje sobre si las decisiones que se toman sin previa consulta generan conflictos internos en mi servicio, dentro de los servicios de Hospitalización (Pediatría, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan“, Huánuco - 2016.



INTERPRETACION: En la Tabla y grafico N°06 podemos observar que de un total de 100% (40) enfermeras encuestados del Hospital Hermilio Valdizán, un 10% están en desacuerdo, el 12.5% en desacuerdo, el 75% se encuentra de acuerdo y el 12.5% se encuentran totalmente de acuerdo.

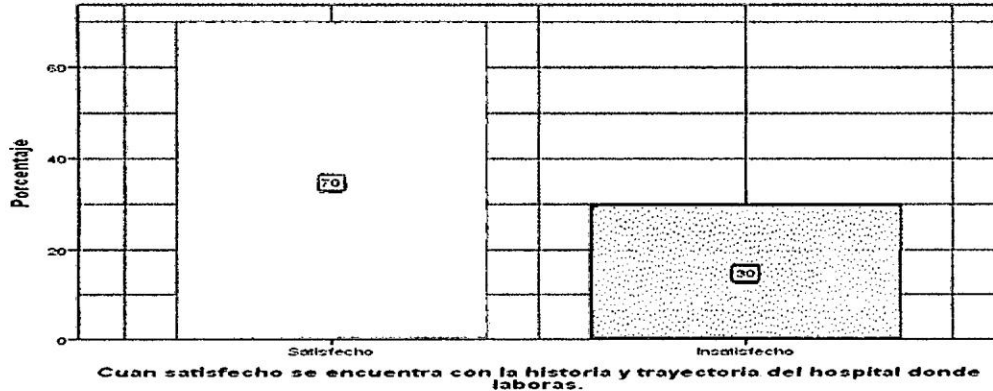
3.1.3 CARACTERISTICAS DIMENSIONES SATISFACCION LABORAL

Tabla N°01 Respuesta cuan satisfecho se encuentra con la historia y trayectoria del hospital donde laboras, dentro de los servicios de Hospitalización (Pediatria, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan", Huánuco - 2016.

Cuan satisfecho se encuentra con la historia y trayectoria del hospital donde laboras	Frecuencia	Porcentaje %
Satisfecho	28	70,0
Insatisfecho	12	30,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario modificada de Satisfacción Laboral de 2016. ANEXO (N° 03).

Grafica N° 01 Porcentaje de cuan satisfecho se encuentra con la historia y trayectoria del hospital donde laboras, dentro de los servicios de Hospitalización (Pediatria, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan", Huánuco - 2016



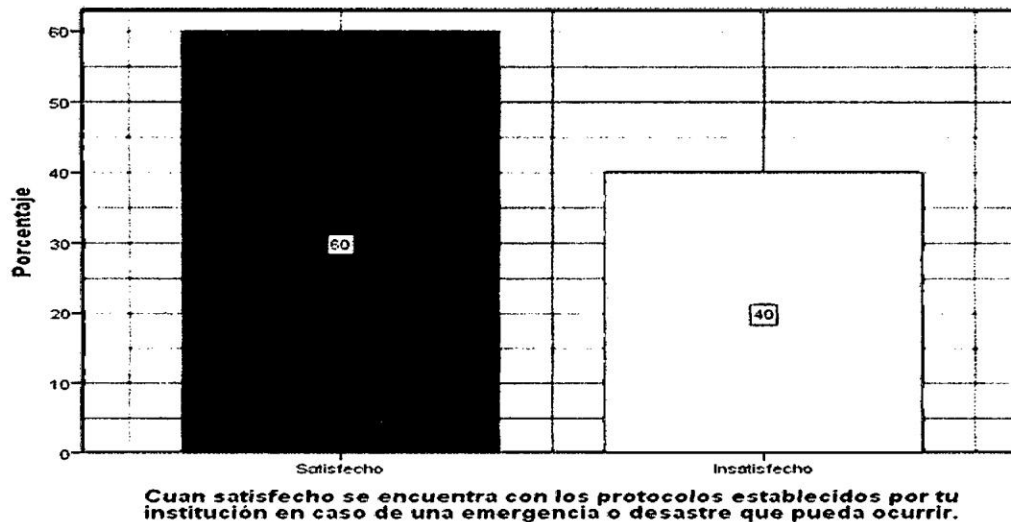
INTERPRETACION: En la Tabla y gráfico N°01 podemos observar que de un total de 100% (40) enfermeras encuestadas del Hospital Hermilio Valdizán, en los ítems de cuan satisfecho se encuentran con la historia y trayectoria del hospital donde laboran, el 70% se encuentra satisfecho, el 30% son insatisfecho.

Tabla N°02 Respuesta sobre cuán satisfecho se encuentra con la capacitación sobre los riesgos y medidas preventivas dentro de tu servicio, de Hospitalización (Pediatria, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan", Huánuco - 2016

Cuán satisfecho se encuentra con la capacitación sobre los riesgos y medidas preventivas dentro de tu servicio		
	Frecuencia	Porcentaje %
Satisfecho	32	80,0
Insatisfecho	8	20,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario modificada de Satisfacción Laboral de 2016. ANEXO (N° 03).

Grafica N° 02 Porcentaje de cuán satisfecho se encuentra con la capacitación sobre los riesgos y medidas preventivas dentro de tu servicio, de Hospitalización (Pediatria, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan", Huánuco - 2016



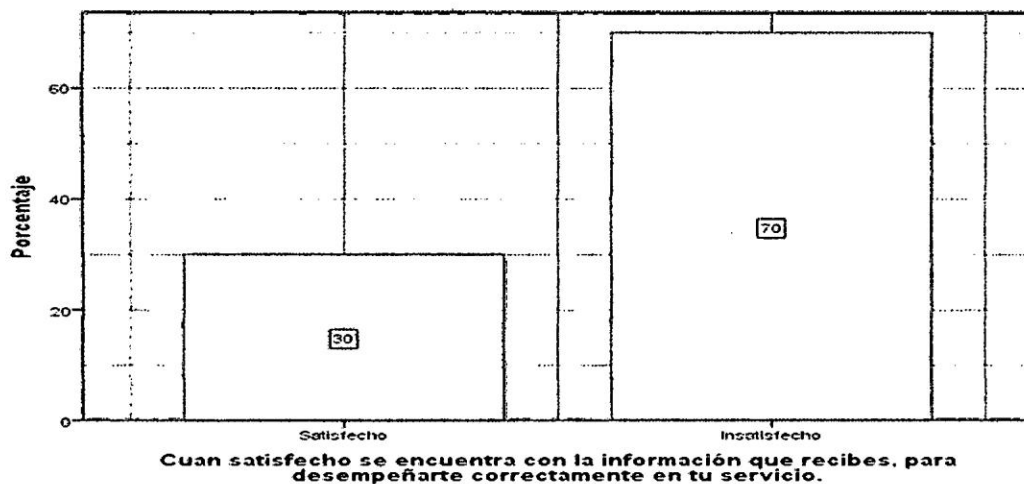
INTERPRETACION: En la Tabla y grafico N°02 podemos observar que de un total de 100% (40) enfermeras encuestados del Hospital Hermilio Valdizán, en los ítems cuan satisfecho se encuentran con los protocolos establecidos por la institución en caso de una emergencia o desastre que pueda ocurrir, el 60% se encuentra satisfecho, el 40% se encuentran insatisfechos.

Tabla N° 03 Respuesta sobre cuán satisfecho se encuentra con la información que recibes, para desempeñarte correctamente en tu servicio, de Hospitalización (Pediatria, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan", Huánuco - 2016

Cuán satisfecho se encuentra con la información que recibes, para desempeñarte correctamente en tu servicio	Frecuencia	Porcentaje %
Satisfecho	12	30,0
Insatisfecho	28	70,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario modificada de Satisfacción Laboral de 2016. ANEXO (N° 03).

Grafica N° 03 Porcentaje sobre cuán satisfecho se encuentra con la información que recibes, para desempeñarte correctamente en tu servicio, de Hospitalización (Pediatria, Medicina, Cirugía, Neonatología) del Hospital Regional Hermilio Valdizan", Huánuco - 2016.



INTERPRETACION: En la Tabla y grafico N°03 podemos observar que de un total de 100% (40) enfermeras encuestados del Hospital Hermilio Valdizán, en los ítems cuan satisfecho se encuentra con la información que recibes, para desempeñar correctamente en tu servicio, el 30% se encuentran insatisfechos, el 70% se encuentran insatisfechos.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADO

Según el resultado del ítems de comunicación podemos observar que de un total de 100% (40) enfermeras encuestados del Hospital Hermilio Valdizán, un 12.5% (12) están en desacuerdo, el 12.5%(12) no están de acuerdo, el 20% (20) ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 55% (55) están de acuerdo.

Frente a estos resultados hemos encontrado:

En su proyecto de grado, Gómez Juliana Q. (2009), comenta que La comunicación interpersonal constituye uno de los pilares fundamentales de la existencia humana; es una dimensión a través de la cual se reafirma la condición de seres humanos. La persona capaz de mantener una comunicación interpersonal asertiva, contribuye al bienestar y calidad de vida de sí misma y de los demás. La condición del ser social, hace a los sujetos partícipes de las relaciones interpersonales y de la comunicación, desde el momento mismo de su nacimiento, la supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas.

“Los factores internos relacionados a la comunicación, es buena con sus compañeros de trabajo y usuarios en los dos hospitales en estudio.

Los factores internos relacionados con la práctica de valores es bueno, lo cual se evidencia en las relaciones humanas con los compañeros de trabajo y con los usuarios en los dos hospitales de estudio”. (27)

Respecto a la comunicación, el MINSA (2000) plantea que la comunicación cumple la función de enlazar actividades de las diversas instancias de la organización, contribuye al funcionamiento de toda la estructura organizativa, informa a los miembros de la organización, las decisiones que se tomen serán más acertadas, dinamiza a la organización pues promueve y motiva la participación y favorece las condiciones para

hacer cambios, ayuda a evitar o disminuir las situaciones conflictivas y acerca afectivamente al personal.

En el ítems de **CONFORT** podemos observar que de un total de 100% (40) enfermeras encuestados del Hospital Hermilio Valdizán, un 5% están en desacuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 55% están de acuerdo, el 35% totalmente de acuerdo.

Timaná Yenque, Lilliana en Lima, en el 2002 realizó un estudio sobre "Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión".

Las conclusiones fueron entre otras:

"El 48% de usuarios percibe la calidad de atención ofrecida en el servicio de emergencia como de buena calidad, mientras el 45% la percibe como de regular calidad, es decir, menos de la mitad de los usuarios que acudieron al servicio de emergencia consideran la atención recibida como buena. En la dimensión estructura los usuarios perciben la estructura del servicio como de regular calidad con tendencia a ser de mala calidad. En la dimensión de procesos que se refiere a la percepción de la calidez del servicio, para el 57% de usuarios, la calidez es regular; mientras un 37% refiere que es de buena calidad. La dimensión de resultados de la atención el 80% de usuarios considera que sí mejoró su estado de salud después de la atención recibida en el servicio de emergencia. Por lo tanto la percepción de la calidad de atención ofrecida en el servicio de emergencia es regular, en general y para cada una de las dimensiones"

Según Liliam Claudia Romero Ameri.

Respecto a la percepción del paciente frente a la dimensión del entorno (confort) 28.33% (17) presentan una percepción medianamente favorable, 28.33% (17) medianamente desfavorable, 26.67% (16) favorable y 16.67% (10) desfavorable. Las categorías medianamente favorable y favorable nos dan un 55% y las categorías medianamente desfavorable y desfavorable un 45%. Los ítems de la categoría medianamente favorable y medianamente desfavorable se relacionan cuando el paciente manifiesta que la enfermera no se preocupa por el ambiente de la unidad, así como los ruidos dificulta su descanso, por la invasión de su privacidad y el poco interés por su alimentación (Anexo V). En cuanto a lo desfavorable se relaciona a la interrupción del sueño reiterado veces y en cuanto a lo favorable se relaciona al ambiente limpio, ventilado y la preocupación por la limpieza.

CONCLUSIONES

Llevada a cabo investigación sobre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería de la institución de salud en estudio, llegamos a establecer las respectivas conclusiones:

Al obtener los cuadros estadísticos de la variable dependiente clima organizacional, encontramos que un 59.5%(24) se observó con una actitud DE ACUERDO en el clima organizacional de los servicios en estudio, cuya respuesta es BUENA y un 42,5%(16) representa la actitud ENDESACUERDO, cuya respuesta es mala. Por otro lado, se encuentra la variable independiente de Satisfacción Laboral, donde se encontró que un 75%(30) de los profesionales se encuentran satisfechos mientras que un 25%(10) de los profesionales de enfermería se encuentran insatisfecho. Permitiendo aceptar la hipótesis de investigación al estar ejecutando nuestro instrumento en los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

A partir de la investigación realizada podemos destacar las siguientes recomendaciones, haciendo una serie de propuestas que pensamos sería interesante realizarlo en un futuro próximo:

- Planear y ejecutar estudios de investigación similares en otros Hospitales, Centros de Salud, ACLAS, Puestos de Salud de diferentes condiciones socioeconómicas, a fin de comparar los resultados e identificar las barreras que pueden evitar un positivo CO y Satisfacción Laboral.
- Realizar investigaciones afines, en las que la muestra sea de mayor magnitud.
- Realizar estudios sobre el nivel de satisfacción profesional en las enfermeras en sus respectivas Instituciones donde laboran.
- Realizar estudios comparativos entre instituciones de salud con el fin de identificar fortalezas que sirvan en ambas instituciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ramos M, Saravia C, Vega V. Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de las Unidades de Cuidados Intensivos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. [Tesis de licenciatura] Buenos Aires: Universidad de Favarolo; 2012.
2. Davis K. Newstrom, J. Comportamiento humano en el trabajo 11ª. Edición. México: McGraw-Hill; 2003.
3. Ministerio de Salud; Metodología para el Estudio del Clima Organizacional; Mediciones, Métodos y Teorías; 2009; 08500: 37-41.
4. Cortés Jiménez, N. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, 2009 [tesis magistral]. México: Universidad Veracruzana 2009
5. Monteza Chanduvi N. Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo. [Tesis Magistral]. Chiclayo Perú: 2010.
6. Bejarano Gonzales, Miriam. Clima Organizacional y calidad de atención del personal de salud del servicio de medicina y cirugía del Hospital Regional "Hermilio Valdizan" Huánuco – 2009.[Tesis licencial]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan.2009.
7. Villamil P O, Sanchez F W. Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma. Honduras. Innovare. 2012; Vol (1): pp 94.
8. Cifuentes Rodríguez J. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. [Tesis Magistral]. Bogotá: 2014.

9. Méndez D M. Satisfacción laboral del personal, de las policlínicas del sector público, que ha sido contratado por el seguro nacional de salud para la provisión de atención sanitaria Belice C.A.-2011 [Tesis magistral] Belice: Instituto de salud pública, Universidad Veracruzana; 2011.
10. Cortés Jiménez, N. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, 2009 [tesis magistral]. México: Universidad Veracruzana 2009
11. Andrés A, Rodríguez M, Paz M, Lizana J, Felipe A, Cornejo A. Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena .SALUD & SOCIEDAD. 2011; vol (2): pag. 219- 234.
12. Cabrera G. Teorías y modelos en salud pública, Primera edición. Colombia. Universidad nacional de Salud Pública; 2007.
13. El comportamiento humano [internet]. México. [Citado 01 de octubre 2008]. Disponible en:
<http://www.mitecnologico.com/Main/ElComportamientoHumano>
14. Navarro R, García A. Las teorías "X" y "Y". [Internet]. Malaga: Universidad de Málaga. Disponible en:
<http://www.eumed.net/libros/2007c/340/las%20teorias%20x%20y%20y.htm>
15. López C. teoría y pensamiento administrativo [internet]. México [visitado 31 de octubre 2008]. Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/26/teoriaz.htm>
16. Marín J, Melgar A, Castaño C. Teoría y técnica de desarrollo
17. Chiavenato I. Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ª ed. México DF: Mc Graw Hill; 2007.

18. Daft R.I. Teoría y diseño organizacional. 8ª ed. México: Thomson; 2005.
19. Stephen R. Comportamiento organizacional. 8ª ed. México: Prentice Hall; 1999.
20. Philip R, Larry J, Keneth R. Calidad sola no es suficiente. Séptima edición. Nueva York, Estados unidos. Asociación americana administrativa; 1992.
21. Stoner, James A. F., et al. (1996). Administración. (6ª Ed.). México: Pearson Educación; 1996
22. Koontz, H, Weihrich, H. Elementos de administración: enfoque internacional. (6 Ed.) México: Mc Graw Hill; 2002
23. Asenjo M.A., "Gestión diaria del Hospital". 2ª Ed. España: editorial Masson: 2001.
24. Ministerio de Salud; Metodología para el Estudio del Clima Organizacional; Mediciones, Métodos y Teorías; 2009; 08500: 37-41.
25. Davis K. Newstrom, J. Comportamiento humano en el trabajo 11ª. Edición. México: McGraw-Hill; 2003.
26. Victoria Eugenia Cabal E. Mildred Guarnizo T. Enfermería como disciplina; Revista Colombiana de Enfermería; 2011. [16 de julio del 2014] N° 6 URL disponible en: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4036648.pdf
27. En Perú, Ubicación de Huánuco; Portal en Perú, toda la información turística del Perú [fecha de acceso 12 de julio dl 2014] URL disponible en: <http://www.enperu.org/donde-se-encuentra-huanuco-ubicaci%C3%B3n-geografica-huanuco-informacion-util.html>

ANEXOS



Código:

Fecha: ----/----/---

ANEXO N° 01

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente acepto participar de manera voluntaria en el proyecto de investigación titulada **“DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION DEL HRHV HUANUCO-2016”**.

La investigación es conducida por los alumnos Andres Jaimes Jimmy Angel, Beraun Acosta Verónica, Espinoza Huamán Nelva, estudiantes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizan”. Determinar las Dimensiones del Clima Organizacional que Influyen en la Satisfacción laboral de los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Hospitalización del HRHV Huánuco.

Se me ha explicado que mi participación se ha comprometido a responder preguntas y aclarar cualquier duda que le plantea a cerca del cuestionario o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Entiendo que conservo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento en que considere conveniente, sin que ello afecte a la investigación. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando esta haya concluido.

Los investigadores responsables me han dado la seguridad de que no se me identificara en las presentaciones o publicaciones que deriven de este estudio y de que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.

Huánuco, __/__/2016

FIRMA DE LA LIC. ENFERMERA(O)
DNI.....

FIRMA DE LA INVESTIGADOR:
ANDRES JAIMES, JIMMY A.

FIRMA DE LA INVESTIGADORA
BERAUN ACOSTA, VERONICA

FIRMA INVESTIGADORA
HUAMAN ESPINOZA, NELVA



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"

FACULTAD DE ENFERMERÍA



Código:

Fecha: ----/----/---

ANEXO N° 02

ESCALA MODIFICADA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Dimensiones del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del HRHV Huánuco-2016.

INSTRUCCIONES: Estimados (as) Licenciadas (os), sírvase colocar un aspa (X) en el casillero correspondiente. Los datos del presente cuestionario son de carácter estrictamente anónimo y solo serán usados para generar estadísticas generales.

Gracias por su participación.

ESCALA MODIFICADA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

DATOS GENERALES

SERVICIO.....
 AÑOS DE SERVICIO.....
 OTROS ESTUDIOS.....
 MODALIDAD DE TRABAJO.....FECHA:.....
 ESTADO CIVIL.....
 EDAD.....
 GENERO.....

ED En desacuerdo	ED	NEA	NAND	DA	TDA
NEA No estoy de acuerdo					
NAND Ni de acuerdo ni en desacuerdo					
DA De acuerdo					
TDA Totalmente de acuerdo					

CONFORT	ED	NEA	NAND	DA	TDA
1. Mi jefe de servicio se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
2. La limpieza de los ambientes del hospital es adecuada.					
3. Me siento cómodo de formar parte del servicio de medicina/ cirugía.					
4. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
5. Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses, con mis colegas de los diferentes servicios.					
6. Considero que la distribución de mi servicio me permite trabajar cómoda y eficientemente.					

COMUNICACIÓN	ED	NEA	NAND	DA	TDA
1. Existe una buena comunicación entre mis colegas de servicio					
2. Mi jefe de servicio me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
3. Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi equipo de trabajo en el servicio.					
4. Recibe la información continua y necesaria para desempeñar correctamente su trabajo					
5. Las reuniones de coordinación con los miembros de otros servicios son frecuentes.					
6. Presto atención a los comunicados que emiten mi jefe de servicio.					

LIDERAZGO	ED	NEA	NAND	DA	TDA
1. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi servicio.					
2. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
3. En mi servicio participo en la toma de decisiones.					
4. Mi jefe de servicio trata de obtener información antes de tomar una decisión.					

IDENTIDAD	ED	NEA	NAND	DA	TDA
1. Me interesa el desarrollo de mi servicio					
2. Estoy comprometido con los cambios que se pueda dar en mi servicio					
3. Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
4. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi institución.					

MOTIVACION	ED	NEA	NAND	DA	TDA
1. En la institución donde laboro me ofrece beneficios adecuados.					
5. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
6. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
7. El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
8. Mi salario es adecuado.					
9. El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					

CONFLICTO	ED	NEA	NAND	DA	TDA
1. Las decisiones que se toman sin previa consulta generan conflictos internos en mi servicio.					
2. Mis colegas de trabajo toman iniciativas para generar conflictos.					
3. Existe competencia entre mis colegas que propician conflictos.					
4. No me siento confortable en formar parte del servicio de medicina/ cirugía debido a los problemas.					
5. No existe el buen trato en mi institución.					
6. Los profesionales de enfermería de otros servicios buscan crear conflicto entre colegas. ³¹					



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"

FACULTAD DE ENFERMERÍA



Código:

Fecha: ---/---/---

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO MODIFICADO DE SATISFACCIÓN LABORAL

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Dimensiones del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral de enfermería en los servicios de medicina y cirugía HRHV Huánuco – 2016.

INSTRUCCIONES: Estimadas Licenciadas (os), sírvase colocar un aspa (X) en el casillero correspondiente. Los datos del presente cuestionario son de carácter estrictamente anónimo y solo serán usados para generar estadísticas generales.

Gracias por su participación.

CUESTIONARIO MODIFICADO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Cuan satisfecho se encuentra con:

MOTIVACION Y RECONOCIMIENTO	INSATISFECHO	SATISFECHO
Cuan satisfecho se encuentra con la historia y trayectoria del hospital donde laboras.		
Cuan satisfecho se encuentra con la información que recibes acerca de tu desempeño laboral.		
Cuan satisfecho se encuentra con la motivación que se te brinda dentro de tu servicio.		
Cuan satisfecho se encuentra con la atención que le brindas a los pacientes que se encuentran en tu servicio.		
Cuan satisfecho se encuentra con la función que desempeñas dentro de tu servicio.		
Cuan satisfecho se encuentra con las condiciones salariales que recibes.		
Cuan satisfecho se encuentra con el compañerismo entre colegas que existe en tu servicio.		
Cuan satisfecho se encuentra con la facilidad de expresar tus opiniones en tu servicio.		
Cuan satisfecho se encuentra con el trabajo en equipo que realizas dentro de tu servicio.		
Cuan satisfecho se encuentra con la comunicación interna dentro del servicio que laboras.		
Cuan satisfecho se encuentra con los éxitos logrados dentro de tu servicio.		
Cuan satisfecho se encuentra con la delimitación de tus funciones asistenciales y responsabilidades.		

	INSATISFECHO	SATISFECHO
FORMACION E INFORMACION		
AREA Y AMBIENTE DE TRABAJO	INSATISFECHO	SATISFECHO
<p>¿Cuan satisfecho se encuentra con la información recibida en el trabajo en relación con el procedimiento de seguridad y salud en el trabajo?</p> <p>¿Cuan satisfecho se encuentra con la información recibida en el trabajo en relación con los riesgos de seguridad y salud en el trabajo?</p> <p>¿Cuan satisfecho se encuentra con la información recibida en el trabajo en relación con los procedimientos de emergencia?</p>		
<p>Cuan satisfecho se encuentra con los protocolos establecidos por el empleador en relación con el uso de los equipos de protección personal?</p> <p>¿Cuan satisfecho se encuentra con los procedimientos establecidos por el empleador en relación con el uso de los equipos de protección personal?</p>		
<p>Cuan satisfecho se encuentra con la organización de los materiales e insumos que utilizas para la realización de tus labores.</p> <p>¿Cuan satisfecho se encuentra con la organización de los materiales e insumos que utilizas para la realización de tus labores?</p>		
<p>Cuan satisfecho se encuentra con la facilidad de obtener los equipos de protección individual, necesarios para su trabajo.</p>		



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUANUCO PERU
FACULTAD DE ENFERMERIA**

Av. Universitaria N° 601 - 607 Pabellón 3, 2do.Piso-Cayhuayna -Teléfono 51-5847



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veintiseis días del mes de setiembre de 2016, siendo las once horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en los ambientes del Laboratorio de Enfermería de la UNHEVAL, los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución N° 033-2016-UNHEVAL-D-FENF, para proceder con la evaluación de la Tesis titulada: **DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HRHV HUÁNUCO - 2016**, del Bachiller: **Jimmy Angel ANDRES JAIMES**

El Jurado Calificador está integrado por las siguientes docentes:

- Dra. Rosalinda Ramírez Montaldo. **PRESIDENTA**
- Dra. Enit Villar Carbajal **SECRETARIA**
- Dra. Marina Llanos Melgarejo **VOCAL**
- Dra. María Villavicencio Guardia **ACCESITARIA**

Finalizado el acto de sustentación, los miembros del jurado procedieron a deliberar y verificar los calificativos, habiéndose obtenido el resultado siguiente:
.....Aprobado..... por *Unanimidad*....., con el calificativo cuantitativo de18..... y cualitativo de *Muy Bueno*....., quedandoA.P.T.O..... para que proceda con los trámites necesarios, con la finalidad de obtener **EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA.**

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos.

.....*R. Ramírez*.....
PRESIDENTE (A)

.....*Enit Villar*.....
SECRETARIO (A)

.....*Marina Llanos*.....
VOCAL

Deficiente (11, 12, 13)
Bueno (14, 15, 16)
Muy Bueno (17, 18)
Excelente (19, 20)



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUANUCO PERU
FACULTAD DE ENFERMERIA**

Av. Universitaria N° 601 - 607 Pabellón 3, 2do.Piso-Cayhuayna -Teléfono 51-5847



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veintiseis días del mes de setiembre de 2016, siendo las once horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en los ambientes del Laboratorio de Enfermería de la UNHEVAL, los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución N° 033-2016-UNHEVAL-D-FENF, para proceder con la evaluación de la Tesis titulada: **DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HRHV HUÁNUCO - 2016**, de la Bachiller: **Verónica Mercedes BERAÚN ACOSTA**

El Jurado Calificador está integrado por las siguientes docentes:

- | | |
|------------------------------------|--------------------|
| • Dra. Rosalinda Ramírez Montaldo | PRESIDENTA |
| • Dra. Enit Villar Carbajal | SECRETARIA |
| • Dra. Marina Llanos Melgarejo | VOCAL |
| • Dra. María Villavicencio Guardia | ACCESITARIA |

Finalizado el acto de sustentación, los miembros del jurado procedieron a deliberar y verificar los calificativos, habiéndose obtenido el resultado siguiente: ...Aprobado... por Unanidad..., con el calificativo cuantitativo de 18 y cualitativo de Muy Bueno, quedando ...APTO... para que proceda con los trámites necesarios, con la finalidad de obtener **EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**.

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos.

R. Ramirez
PRESIDENTE (A)

[Firma]
SECRETARIO (A)

[Firma]
VOCAL

Deficiente (11, 12, 13)
Bueno (14, 15, 16)
Muy Bueno (17, 18)
Excelente (19, 20)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUANUCO PERU
FACULTAD DE ENFERMERIA

Av. Universitaria N° 601 - 607 Pabellón 3, 2do.Piso-Cayhuayna -Teléfono 51-5847



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veintiseis días del mes de setiembre de 2016, siendo las once horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en los ambientes del Laboratorio de Enfermería de la UNHEVAL, los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución N° 033-2016-UNHEVAL-D-FENF, para proceder con la evaluación de la Tesis titulada: **DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HRHV HUÁNUCO - 2016**, de la Bachiller: **Nelva Melyszabeth HUAMÁN ESPINOZA**

El Jurado Calificador está integrado por las siguientes docentes:

- | | |
|------------------------------------|--------------------|
| • Dra. Rosalinda Ramírez Montaldo | PRESIDENTA |
| • Dra. Enit Villar Carbajal | SECRETARIA |
| • Dra. Marina Llanos Melgarejo | VOCAL |
| • Dra. María Villavicencio Guardia | ACCESITARIA |

Finalizado el acto de sustentación, los miembros del jurado procedieron a deliberar y verificar los calificativos, habiéndose obtenido el resultado siguiente: Aprobado por Unanimidad, con el calificativo cuantitativo de 18 y cualitativo de Muy Buena, quedando A.P.T.O. para que proceda con los trámites necesarios, con la finalidad de obtener **EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**.

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos.

R. R. Camis
PRESIDENTE (A)

[Firma]
SECRETARIO (A)

[Firma]
VOCAL

Deficiente (11, 12, 13)
Buena (14, 15, 16)
Muy Buena (17, 18)
Excelente (19, 20)