

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE ENFERMERIA**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL MARÍA  
AUXILIADORA 2018**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:  
BACH. LILY CISNEROS PORTOCARRERO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**ASESOR: Dr. EDGAR LUCAS ALVIZURI GÓMEZ**

**LIMA - PERÚ  
2018**

## **DEDICATORIA**

Dedico en primer lugar a mis padres, que han sido mi motivación para salir adelante, a todos mis maestros de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, así como a cada una de las personas que me brindaron su ayuda para culminar esta investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis profesores, que con su preocupación constante fomentaron mi desarrollo tanto personal como profesional, a mis queridos padres y hermanos, los que me apoyaron en todo momento, brindándome sus sanos consejos, para poder alcanzar esta meta fundamental en mi vida para mi desarrollo en la sociedad.

## RESUMEN

En esta investigación se buscó determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018, mediante hechos cuantificables y con un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional y con un nivel básico. Se trabajó con una población de 84 enfermeras y una muestra de 70, se utilizó como instrumento el cuestionario las cuales son validadas y presentan una confiabilidad de 0,896 en la variable clima organizacional y 0,874 para la variable satisfacción laboral. Según los resultados obtenidos el clima organizacional de 70 personas encuestadas, es inadecuado en (97, 1%) y adecuado (2,9%), en sus dimensiones cultura organizacional es inadecuado en (97,1%) y adecuado (2,9%); en el diseño organizacional es inadecuado (98,6%) y adecuado (1,4%); en el potencial humano inadecuado (97,1%) y 2 adecuado (2,9%). En lo que se refiere a la satisfacción laboral es bajo para 66 enfermeras (94,3%) y medio en (5,7%). Entre el clima organizacional y la satisfacción laboral el clima organizacional es inadecuado y la satisfacción laboral el nivel es bajo en 65 enfermeras (92,9%) y medio en (4,3%) y el clima organizacional es adecuado y la satisfacción laboral es nivel bajo en (1,4%) y nivel medio en (1,4%). Se concluyó que existe una relación positiva y alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y relación directa y significativa entre las variables así como entre sus dimensiones cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano. Por lo cual se recomendó reformular estrategias para mejorar el clima organizacional tratando de que exista una mejora continua en la cultura organizacional, el diseño organizacional y el potencial humano.

**Palabras clave:** Clima, satisfacción, diseño, organizacional, potencial.

## ABSTRACT

This research sought to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the nurses of the emergency service, Maria Auxiliadora Hospital, 2018, through quantifiable facts and a non-experimental design of Descriptive type correlational and with a basic level. We worked with a population of 84 nurses and a sample of 70, was used as instrument the questionnaire which are validated and present a reliability of 0.896 in the variable organizational climate and 0.874 for the variable satisfaction Work. According to the results obtained the organizational climate of 70 people surveyed, is inadequate in (97, 1%) and adequate (2.9%), in its dimensions organizational culture is inadequate in (97.1%) and adequate (2.9%); in the organizational design is inadequate (98.6%) and Adequate (1.4%); in the human potential inadequate (97.1%) and 2 adequate (2.9%). In terms of job satisfaction is low for 66 nurses (94.3%) and a half in (5.7%). Between the organizational climate and the job satisfaction the organizational climate is inadequate and the job satisfaction the level is low in 65 nurses (92.9%) and half in (4.3%) and the organizational climate is adequate and the job satisfaction is low level in (1.4%) and level Average in (1.4%). It was concluded that there is a positive and high relationship between the organizational climate and job satisfaction and direct and meaningful relationship between variables as well as between their dimensions organizational culture, organizational design and human potential. Therefore it was recommended to reformulate strategies to improve the organizational climate by trying to have a continuous improvement in the organizational culture, the organizational design and the human Potential.

**Key words:** climate, satisfaction, design, organizational, potential.

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Introducción	viii

### **CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1.- Descripción de la realidad Problemática	10
1.2.- Definición del Problema	13
1.3.- Objetivos de la investigación	13
1.4.- Finalidad e importancia	14

### **CAPÍTULO II FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1.- Bases Teóricas	16
2.2. Estudios previos	26
2.3. Marco Conceptual	30

### **CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES**

3.1.- Formulación de Hipótesis	33
3.1.1.- Hipótesis General	33
3.1.2.- Hipótesis Específicas	33
3.2.- Identificación de Variables	33
3.2.1.- Clasificación de Variables	33
3.2.2.- Definición Constitutiva de variable	34
3.2.3.- Definición Operacional de variables	35

### **CAPÍTULO IV METODOLOGÍA**

4.1.- Tipo y Nivel de Investigación	36
4.2.- Descripción del Método y Diseño	36
4.3.- Población, Muestra y Muestreo	37
4.4.- Consideraciones Éticas	38

### **CAPÍTULO V TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

5.1.- Técnicas e Instrumentos	40
5.2.- Plan de Recolección, Procesamiento y Presentación de Datos	42

## **CAPITULO VI RESULTADOS, DISCUSIONES, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES**

6.1. Presentación, análisis e interpretación de los resultados	43
6.2. Discusión	60
6.3. Conclusiones	63
6.4. Recomendaciones	64
BIBLIOGRAFÍA	65
ANEXOS	70
Anexo 1: Matriz de consistencia	71
Anexo 2: Instrumento del clima organizacional	73
Anexo 3: Instrumento de satisfacción laboral	76
Anexo 4: Base de datos del clima organizacional	79
Anexo 5: Base de datos de la satisfacción laboral	82
Anexo 6: Confiabilidad del Instrumento del clima organizacional	85
Anexo 7: Confiabilidad del Instrumento de satisfacción laboral	87
Anexo 8: Niveles y rangos	89
Anexo 9: Autorización de la investigación	90

## INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo nominado “Clima organizacional y Satisfacción Laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018”, ha tenido como objetivo general, valorar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras del área de emergencia con relación al clima organizacional.

Este trabajo está dirigido a las enfermeras, así como a los directivos del Hospital María Auxiliadora para analizar los factores que por lo general producen insatisfacción en el personal para tratar de mejorar la situación y lograr un ambiente adecuado de trabajo, mejorando la cultura organizacional, el diseño organizacional y teniendo en cuenta el potencial humano con el que cuentan para que les sirva de apoyo en las funciones importantes en el centro de salud.

De acuerdo a Chiavenato (2006) conocemos que el clima organizacional incide de alguna forma tanto en el empleado como en la organización, se puede decir que de esto depende la eficacia o no del rendimiento de los empleados dentro de una organización, las características tanto personales como de tipo organizacional se van a ver afectadas.(Piña, C. 2007)

Por otro lado el grado de insatisfacción laboral por parte del empleado, va a verse reflejado de alguna manera en la forma como brinda un servicio de atención dentro de instituciones de salud pública, así pues si un trabajador está a gusto en su ambiente laboral, esto va influir en su estado de ánimo de forma positiva, existen muchos factores que viene desde la organización de la institución que causan insatisfacción entre los trabajadores, lo cual se puede revertir realizando una evaluación constante para mejorar las condiciones de trabajo, así mejor el desempeño de este dentro de su ambiente laboral.

En este trabajo se van analizaron las diferentes variables dentro del clima organizacional y el grado de satisfacción en el trabajo, ambas se relacionan íntimamente y se tomaron en cuenta dentro del diseño y la cultura organizacional, así como el potencial humano, estos son de suma importancia para alcanzar la satisfacción laboral.



La siguiente investigación se encuentra dividido en Capítulo I: Se hizo el análisis de la situación que causó la dificultad, luego se definió el problema en sí, sus objetivos, la finalidad e importancia del trabajo, Capítulo II: Se detalló las bases teóricas que con sus teorías sustentan el trabajo, se describió algunos estudios previos que son de tipo nacionales e internacionales, luego se definió algunos términos que forman parte del marco conceptual; en el Capítulo III: Hipótesis tanto general como específicas, y la definición de las variables de estudio; Capítulo IV: Marco metodológico reflejado desde la descripción del método, tipo, nivel, población, muestra de la investigación, consideraciones éticas; Capítulo V: Técnicas e instrumentos que sirven para la recolección de datos, procesamiento de datos. Capítulo VI: Discusión de los resultados encontrados, conclusiones, recomendaciones y para terminar las referencias bibliográficas, anexos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En los hospitales la enfermera tiene un rol primordial para brindar los servicios de salud y que medianamente se acerque a la calidad y este se asocia con el trato que pueda brindar, que en su mayoría están insatisfechas con su medio laboral, creen que hay poco control laboral en su medio de trabajo y al mismo tiempo se sienten poco valoradas por la labor que hacen. Es así que este entorno laboral inapropiado puede generar estrés, lo que influye de forma negativa en la satisfacción y en su función en el trabajo, ya que el individuo cuando está insatisfecho, desciende su rendimiento. (Alva, 2014)

Hoy en día el trabajo de enfermería tiene muchos problemas para desarrollarse adecuadamente como son situaciones de trabajo precarias, excesiva carga laboral, poca seguridad en el trabajo, bajas remuneraciones, poco recurso humano para cumplir varias funciones, fatiga y mengua en la prestación de servicios; lo que produce un clima laboral nada agradable y desmotivador con actitudes a veces nada éticas por parte del personal de enfermería. Estas circunstancias son las que producen una serie de conflictos de manera permanente en el personal, volcando todo ello a un ambiente nada adecuado, el que produce mermas económicas y muestra una imagen negativa del personal y de la institución. (Organización Mundial de la Salud-OMS, Organización Internacional del Trabajo-OIT, 2010)

Según la Ley del Trabajo de la Enfermera N° 27669 menciona que “Las enfermeras tienen el derecho a ejecutar su trabajo en un ambiente de seguridad y en situaciones óptimas su labor” (Cap. III, Art. 9). Lo cual no se cumple ya que trabajan en muchas oportunidades en circunstancias inadecuadas y desagradables. El Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) se refiere a la atención en salud que debe tener prioridad, para lo cual las situaciones de trabajo deben ser apropiadas para que puedan ejercer con una gran satisfacción laboral. (CIE, 2010)

La Escuela de Gestalt manifiesta van a tener una mejor actitud de acuerdo a como perciben su ambiente; es así que el comportamiento del trabajador tiene incidencia en la percepción que él mismo siente acerca de su entorno laboral. Por su parte, la Escuela Funcionalista afirma que el pensamiento y la conducta de un individuo están en función del entorno que le rodea y que las diferencias individuales tienen un rol fundamental para que la persona se adapte a su entorno. (Brunet, 2004)

Además, conocemos que el clima laboral tiene consecuencias en el trabajador y la estructura organizacional de allí que juega un papel importante en la gestión de los individuos (Chiavenato, 2006)

El clima organizacional se toma como instrumento requerido para buscar la eficiencia del medio laboral de un centro de trabajo, lo que se ve reflejado en el contacto entre los sujetos y la estructura organizacional, las que forman parte de una estructura interdependiente de forma dinámica que inciden en el rendimiento de los empleados. (Piña, 2007)

El lugar en la que un individuo lleva a cabo su labor diaria, el trato que el superior da a sus dependientes, la relación que existe entre los trabajadores de la institución e inclusive la relación que hay con sus clientes, en conjunto hacen el clima organizacional. Estos elementos pueden ser unnexo o en otros casos obstáculos para que se lleve a cabo un buen desempeño dentro de la institución que en grupo o con algunas personas que están en o fuera de la institución, podría ser un aspecto de distinción e incidencia en las actitudes de la que lo conforman. (Bravo y Cárdenas 2005)

La satisfacción laboral es fruto de la discordancia entre lo que el empleado desea de su ambiente laboral y lo que verdaderamente consigue, de acuerdo a jerarquía que para él tenga, lo que se ve en la discordancia entre lo que desea y lo que posee, será más alta la satisfacción. (Citado por Zelada, 2015)

La no satisfacción laboral e cambio es un peligro profesional ampliamente generado en los empleados cuando brindan sus servicios en las entidades públicas de salud, en la que la insatisfacción mantiene relación con las formas de labor que desempeñan. En cambio la satisfacción laboral es una respuesta a un aspecto emocional positivo o satisfactorio producto de la percepción subjetiva de las vivencia de trabajo de los individuos y es un factor muy significativo que establece la conducta de la persona en relación a su trabajo, sin embargo existen algunos aspectos en la relación con sus jefes, así como también factores organizativos y funcionales que pueden producir insatisfacción en el personal de enfermería del área hospitalaria. (Briseño y Cols. 2005)

El personal de enfermería se considera que está entre el 50 a 60% de la fuerza de trabajo de la estructura de salud, ya que son los actores fundamentales; no sólo por su rendimiento profesional, sino por su capacidad resolutive ya que son los protagonistas de los cuidados directos e indirectos a los sujetos, familias y comunidad; por lo que significa un grupo profesional fundamental en nuestra sociedad. (Malvares, 2005)

Las enfermeras a nivel global solamente el 37% están satisfechas en su ambiente de trabajo pero insatisfechas con las promociones y salarios que reciben. En los países latinoamericanos, mayormente la insatisfacción laboral está en función de la remuneración económica. En nuestro país las reglas que manejan la carrera de enfermería no son las más adecuadas, ya que no satisfacen los requerimientos básicos por otro lado no hay leyes que apoyen plenamente el trabajo de la enfermera. Estas circunstancias hacen que muchos trabajadores de este campo prefieran salir a otros países otros países para buscar nuevas condiciones de vida. De acuerdo al Ministerio de Salud, un 60,9% va a EEUU, Italia y España. (Urbina y Victoria, 2013)

En las prácticas pre-profesionales hechas en el Hospital María Auxiliadora se ha podido percibir que no está adecuadamente organizado, hay mucha demanda de los servicios de parte de los pacientes y al parecer poca respuesta de parte de los trabajadores y enfermeros a solucionar el caos que se genera a diario, en este contexto la organización se ve afectado y en la mayoría de los caso el profesional

de enfermería se ve cansado, fatigado, muchos casos de mal humor, este escenario me motiva realizar el presente trabajo de investigación.

## **1.2. Definición del problema**

### **Problema General**

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018?

### **Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación existe entre el Clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018?
2. ¿Qué relación existe entre el Clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018?
3. ¿Qué relación existe entre el Clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018

## **Objetivos Específicos**

1. Identificar qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018
2. Establecer qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.
3. Contrastar qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en las enfermaras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.

### **1.4. Finalidad e importancia**

El investigar acerca del clima laboral y satisfacción laboral es fundamental, ya que esto nos va a permitir conocer mediante la opinión de las personas y de manera científica cuál es la percepción de ellas en su medio laboral, así poder crear planes que ayuden a mejorar el clima laboral, ya que este influye directamente en el buen desempeño del trabajador dentro de la base organizacional y en la productividad del empleado.

Así pues para el estudio del clima organizacional, que es un transcurso complicado, ya que depende de los factores humanos y de la dinámica organizacional del ente laboral. Las organizaciones tienen claro que los activos primordiales son los seres humanos por lo que es importante tener ciertos mecanismos que nos ayuden para una medición constante de su clima organizacional. Al contar con una constante evaluación del clima organizacional, podremos conocer la percepción del personal que trabaja dentro de la entidad, qué perspectivas tiene a futuro, esto nos va a permitir hacer programas de intervención y realizar un sistema para hacer un seguimiento y posteriormente una evaluación.

Podremos mencionar que el estudio y tipificación del clima organizacional,

dentro de los servicios que brinda el sector salud, logran gran importancia porque nos permiten saber acerca de la dinámica del funcionamiento y ver con mayor precisión las dificultades que hacen frente los profesionales de enfermería a lo largo de su labor, así pues puede beneficiar en la elaboración de estrategias de tipo organizacional, para generar las relaciones de índole amical entre sus pares, logrando una mejor atención.

Podemos observar que el personal de enfermería dentro de las entidades de salud más de la mitad de los trabajadores está en planilla, por lo tanto el administrador debe poner mucha atención a los problemas de sus trabajadores. El clima organizacional influye en gran medida en el grado de satisfacción de los empleados, viéndose afectado su desempeño y en la productividad que se requiere.

Este estudio llamado "Clima organizacional y la Satisfacción Laboral en Enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, que el fin de este trabajo es brindar información reciente para establecer estrategias que ayuden a un mejor clima organizacional y poder alcanzar un nivel más elevado del grado de satisfacción laboral en el entorno laboral de salud y así lograr una atención de calidad.

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

#### **2.1. Bases teóricas**

##### **2.1.1. Clima Organizacional**

El clima organizacional tiene relación directa con el grado de motivación de sus miembros, así pues según la percepción de satisfacción que tengan los miembros dentro una organización, se va a ver reflejado en su conducta dentro del ámbito laboral. Podemos decir que los diferentes tipos de motivación de los participantes provienen de los diferentes aspectos de la organización. (Chiavenato, 2007)

En las instituciones el clima organizacional que gobierna es propio de cada una de ellas, teniendo que ver las particularidades de la misma, la percepción de cada uno en su entorno de trabajo y el ambiente laboral en el que se desarrolla. (García, 2007)

El desempeño y el comportamiento de las personas se va a ver influenciado por el contexto, la estructura, la comunicación, los tipos de liderazgo, las recompensas y motivaciones que el ambiente de trabajo lo propicien dentro del clima organizacional. (Sandoval, 2004)

La manera de comportarse de una persona en su centro de trabajo no solo obedece a ciertas características personales sino a la manera como observa su entorno laboral y por ende todos los elementos que conforman la institución. (Dávila y Naranjo, 2010)

En resumen de acuerdo a conceptos anteriores se puede afirmar que el clima organizacional, va de la mano con la percepción que tienen cada uno de las personas que son parte de la organización con respecto a sus estructuras organizacionales en las que se considera las políticas, los tipos de liderazgo, interacción entre las personas, salarios. Todas estas percepciones con compartidas por los trabajadores de la institución en relación a su trabajo laboral, entorno físico,



las diversas interrelaciones entre sus miembros así como las normas establecidas del ambiente laboral.

La definición del clima organizacional establece las descripciones de tipo individuales dentro del ámbito social o del tipo de contenido, del que es parte el individuo (Rousseau, 1988). James, Joyce y Slocum (1988) han manifestado que si las personas en una Institución perciben el clima psicológico, por ende significa que también van a compartir significados y valores, la forma como perciben el clima organizacional es como van a manifestarse de forma individual, teniendo siempre un contexto claro, preciso y constante de la institución. (Chiang, Rodrigo y Núñez, 2010)

Forehand y Gilmer (1964), manifiestan que el clima organizacional es “un grupo de particularidades que pueden durar en una organización, se diferencian de otra e inciden en el comportamiento de sujetos que la conforman” (Garlie y Von, 2011).

Álvarez (1992) considera que el individuo cuando interactúa con otros trabaja como ente procesador de información con respecto a las circunstancias y particularidades de la institución. Por otro lado el clima organizacional involucra a todos los que participan en la organización y puede ser determinado por el conocimiento de las diversas clarividencias de los miembros de la estructura. (Álvarez, 2009)

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

**Cultura de la organización:** Viene a ser un grupo de supuestos, valores, dogmas o reglas que participan cada uno de los participantes de la organización. Este origina el entorno humano en la que los trabajadores llevan a cabo su labor. Es así la cultura se puede desenvolver en un lugar que puede ser una planta, filial o un departamento. La cultura de la organización se origina en base de los fines dados con un propósito determinado, teniendo como apoyo al grupo de sujetos implicados en el progreso organizacional en la productividad es fundamental la eficiencia de allí que es primordial determinar desde su origen los componentes de la

organización.

**Indicadores:**

- **Identidad:** es la identificación con la organización, elemento primordial en el grupo de trabajo
- **Conflicto y cooperación:** ayuda material o humana, acción de colaboración entre los empleados para el desempeño de los empleados en la ejecución de sus actividades.
- **Motivación:** se identifica como el conjunto de actitudes y reacciones. Pueden ser de manera positiva o negativa.

Positivos: se encuentra la satisfacción de los trabajadores, una adecuada comunicación, requerimientos de capacitación permanente, mejor productividad

Negativos: quejas, retrasos, robos, no tener conciencia del tiempo, quejas permanentes, accidentes que suceden en el trabajo, ausentismo en el el entorno laboral.

**Diseño organizacional (estructura)** Chester. Bernard, sostiene que las organizaciones son "Una estructura de acciones o fuerzas seriamente coordinadas de dos o más individuos". Se puede nombrar en la coordinación consciente indicadores comunes como, el fin común, repartición del trabajo, la combinación de esfuerzos y la jerarquización de la autoridad, todo eso incluye la estructura organizacional.

En el sector salud: Respecto al ambiente donde los pacientes perduran, en su diagnóstico, tratamiento y recuperación.

**Indicadores:**

- Estructura: grupo de normas, operaciones, trámites y distintas restricciones que tienen un rol predominante en la percepción que tienen todos los que conforman la organización.
- Toma de decisiones: es la forma responsable del empleado para tomar decisiones en el trabajo que desempeña
- La comunicación entre los participantes de la institución.
- Remuneración: esto está en función de la satisfacción por el salario recibido, de

acuerdo al desempeño laboral.

**Potencial Humano:** es la estructura interna de una organización, la que está compuesta por personas y/o grupos. Los cuales se compenetran para lograr los fines propuestos.

Enfermera: "Tiene sus inicios en el verbo TO NOURISH que significa nutrir, alimentar.

Técnico de enfermería: Es el que tiene capacitación técnica y administrativa para la función que ha sido asignado, ayudando en la atención de pacientes en los diferentes espacios como prevención, mantención, fomento y sobre todo reparación de la salud, siempre bajo la inspección del profesional.

**Indicadores:**

- Liderazgo: Son los efectos que ejecuta una persona, sobre las actitudes de los otros indagando un bien común.
- Innovación: Es la renovación, tratando de hacer cosas nuevas.
- Recompensa: Puede ser el premio o el castigo, pero de preferencia se opta por el premio que crea un buen clima dentro de la organización.
- Confort: Es otorgar la comodidad en es el aspecto físico, cálido y sobre todo agradable en la que los empleados se sientan satisfechos de trabajar. (Castillo, Espinosa y Vita, 2000)

Marchant (2005), sostiene que a mayor grado de satisfacción de las personas sobre el clima organizacional, mayor será el nivel de comportamiento funcional que desarrollen en la organización y de otra forma el resultado será invertido. Cabe destacar que la retroalimentación que se cimiente en los esfuerzos de la organización debe ser permanente para lograr el clima organizacional, si es percibido por el personal de enfermería, se verá mostrado en las mejoras de conducta en el ambiente laboral en base a los fines propuestos por la organización.

### **2.1.2. Satisfacción Laboral**

Viene a ser la forma como el individuo percibe el contexto laboral, abarcando varios aspectos: Tipo de supervisión, remuneración, situaciones laborales, compañeros de trabajo, etc. Esta percepción es variable debido a que depende de la actitud del individuo cimentado en sus propios valores y creencias, en función de lo que espera de su entorno laboral. (Flórez, 2001)

Podemos expresar también que viene a ser el nivel de placer que la persona tiene de su centro de labores (Muchinsky 2000); en la que la actitud o grupo de ellas se ponen de manifiesto en su trabajo. (Bravo, 2002)

Reitz, recalca que si un trabajador no está satisfecho con el trabajo que realiza, esto trae como consecuencia comportamientos negativos, retardos, ausentismo, apatía, rotación de personal. Pero si al contrario está a gusto esto va a reflejar actitudes de índole positivas y el mejor desarrollo de sus funciones (Citado por Arellano, 2005).

Existen dos divisiones en la satisfacción de índole laboral, la intrínseca se refiere a factores que determina la tarea en si (dificultad, variedad, interés, autonomía, etc), la extrínseca va de la mano con el ambiente externo (salario, relaciones con superiores, horario, relaciones con compañeros, reconocimientos, seguridad) (Navarro, 2008).

#### **Teoría De La Satisfacción Laboral (Hertzberg)**

Denominada también “Teoría dual” o “Teoría de la motivación-higiene”, promulgada por el psicólogo Frederick Herzberg, la que tiene que ver con la asociación individuo- trabajo que tiene como efecto el éxito o fracaso de la persona, Herzberg hizo la búsqueda de la pregunta: “¿Que quiere la gente de su trabajo?”.

Herzberg, desde su manera de ver la teoría la divide en dos factores: los llamados factores higiénicos, tomando la idea de mejorar los entes que pueden producir cierto tipo de satisfacción de los empleados, asociados con el entorno

laboral, es lo que Maslow explica a través de su pirámide que empieza por las necesidades básicas y va hasta las menos importantes o secundarias. Como segundo lugar toma los factores de motivación, estos van a generar un crecimiento en la productividad y estos van de la mano con lo emocional y se asocian con el reconocimiento y el significado que da a su empleo. La presencia de ello puede producir un grado de satisfacción o insatisfacción. (Citado por Koontz y Weihrich 2004).

### **Dimensiones factores Integrantes de la satisfacción laboral**

#### **a) Condiciones físicas y/o materiales**

Se establece como entes que ayudan el perfecto desarrollo del trabajo, logrando un mejor desempeño y eficacia del mismo. Podemos considerar al confort como condición física, es decir la comodidad que tiene en su ambiente de trabajo, se puede incluir: La ventilación, iluminación, limpieza, orden de los espacios de trabajo, buscando en todo momento lograr las mejores condiciones del entorno laboral es importante para los trabajadores, ya que va a permitir sentirse a gusto.

#### **b) Beneficios laborales y/o remunerativos**

Un factor que se considera importante para el trabajador, es el relacionado a las remuneraciones y /o beneficios laborales, ya que de ello depende el "status" del individuo, brindándole seguridad y reconocimiento, esto le permite al empleado la libertad de obtener otros valores. Una remuneración igualitaria y justa hace que los empleados tengan un mayor nivel de satisfacción y por lo consiguiente un mejor desempeño laboral. Por otro lado, si las remuneraciones son consideradas injustas por parte del empleado su desempeño se verá afectado, reduciendo su productividad y mengua de sus funciones en su ambiente laboral.

#### **c) Políticas administrativas**

Se basan en normas o lineamientos institucionales, que tienden a regularizar las relaciones de trabajo y asociadas de manera directa con los empleados, teniendo claro que son importantes para lograr los fines o metas. Estas políticas van a permitir una mejor toma de acciones y decisiones a futuro, las cuales deben ser flexibles, estables, concisas y claras para resolver dificultades específicas que

ayudan a la fijación de espacios de autoridad.

**d) Relaciones sociales**

En este sentido se refiere a las relaciones de tipo interpersonal entre el personal que labora en las entidades de salud y su relación directa con los usuarios. Estas relaciones favorables mejoran el grado de credibilidad y confianza. Es importante que la comunicación sea fluida y efectiva, esto va a permitir tener una mejor comprensión, entendimiento, respeto y sobre todo de apoyo mutuo. Podemos mencionar que la actitud tiene mucho que ver con el desempeño laboral, esta puede reflejarse en su productividad a mayor o menor escala. En el trabajo del profesional de enfermería debe priorizarse el uso del modelo funcional y la forma como se desempeña en el trabajo en equipo. Debe facilitarse la interacción entre los individuos ya que ayuda tanto a la participación como a la entrega de los trabajadores.

**e) Desarrollo personal**

Los trabajadores prefieren trabajos en los que puedan mostrar todas sus capacidades y desarrollar sus facultades, que posean la información necesaria y libertad en lo relacionado a su rendimiento.

Aquellas particularidades permiten un mayor reto para la mente, potencializar más sus expectativas personales y demostrarse de lo que son capaces de hacer.

**f) Desempeño de funciones**

Dentro del ámbito laboral el empleado desarrolla diferentes funciones de acuerdo a sus habilidades y sus capacidades, mucho tiene que ver valoración que se da desempeño de sus funciones y la actitud que este muestre hacia determinada labor. Así pues debe de considerarse que el empleado debe de cumplir con obligaciones y deberes inherentes al puesto que ocupa. Para que el desempeño laboral sea correcto no solo se necesitan destrezas, habilidades, conocimientos previos, sino también una muy buena ejecución de las tareas establecidas, con voluntad, interés y la mejor predisposición para desarrollar el trabajo.

### **g) Relación con la autoridad**

Se refiere a la percepción en base a valores que tiene el empleado de sus autoridades y de acuerdo a sus actividades diarias siendo un aspecto importante de su nivel de satisfacción en el cargo. Podemos decir que el rechazo y/o aceptación del superior inmediato va a determinar su éxito laboral. Los trabajadores en su apreciación de tipo valorativa van más allá de una simple relación jefe – empleado, ellos valoran mucho su participación y la satisfacción del líder del grupo.

### **Importancia de la satisfacción laboral**

El tiempo que pasa un trabajador en el entorno laboral hace que busque un nivel de satisfacción en su lugar de trabajo.

Un empleado que percibe un grado de satisfacción favorable en su trabajo tiene una mejor salud psicológica y física, por consiguiente su productividad será mayor, por el contrario un trabajador insatisfecho, tendrá menor productividad, faltara a su trabajo y en muchos casos renunciará.

Por otro lado debemos recalcar que la satisfacción laboral permite una mayor permanencia en la institución, mejorando las condiciones de vida dentro de trabajo y esto se va a ver reflejado en el entorno social y familiar.

### **Efectos de la satisfacción laboral**

Según Robbins y Judge (2009) sostiene que el grado de satisfacción del empleado dentro de su entorno laboral, se refleja en el desempeño del mismo, es por este motivo que se han realizado una serie de estudios para medir el nivel de satisfacción tanto en la productividad, la rotación y el ausentismo.

### **a) Satisfacción y productividad**

Tanto la eficiencia como la eficacia van de la mano con la productividad, es decir cuando se tienen datos relacionados con el grado satisfacción y la productividad dentro de la organización y en alto nivel el entorno individual, se observa que las instituciones que cuentan con mayor número de trabajadores satisfechos son más

eficientes cuando el número es menor. Podemos mencionar que en alguna forma al realizar estudios relacionados con la satisfacción y productividad, no han tomado en cuenta a las empresas, sino más bien lo hacen con mediciones individuales, en este sentido fijan que un empleado más satisfecho refleja más productividad.

#### **b) Satisfacción y ausentismo**

Esto se refiere a la no presencia con frecuencia del trabajador lo que significa costos para la organización, ya que es imposible que alcance sus metas con la ausencia de sus trabajadores. Es decir hay un referente negativo entre el ausentismo y la satisfacción.

Un empleado satisfecho con su entorno laboral, difícilmente se ausentara de su puesto laboral, por lo contrario el empleado insatisfecho mostrara ausentismo, faltas constantes como una forma de reclamo ante la poca voluntad del empleador de mejorar las condiciones laborales.

#### **c) Satisfacción y rotación**

La rotación de alguna manera se relaciona de forma negativa con el grado de satisfacción, existen factores como las expectativas de mejores oportunidades laborales, las expectativas, condiciones del mercado, etc. que influyen en las decisiones de cambiar de trabajo. El desempeño laboral es un medidor importante la satisfacción y la rotación

### **2.1.3 Teoría de Enfermería**

#### **Teoría de enfermería que respalda la investigación**

Jean Watson: Formula en su teoría en base a la interacción del enfermero, llevado hacia el campo de tipo fenomenológico, tiene una relación de forma transpersonal referente al cuidado y al instante del cuidado.

La enfermería en su sentido moral, está mayormente relacionada con la protección, mejoramiento y a su vez la preservación de la dignidad del ser humano en el sentido más estricto de la palabra. El cuidado humano a personas sanas y



enfermas incluye la voluntad, los valores y sobre todo un compromiso de cuidar. El cuidado es tomado como intersubjetivo porque el cuidado de la enfermera va más allá no solo es la interacción con el paciente, sino son los procesos, el autoconocimiento, las restricciones que tiene al llevar a cabo su proceso de cuidado.

El personal de enfermería inicia su labor de cuidado del enfermo cuando ingresa al campo de acción en el que cuenta su experiencia humana y contesta a su esencia de espíritu, alma de la misma forma que regula su clima organizacional y la satisfacción de sus expectativas laborales.

Para Watson (1999), la relación de tipo cuidado transpersonal tiene las siguientes características:

1. La enfermera tiene la obligación moral de exaltar la dignidad del ser humano y de su yo.
2. La enfermera no debe reducir a la persona o usuario al estado moral de ser considerado como un objeto.
3. La enfermera en su relación con el enfermo, debe ir más allá de su sentido objetivo, debe mostrar mayor interés hacia lo subjetivo, es decir mostrando mayor preocupación por la salud.
4. Es importante resaltar que tanto la unicidad como la mutualidad de las personas son de gran fundamento en esta relación. En tal sentido la preocupación entre la persona que cuida y el que es cuidado debe haber una mutua integridad y tal vez efecto espiritual de la angustia.
5. "Transpersonal" significa estar más allá del propio ego, esto admite lograr enlaces espirituales de mayor profundidad tanto para la comodidad y la curación. Su fin, es resaltar, proteger y conservar la dignidad del ser humano, fomentando una mejor armonía en el aspecto interior con la exterior.
6. Watson en su teoría plantea una salutación por los misterios y maravillas de la vida. Así mismo Watson remarcó la acción de ayudar a los individuos para lograr más autocontrol, autoconocimiento y una mejor disposición para la auto sanación aparte del aspecto externo que pueda significar la salud.

Watson, refiere al momento del cuidado como el tiempo y el espacio en donde tanto la enfermera como el enfermo viven juntos la experiencia del cuidado del ser humano de una forma creada.

**Persona:** Según Watson, es “un ser en el mundo”, como uno solo espíritu, mente y cuerpo, que siente y distingue de forma conceptual el Gestalt, es el centro de la coexistencia del ser humano y el individuo de cuidado de la enfermera.

Así que el sujeto desde antes de nacer percibe situaciones no solo de manera física sino también emocional que van a permitir incrementar su desarrollo o hacer interferencia. De allí que es fundamental este concepto para que la enfermera tenga en cuenta.

**Medio ambiente:** viene a ser la realidad externa y objetiva, dentro del contexto de relación subjetiva del ser humano. La realidad subjetiva o el campo fenomenológico, contiene tanto las creencias, perspectivas, así como el historial de la persona en el pasado, presente y su posible futuro.

**Salud:** Watson, afirma que la salud tiene mucho que ver con “unificación entre mente, cuerpo y alma (espíritu)”. Es decir está ligado al yo percibido y el yo experimentado. Así logra el equilibrio con su expresión de ecuanimidad ante las adversidades siendo asertivos en sus intervenciones.

**Enfermería:** Watson, menciona que la enfermería es un arte, cuando es capaz de entender el sentir del otro, cuando es capaz de sentir y detectar los sentimientos y a la vez expresarlos de manera semejante a la otra persona puede estar sintiendo. Así mejora la relación con sus semejantes.

## 2.2. Estudios previos

### A nivel internacional

Iglesias, López, Torres y Suárez (2014), en su tesis titulada *Clima organizacional de enfermería. Hospital Pediátrico Paquito González Cueto*. Cienfuegos. Cuba. Se

realizó un estudio descriptivo transversal durante el período de enero a mayo, del 2014, objetivo: evaluar el clima organizacional de enfermería. La población estaba constituida por el total del personal de enfermería, se tomó una muestra de 85% de los enfermeros. Se empleó al personal de enfermería un cuestionario sobre clima organizacional, también trabajamos con los documentos del área y también investigamos sobre la satisfacción de los pacientes y de sus familiares, los resultados arrojaron que hay un buen clima organizacional

Bernal, Pedraza (2014), en su tesis titulada *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Colombia*. Se trabajó con 83 estudios teóricos y empíricos publicados en países de Latinoamérica durante el siglo xxi, tomó en cuenta los siguientes objetivos: diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables, y examinar la multi dimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud. Usó una revisión documental, el resultado arroja que: existe una relación directa entre el clima organizacional y el grado de calidad de los servicios prestados por los entes de salud pública. La recomendación fue hacer estudios empíricos

Contreras (2013), en su trabajo de *investigación Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013*, Colombia. Introducción. El propósito fue describir el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en la institución de estudio Fue un estudio descriptivo de corte transversal, la población fueron profesionales de enfermería. Como método de medición se usó el cuestionario Font-Roja de Aranaz y Mira. Los resultados sostienen que de las personas encuestadas que el 58 % de la población posee nivel medio de satisfacción laboral, el 31% tiene un nivel alto y por último un 11% nivel bajo. Conclusiones: la satisfacción laboral en el personal de enfermería esa en función de varios factores que influyen en el desempeño laboral y la calidad en los servicios prestados.

Segredo (2013), trabajo de investigación titulado *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización, Cuba*. El clima organizacional sin lugar a dudas constituye un tema de gran importancia para las

organizaciones que van dirigidas al mejoramiento del entorno laboral. Es importante resaltar que el clima juega un factor preponderante en la gestión del cambio dentro de las estructuras organizacionales. Por otro lado, las creencias, costumbres, los valores de la organización y praxis de la institución nos van a permitir ver las causas de la satisfacción y a su vez de la insatisfacción en el entorno laboral y como esto puede incidir en los cambios organizacionales.

Nava, Hernández y Hernández (2013), en su artículo científico *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. México*, relación de la satisfacción laboral con el desempeño en los servicios de salud y la calidad del cuidado que se brinda. Objetivos: determinar el nivel de satisfacción laboral y establecer los factores que se encuentran relacionados a la satisfacción, con referencia al personal de enfermería de cuatro instituciones de salud pública del tercer nivel de atención. Estudio transversal, observacional y descriptivo. Muestra 594 profesionales de enfermería. Resultados: 35% personal especializado, la calificación de satisfacción laboral mostro un promedio global de  $101 \pm 10$ . Los factores que manifiestan el grado de insatisfacción fueron competencia y promoción profesional, los que mejor nivel alcanzaron fueron la relación interpersonal con los Superiores y colegas de trabajo. Los factores extrínsecos no han mostrado diferencias significativas. Concluyeron que el personal de enfermería tuvo una calificación de nivel medio a alto de SL.

### **A nivel nacional**

Coronado y Mayuri (2016), Lima. Presentó su tesis titulado *Clima organizacional percibido por el personal de enfermería en los servicios de medicina de un Hospital Nacional, Minsa Lima*, 2016. Objetivo: verificar el clima organizacional intuido por el personal de enfermería en el lugar de estudio. El estudio fue de tipo cuantitativo, diseño descriptivo, con un corte trasversal. La población, estuvo conformada por 88 personas entre enfermeros y técnicos y la muestra por 56. El tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento que fue utilizado es el EDCO, Los resultados según las dimensiones Potencial Humano: 16.1% No saludable (9), 53.6% por mejorar (30), 30.4% establece que es saludable (17). Diseño organizacional: 41.1% No saludable (23), 42.9% manifiesta por mejorar (24). 16.1%

afirma saludable (9). Dimensión de la cultura de la Organización: 19.6% No saludable (11), 57.1% considera por mejorar (32). 23.2% Saludable (13). En conclusión: el personal de enfermería afirman que el clima organizacional debe mejorar.

Calcina (2015), Lima. En su trabajo de investigación titulado *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. Objetivo: establecer el grado de satisfacción laboral de los enfermeros en unidades críticas en referencia al clima organizacional. Estudio aplicativo, método descriptivo de corte transversal, tipo cuantitativo. La población conformada por 35 enfermeros. Se aplicó la técnica de encuesta. Resultados. En el Clima Organizacional 71.4 % (25) regular y 28.6% (10) muy bueno. Respecto a la dimensión responsabilidad 60% (21), recompensa 83% (29), apoyo 83% (29), estándares de desempeño 51% (18), y conflicto 83% (29) fue regular; seguido de un 57% (20) que expresa que es muy bueno la estructura, 57% (20) el riesgo, 37% (13) la dimensión calor y 71% (25) en la dimensión identidad. Según la satisfacción laboral 85.7% (30) fue media, 8.6% (3) alta, y 5.7% (2) baja. Conclusiones: en relación al clima organizacional los enfermeros manifestaron que es regular, refiriéndose al nivel de recompensa, conflicto y apoyo, manifiestan que es muy buena, como en el riesgo, estructura y dimensión calor. Por otro lado la percepción de la satisfacción laboral para los enfermeros consideran que es media.

Chávez y Ríos (2015), Trujillo. *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echeagaray– Trujillo, 2015*, estudio de tipo descriptivo correlacional, con corte transversal. Objetivo: determinar la relación existente entre el clima organizacional y el grado de satisfacción laboral Población: 27 enfermeras; se usaron los siguientes instrumentos: clima organizacional por Hackman y Oldham y satisfacción laboral el instrumento de Sonia Palma Carrillo. Resultados: el 41% nivel alto y el 59% en el nivel medio en clima organizacional y en el grado de satisfacción laboral se obtuvo 52% en el nivel alto, 41% en un nivel medio y 7% en un nivel bajo. Conclusiones: en cuanto al clima organizacional tiene relación muy significativa con la satisfacción laboral.

Casildo (2013), Lima. Presentó su trabajo de investigación titulado *Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención, Lima 2013*. Objetivo: determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y un trato digno que brinda el profesional de Enfermería Metodología: Diseño no experimental; tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. La población incluyo a 57 enfermeros. Para la recolección de datos se usó dos instrumentos, para el grado de satisfacción laboral el cuestionario de Robbins (2000); para la variable trato digno una guía de observación Resultados: La satisfacción laboral no tuvo relación significativa con el trato digno. Pero hay una correlación positiva significativa en lo referente a la dimensión naturaleza de contenido de trabajo y el variable trato digno que ofrece el enfermero. Conclusión: se concluye que no existe una correlación de tipo significativa entre el grado de satisfacción laboral y el trato digno que da el personal de enfermería.

### **2.3. Marco conceptual**

- 1. Clima Organizacional.** Viene a ser a la forma como percibe el profesional de enfermería del entorno laboral.
- 2. Conflicto y Cooperación:** Es el grado de colaboración que tienen los empleados en su ambiente laboral y la combinación entre lo humano con lo material que les da la organización.
- 3. Comunicación Organizacional:** Es el nivel de comunicación existente dentro de la organización y es también el derecho que tienen los empleados de ser escuchados.
- 4. Condiciones Físicas y/o Materiales:** Son todos los elementos que conforman la infraestructura o materiales en el que se desarrolla el entorno laboral.
- 5. Confort:** Comodidad dotando de un ambiente físico sano y agradable.

- 6. Cultura de la Organización:** Se refiere al grupo de dogmas, valores, suposiciones que acompañan a los participantes. Además elabora un entorno agradable para que los trabajadores lleven a cabo su trabajo.
- 7. Desarrollo Personal:** Tiene que ver con las opciones que tiene el personal de enfermería para llevar a cabo sus tareas de tal manera sean significativas para su autorrealización.
- 8. Desempeño de Tareas:** Es la forma como el personal de enfermería desarrolla sus labores, dentro del ambiente que se encuentre.
- 9. Diseño Organizacional:** En la que se incorporan cuatro factores comunes en las organizaciones: fin común, la combinación de esfuerzos, repartición de trabajo y sobre todo la jerarquización de la autoridad.
- 10. Estructura:** Es el nivel de percepción que tienen cada uno de los componentes de una organización en relación a los procedimientos, trámites, cantidad de normas y restricciones.
- 11. Identidad:** Es la identificación con la organización. Compartir los fines personales con la organización.
- 12. Innovación:** Es la voluntad de una organización a cambiar y a realizar cosas nuevas y diferentes.
- 13. Liderazgo:** Es la incidencia que tiene una persona llamada líder sobre un grupo de personas para alcanzar ciertos resultados.
- 14. Motivación:** Es el estado que los empleados perciben las condiciones adecuadas para llevar a cabo sus labores, se motivan a desarrollar sus actividades con mayor o menor intensidad.

- 15. Organización.** Es “Grupo de individuos que unen esfuerzos, acciones para lograr resultados y fines que son de interés de todos ellos, aunque los intereses sean diferentes” (Pérez, 2000).
- 16. Políticas Administrativas:** Son las normas que dirigen a la organización, orientadas a normar las relaciones laborales y relacionadas de manera directa con el profesional de enfermería
- 17. Potencial Humano:** Estructura interna de la organización constituida por personas o grupo de personas
- 18. Recompensa:** Es el incentivo que usa la organización para fomentar en el empleado a que realice un mejor trabajo.
- 19. Relación Con La Autoridad:** Es la forma como el personal de enfermería se relaciona con jefe superior, percepción valorativa que tiene el enfermero.
- 20. Relaciones Sociales:** Es el nivel de aceptación que se genera con respecto a otros miembros que realizan actividades cotidianas.
- 21. Remuneración:** Se refiere al pago o sueldo que reciben los empleados por un trabajo realizado.
- 22. Satisfacción Laboral:** Es el nivel de beneplácito que tiene el personal de enfermería en el lugar donde labora.
- 23. Toma de Decisiones:** Es la forma como dentro de una organización se evalúa el rol que tiene los trabajadores durante el proceso, se usa la información recabada y se utiliza en la toma de decisiones.



## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Formulación de hipótesis**

##### **Hipótesis general**

Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.

##### **Hipótesis específicas**

1. Existe relación directa entre el Clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.
2. Existe relación directa entre el Clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.
3. Existe relación directa entre Clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.

#### **3.2. Identificación de variables**

##### **3.2.1. Clasificación de variables**

Variable 1. Clima Organizacional

Variable 2. Satisfacción Laboral

### **3.2.2 Definición constitutiva de variables**

#### **Variable 1. Clima Organizacional.**

Según Chiavenato (2007). Manifiesta a la incidencia del medio sobre el incentivo de los componentes, de tal forma que se describe como la condición del entorno estructural que divisan o distinguen sus participantes y que incide en su comportamiento. Esto tiene que ver con las características motivacionales del ambiente organizacional, es decir, los diferentes factores que incentivan a los diferentes individuos de la organización a la realización de su labor.

#### **Variable 2. Satisfacción Laboral.**

Según Amorós (2007). Es el comportamiento que enseña que el individuo en su ambiente laboral en la que se incluye no solo su desempeño, sino la relación con sus acompañantes, supervisores, políticas de trabajo, normas, condiciones, otros; de allí que el tratar esta variable es compleja porque incluye varias dimensiones o componentes del ámbito laboral. La satisfacción laboral tiene que ver con la forma de percibir su centro de trabajo e incluye una serie de factores como: la remuneración, tipo de supervisión, circunstancias de empleo, oportunidades de ascenso, colegas de trabajo, etc. Esta variable es relativamente estable, se cimienta en las dogmas y valores que cada individuo tiene hacia su centro de trabajo.

### 3.2.3 Definición operacional de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1. Clima organizacional	Cultura organizacional	Conflicto y cooperación Motivación Identidad
	Diseño Organizacional	Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional
	Potencial humano	Confort Innovación Liderazgo Recompensa.
Variable 2. Satisfacción laboral	Condiciones Físicas y materiales	Recursos Organizado Habilidad Rendimiento
	Beneficios laborales y remunerativos	Remuneración Reconocimiento
	Políticas Administrativa	Condiciones Coherencia Colaboración Variedad
	Relaciones Sociales	Horario Limpieza
	Desarrollo personal	Toma de decisiones Relaciones interpersonales
	Desempeño de tareas	Iniciativa Tiempo Necesidad Clima laboral
	Relación con la Autoridad	Competencia Funciones Evaluación Rendimiento

## **CAPÍTULO IV METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo y Nivel de Investigación**

#### **4.1.1. Tipo**

Enfoque cuantitativo, de corte transversal, porque tuvo como objetivo dar contribución científica sobre un evento real, tangible por lo tanto observable, medible reproducible, generalizable y predecible como es la relación del Clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018, tipo descriptivo correlacional.

Es descriptivo porque describe los componentes principales de una realidad (Hernández & Fernández 2010)

Es correlacional, por buscar la relación o grado de asociación que existe entre las dos variables de estudio (Hernández 2014)

#### **4.1.2. Nivel**

Tomando en referencia al mismo autor básico porque responde a la interrogante del problema, se llega a una conclusión y tiene el propósito de resolver los problemas en función de los resultados.

### **4.2. Descripción del método y diseño**

Utilizó el método científico

#### **Método**

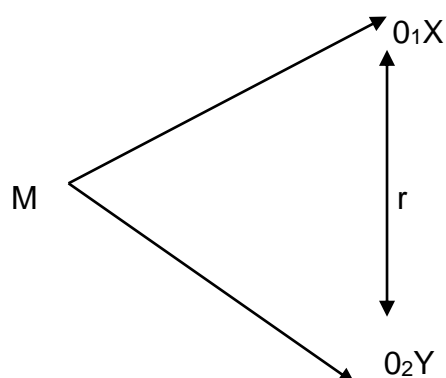
Fue el descriptivo y transversal (Hernández, 2016).

**Descriptivo.** Porque describimos y analizamos la conducta de las variables de investigación tal como se presentan en la realidad (Hernández & Fernández 2010)

**Transversal.** Se hizo el recojo de los datos en un solo instante, en un tiempo único, su fin es describir variables y analizar su influencia en la interrelación en un período dado. (Hernández & Fernández, 2010)

### Diseño

No experimental, “estos diseños se usan para analizar y conocer las particularidades, rasgos, propiedades y cualidades de un fenómeno de la realidad en un instante determinado” (Carrasco, 2005)



### Leyenda:

**M** = Enfermeros del servicio de emergencia del hospital María Auxiliadora.

**Ox** = Clima organizacional

**Oy** = Satisfacción Laboral

**r** = Relación entre variables

### 4.3. Población, Muestra Y Muestreo

#### Población.

Conformada por 84 enfermeros asistenciales que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2017.

N: 84 Enfermeros.

**Muestra.** Se obtuvo considerando el 5% del margen de error y un 95% de nivel de confianza, utilizando para ello la fórmula para población finita.

$$n = \frac{84(0.5)^2(1.96)^2}{[(84 - 1)(0.05)^2] + [(0.05)^2(1.96)^2]}$$

$$n = 70$$

n = Muestra = 70  
 N= Población = 84  
 O= Desviación = 95  
 E= Margen de error = 0.05  
 Z= Margen de aceptación = 1.96

### **Muestreo:**

El muestreo probabilístico, al azar simple, ya que todos los enfermeros tuvieron la oportunidad de ser escogidos.

### **Criterios de inclusión.**

- a) Todo los enfermeros, independientemente del sexo, credo, condición laboral.
- b) Los enfermeros que vienen laborando actualmente en el servicio
- c) Los enfermeros que voluntariamente desearon colaborar en la investigación.

### **Criterios de exclusión**

- a) Los enfermeros que están de vacaciones, licencias por enfermedad u otro motivo.
- b) Los residentes y apoyo de rotación por especialidad
- c) Los jefes, supervisoras y coordinadores del servicio
- d) Los que no desean participar en el estudio.

## **4.4. Consideraciones éticas**

Se tuvieron en cuenta los principios bioéticas que tienen los enfermeros en el servicio de emergencia, que trataron de cumplir en el factor ético y moral, con el uso de ciertos valores como la honestidad, legalidad, conducta honorable, justicia, solidaridad y competente, ofreciendo una base para el razonamiento y orientación

de sus tareas. Tenemos los siguientes principios

- ❖ **Principio de Beneficencia:** Es el hecho de no dañar, realizar el bien, pero principalmente el desarrollo de los valores éticos al tratar de entender, en función de términos terapéuticos.
  
- ❖ **Principio de no Maleficencia:** Es el hecho de no generar daño en ninguna forma, ya que el estudio no calificó a los individuos porque participaron o no en la muestra, no hubo eventos negativos con ninguno de ellos.
  
- ❖ **Principio de Justicia:** Está relacionado con la justicia equitativa, los favores de la participación son igualitarios, teniendo en cuenta el resguardo apropiado y correcto de los derechos y el bienestar de los familiares de los pacientes, o quienes sean los participantes que conforman la muestra de investigación.
  
- ❖ **Principio de Autonomía:** En la que se respeta la decisión de las personas que integran la investigación, y su derecho al respeto a su voluntad de colaborar o no en el estudio.

## CAPÍTULO V

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE DATOS

#### 5.1. Técnicas e Instrumento

**Técnica la encuesta.** La encuesta es capaz de brindar respuestas a dificultades tanto en aspectos descriptivos como de relación de variables, después del recojo de información sistemática, de acuerdo al diseño anteriormente predeterminado que asegure el recojo de la información, de esta forma, puede ser usada para dar descripciones de las variables de estudio, encontrar patrones y relaciones entre las particularidades descritas e instituir relaciones entre acciones específicas, como tal se utilizó para el presente trabajo de investigación es la encuesta dirigido a los enfermeros del servicio de emergencia de Hospital María Auxiliadora, lo cual es un recojo sistemático de información en un grupo de individuos y mediante el instrumento con cuestionarios para cada variable.

**Instrumento.** - Los instrumentos utilizados fueron:

#### **Variable 1: Clima Organizacional**

El Primer instrumento Clima Organizacional tiene 28 ítems, con sus tres dimensiones: Primero Cultura organizacional, con sus tres indicadores y ocho ítems; Segundo Diseño organizacional con sus cuatro indicadores y 9 ítems y tercero Potencial Humano con cuatro indicadores y 11 ítems, los mismos que ha sido elaborados por el Comité Técnico de Clima Organizacional, del Ministerio de Salud 2009, la validación fue por una prueba piloto con la aplicación del Alfa de Cronbach que fue 0.826, lo que indica que este instrumento es confiable, con coeficiente de correlación de Pearson de 0,942.

#### **Ficha técnica**

Nombre original	: Clima organizacional
Autores	: Comité técnico de clima organizacional del Ministerio de Salud (2009).
Adaptado	: Bach. Lily Cisneros Portocarrero
Administración	: Individual



Duración	: 30 min
Significación	: Recoge información acerca del clima organizacional con 28 ítems con 3 dimensiones: cultura organizacional (8 ítems), diseño organizacional (9), potencial humano (11) con la escala de Likert: nunca (1), Casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)
Confiabilidad	: 0,826

### **Variable 2: Satisfacción Laboral**

El segundo instrumento cuestionario sobre satisfacción laboral con sus siete factores o dimensiones: Primero Condiciones físicas y materiales, cuatro indicadores y cuatro ítems, Segundo, Beneficios Laborales y Remunerativo, dos indicadores, dos ítems; Tercero Política administrativa, cuatro indicadores, cuatro ítems, Cuarto, Relaciones Sociales, dos indicadores, dos ítems; Quinto, Desarrollo personal, dos indicadores, dos ítems; Sexto Desempeño de tareas, dos indicadores, dos ítems y Séptimo, Relaciones con la autoridad, cuatro indicadores cinco ítems. Elaborado por Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, MINSA 2002) La calificación cada una de las preguntas fue con una escala de puntuación del 1 al 5, cuya confiabilidad es 0,954

### **Ficha técnica**

Nombre original	: Satisfacción laboral
Autores	: Minsa (2002)
Adaptado	: Bach. Lily Cisneros Portocarrero
Administración	: Individual
Duración	: 25 min
Significación	: La información fue acerca de la satisfacción laboral con 22 ítems con 7 dimensiones: condiciones físicas y materiales (4), beneficios laborales y remunerativos (2), política administrativa (4), relaciones sociales (2), desarrollo personal (2), desempeño de tareas (3), relación con la autoridad (5), con la escala de Likert:

nunca (1), Casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4)  
y siempre (5)

Confiabilidad : 0,954

## **5.2. Plan de recolección, procesamiento y presentación de Datos**

Para empezar se hizo el proyecto de investigación, el que fue aprobado por la Facultad de Enfermería y seguido de la asesora de tesis.

Se presentó una solicitud al Director del Hospital María Auxiliadora, adjuntando el proyecto de tesis.

Los Enfermeros que colaboraron en el trabajo fueron captados durante su turno rotativo, en las horas de trabajo; la investigadora realizó cierto acercamiento con el fin de instaurar buenas relaciones y ganar la confianza con el propósito de conseguir buenos resultados durante la encuesta.

Una vez que tuvimos los enfermeros se les informó acerca de los fines de la investigación y se pudo consentir a ser partícipe, con la contestación positiva se firmó una forma de aceptación que fue una aprobación donde se puntualizó el tema a investigar y la colaboración voluntaria del individuo.

El instrumento fue de forma individual y anónima, en un entorno calmado y privado, con el permiso de los encuestados, teniendo un tiempo promedio de 20 a 30 minutos.

Luego los datos conseguidos fueron procesados en el SPSS versión 22, los que se presentaron en tablas y gráficos y el análisis se hizo en base a los resultados obtenidos, la inferencia y la interpretación de los mismos, se hizo las discusiones, para terminar se pusieron las conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS, DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

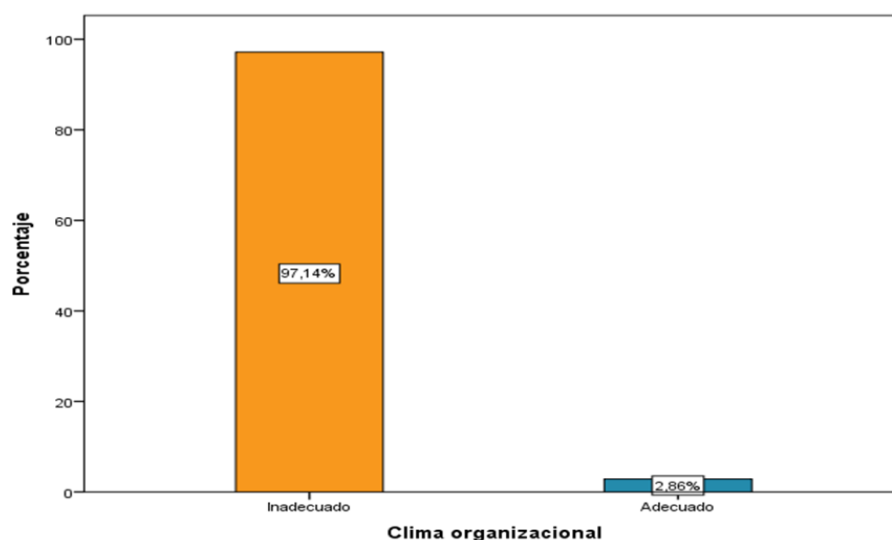
#### 6.1. Presentación, análisis e interpretación de los resultados del clima organizacional

Tabla 1

*Distribución de frecuencias y porcentajes del clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	68	97,1	97,1	97,1
	Adecuado	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos



*Figura 1.* Distribución porcentual del clima organizacional

De la tabla 1 y figura 1, se ve que el 97.1% de los 70 integrantes de la muestra que corresponde a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, perciben que existe un inadecuado clima organizacional, y solo el 2.9% de las enfermeras refieren que existe un adecuado clima organizacional. Por tanto, ante la presencia de una mayor frecuencia en el primer nivel se concluye que las enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia perciben que existe un inadecuado clima organizacional en el centro hospitalario, en el año 2018.

## Descripción de los resultados según las dimensiones del clima organizacional

### Dimensión cultura organizacional

Tabla 2

*Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión cultura organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	68	97,1	97,1	97,1
	Adecuado	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

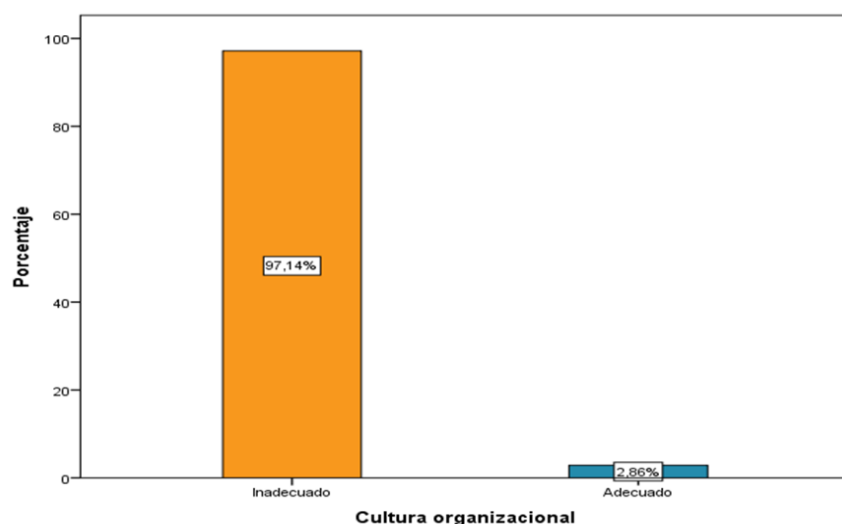


Figura 2. Distribución porcentual según la dimensión cultura organizacional

De la tabla 2 y figura 2, se observa que el 97.1% de los 70 integrantes de la muestra que corresponde a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, perciben que existe una inadecuada cultura organizacional, y solo el 2.9% de las enfermeras refieren que existe una adecuada cultura organizacional. Por tanto, ante la presencia de una mayor frecuencia en el primer nivel se concluye que las enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia perciben que existe una inadecuada cultura organizacional en el centro hospitalario, en el año 2018.

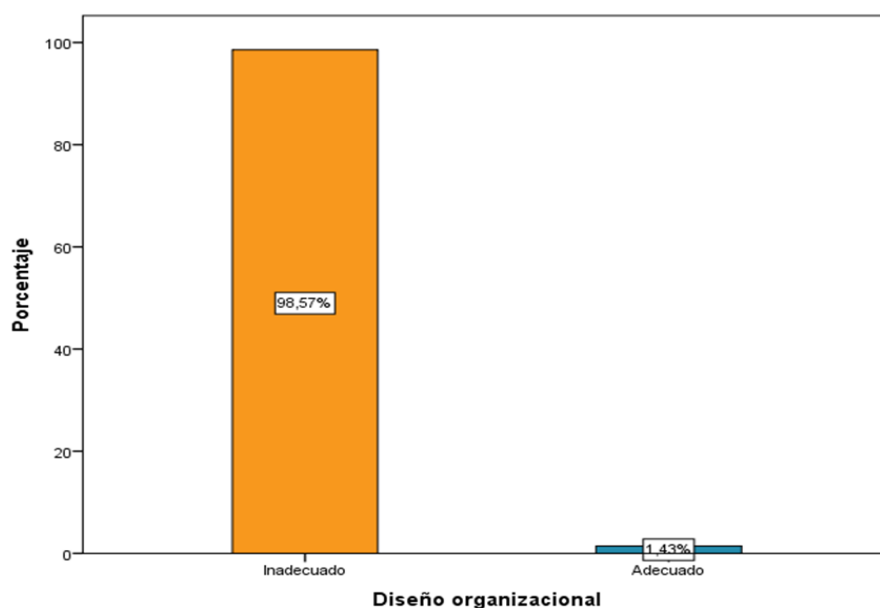
## Dimensión diseño organizacional

Tabla 3

*Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión diseño organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	69	98,6	98,6	98,6
	Adecuado	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos



*Figura 3. Distribución porcentual según la dimensión diseño organizacional*

De la tabla 3 y figura 3, se observa que el 98,6% de los 70 integrantes de la muestra que corresponde a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, perciben que existe un inadecuado diseño organizacional, y solo el 1,4% de las enfermeras refieren que existe un adecuado diseño organizacional. Por tanto, ante la presencia de una mayor frecuencia en el primer nivel se concluye que las enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia perciben que existe un inadecuado diseño organizacional en el centro hospitalario, en el año 2018.

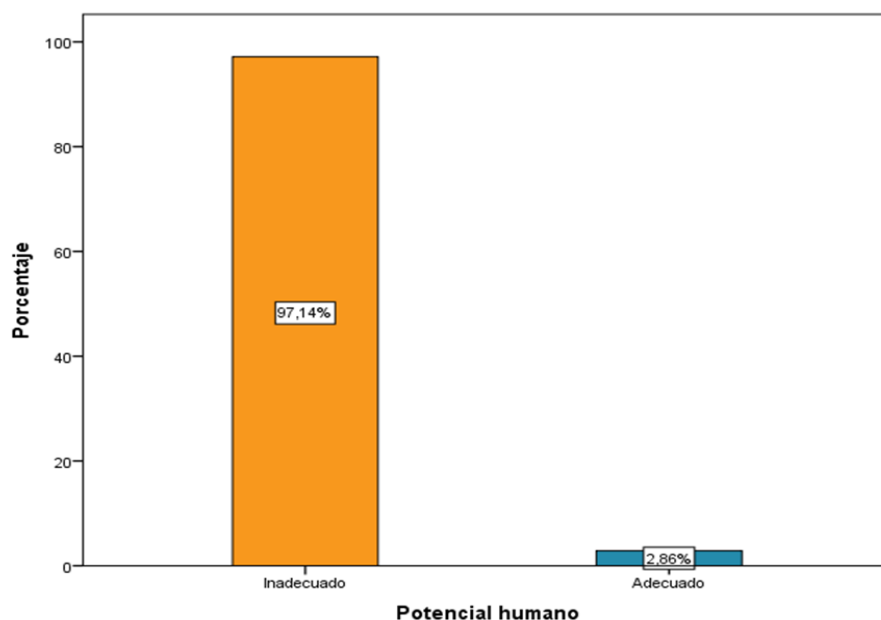
## Dimensión potencial humano

Tabla 4

*Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión potencial humano*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	68	97,1	97,1	97,1
	Adecuado	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos



*Figura 4. Distribución porcentual según la dimensión potencial humano*

De la tabla 4 y figura 4, se observa que el 97.1% de los 70 integrantes de la muestra que corresponde a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, perciben que existe un inadecuado potencial humano, y solo el 2.9% de las enfermeras refieren que existe un adecuado potencial humano. Por tanto, ante la presencia de una mayor frecuencia en el primer nivel se concluye que las enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia perciben que existe un inadecuado potencial humano en el centro hospitalario, en el año 2018.

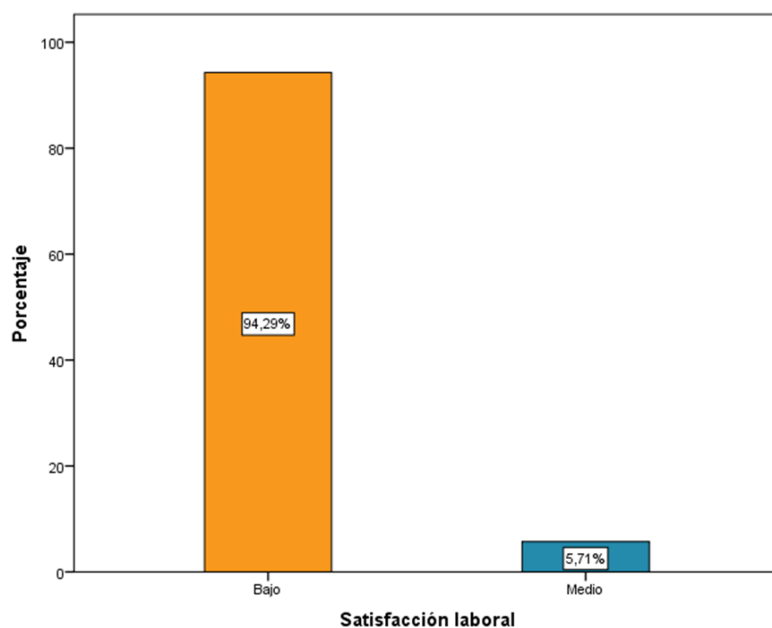
## Descripción de los resultados de satisfacción laboral

Tabla 5

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	66	94,3	94,3	94,3
	Medio	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos



*Figura 5.* Distribución porcentual de la satisfacción laboral

De la tabla 5 y figura 5, se observa que el 94.3% de los 70 integrantes de la muestra que corresponde a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, perciben que existe un bajo nivel de satisfacción laboral, y solo el 5.7% de las enfermeras refieren que existe un nivel medio de satisfacción laboral. Por tanto, ante la presencia de una mayor frecuencia en el primer nivel se concluye que las enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia perciben que existe un bajo nivel de satisfacción laboral en el mencionado centro hospitalario, en el año 2018.

## Descripción de los resultados de doble entrada respecto del clima organizacional, sus dimensiones y la satisfacción laboral

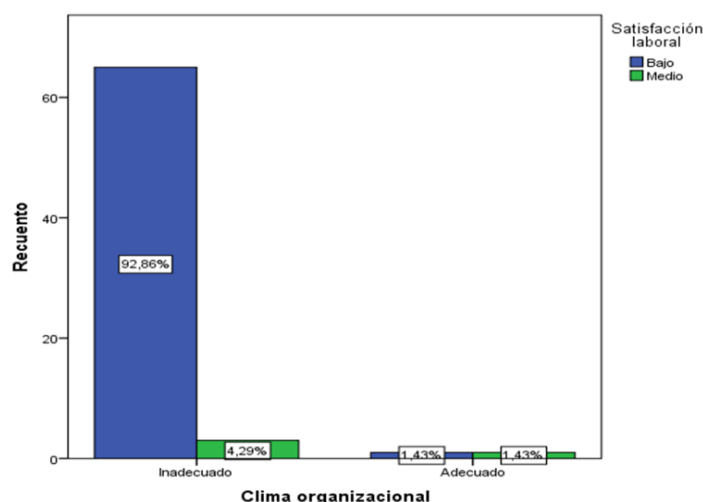
### Descripción de los resultados de doble entrada entre clima organizacional y la satisfacción laboral

Tabla 6

*Distribución de frecuencias y porcentajes del clima organizacional y la satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			
		Bajo	Medio	Total	
Clima organizacional	Inadecuado	Recuento	65	3	68
		% del total	92,9%	4,3%	97,1%
	Adecuado	Recuento	1	1	2
		% del total	1,4%	1,4%	2,9%
Total		Recuento	66	4	70
		% del total	94,3%	5,7%	100,0%

Fuente: Base de datos



*Figura 6.* Distribución porcentual del clima organizacional y la satisfacción laboral

De la tabla 6 y figura 6, se observa que el 92.9% de los encuestados mencionan que, si existe un clima organizacional inadecuado y un bajo nivel de satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, así mismo, el 4.3% refieren que, aun existiendo un nivel inadecuado del clima organizacional tienen un nivel medio de satisfacción laboral. Además, el 1.4% indica que el clima organizacional es de nivel adecuado, sin embargo, el nivel de satisfacción laboral es bajo, y finalmente, solo el 1.4% menciona que, el nivel del clima organizacional es adecuado, y la satisfacción laboral se ubica en el nivel medio.



## Descripción de los resultados de doble entrada entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral

Tabla 7

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			
		Bajo	Medio	Total	
Cultura organizacional	Inadecuado	Recuento	65	3	68
		% del total	92,9%	4,3%	97,1%
	Adecuado	Recuento	1	1	2
		% del total	1,4%	1,4%	2,9%
Total		Recuento	66	4	70
		% del total	94,3%	5,7%	100,0%

Fuente: Base de datos

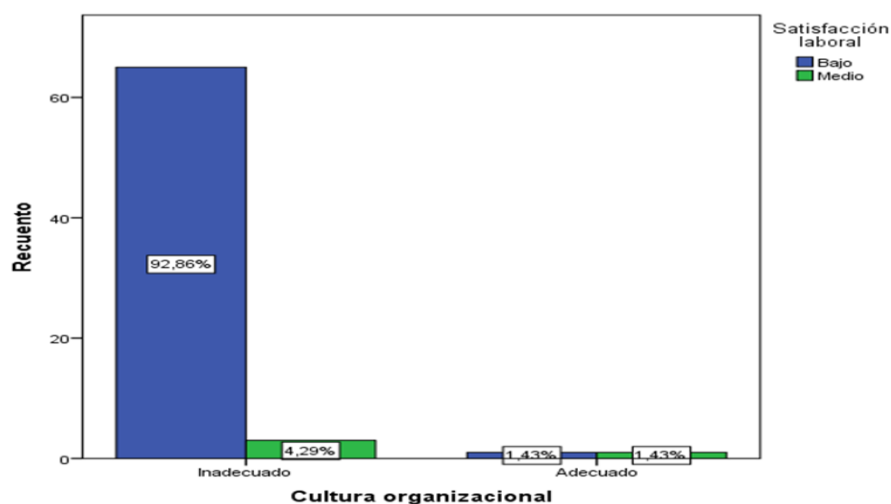


Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral

De la tabla 7 y figura 7, se observa que el 92.9% de los encuestados mencionan que, si existe una cultura organizacional inadecuada y un bajo nivel de satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, así mismo, el 4.3% refieren que, aun existiendo un nivel inadecuado de la cultura organizacional tienen un nivel medio de la satisfacción laboral. Además, el 1.4% indica que la dimensión cultura organizacional es de nivel adecuado, sin embargo, el nivel de satisfacción laboral es bajo. Finalmente, solo el 1.4% menciona que, el nivel del clima organizacional es adecuado, y la satisfacción laboral se ubica en el nivel medio.

## Descripción de los resultados de doble entrada entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			
		Bajo	Medio	Total	
Diseño organizacional	Inadecuado	Recuento	65	4	69
		% del total	92,9%	5,7%	98,6%
	Adecuado	Recuento	1	0	1
		% del total	1,4%	0,0%	1,4%
Total		Recuento	66	4	70
		% del total	94,3%	5,7%	100,0%

Fuente: Base de datos

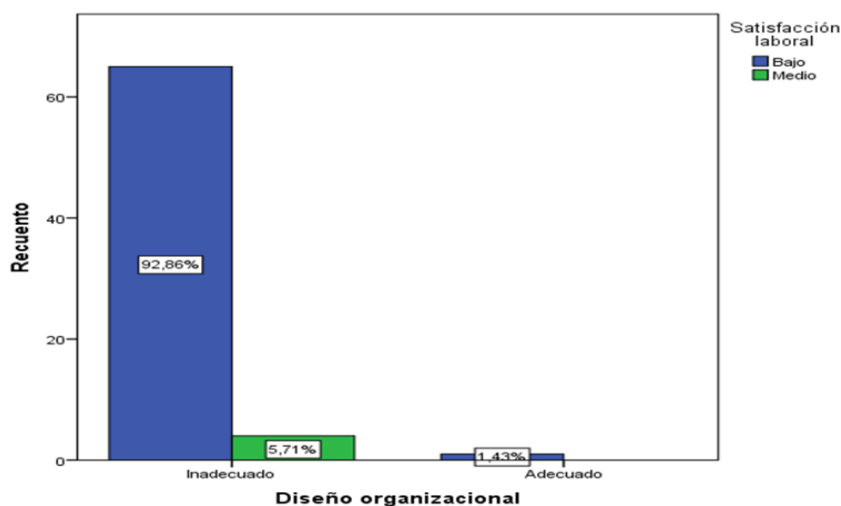


Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral

De la tabla 8 y figura 8, se observa que el 92.9% de los encuestados mencionan que, si existe un diseño organizacional inadecuado y un bajo nivel de satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, así mismo, el 5.7% refieren que, aun existiendo un inadecuado nivel de diseño organizacional tienen un nivel medio en cuanto a la satisfacción laboral. Además, el 1.4% indica que la dimensión diseño organizacional es de nivel adecuado, sin embargo, el nivel de satisfacción laboral es bajo.

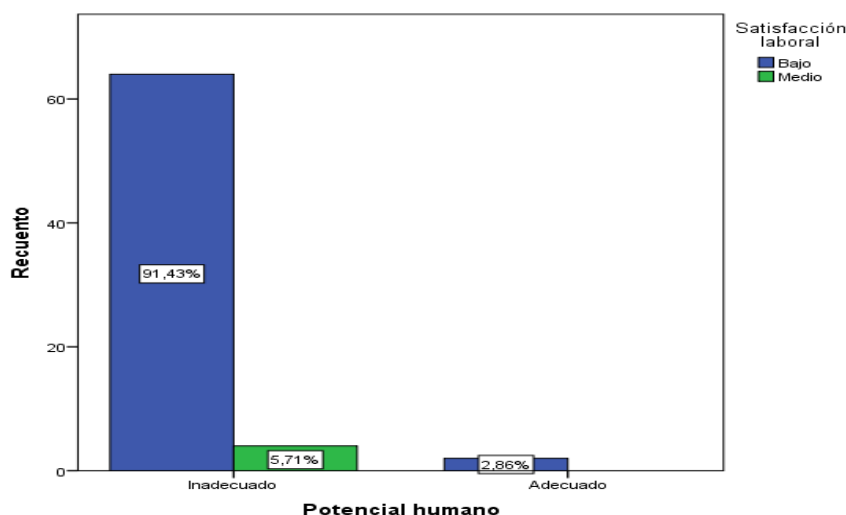
## Descripción de los resultados de doble entrada entre la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			
		Bajo	Medio	Total	
Potencial humano	Inadecuado	Recuento	64	4	68
		% del total	91,4%	5,7%	97,1%
	Adecuado	Recuento	2	0	2
		% del total	2,9%	0,0%	2,9%
Total	Recuento	66	4	70	
	% del total	94,3%	5,7%	100,0%	

Fuente: Base de datos



*Figura 9.* Distribución porcentual de la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral

De la tabla 9 y figura 9, se observa que el 91.4% de los encuestados mencionan que, existe un potencial humano inadecuado y un bajo nivel de satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, así mismo, el 5.7% refieren que, aun existiendo un inadecuado nivel del potencial humano tienen un nivel medio en cuanto a la satisfacción laboral. Además, el 2.9% indica que la dimensión diseño organizacional es de nivel adecuado, sin embargo, el nivel de satisfacción laboral es bajo.

## Prueba de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

Ha: Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, en el año 2018.

Ho: No existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, en el año 2018.

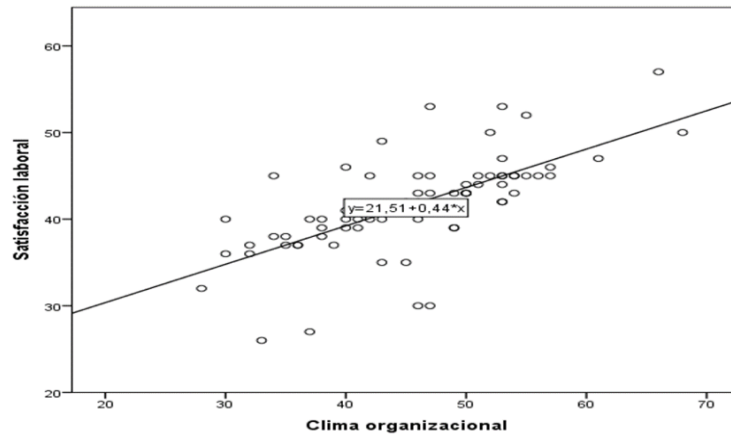
Tabla 10

*Coefficiente de correlación y significación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente	1,000
		Sig. (bilateral)	,721**
		N	70
	Satisfacción laboral	Coefficiente	,721**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Resultado de correlación de variables



*Figura 10.* Dispersión de los datos provenientes del clima organizacional y la satisfacción laboral

De los resultados que se aprecian en la tabla 10 y figura 10, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .721 lo cual significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permite aceptar la hipótesis general. Por tanto, el clima organizacional tiene una relación directa y significativa con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, en el año 2018.

## Prueba de hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación directa entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, en el año 2018.

Ho: No existe una relación directa entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, en el año 2018.

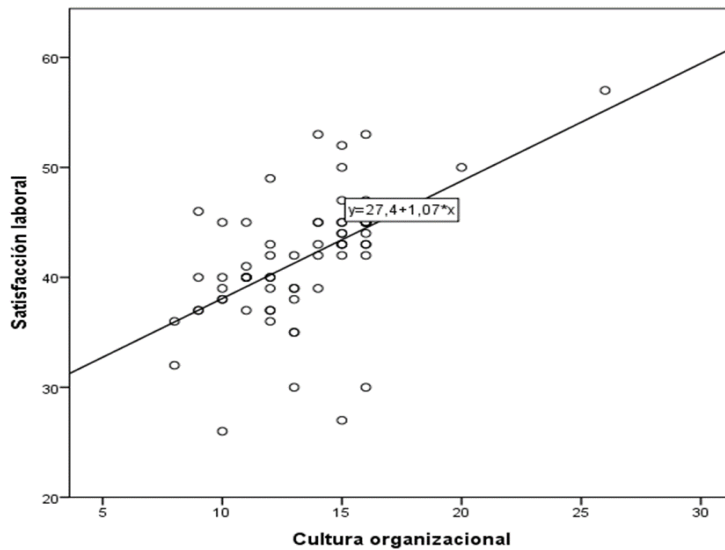
Tabla 11

*Coefficiente de correlación y significación entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral*

		Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente	1,000
		Sig. (bilateral)	,569**
		N	,000
	Satisfacción laboral	Coeficiente	70
		Sig. (bilateral)	,569**
		N	,000
		70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Resultado de correlación de variables



*Figura 11.* Dispersión de los datos provenientes de la cultura organizacional y la satisfacción laboral

De los resultados que se aprecian en la tabla 11 y figura 11, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .569 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permite aceptar la hipótesis específica 1. Por tanto, la dimensión cultura organizacional tiene una relación directa y significativa con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora” de San Juan de Miraflores, en el año 2018.

## Prueba de hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación directa entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora” de San Juan de Miraflores, en el año 2018.

Ho: No existe una relación directa entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora” de San Juan de Miraflores, en el año 2018.

Tabla 12

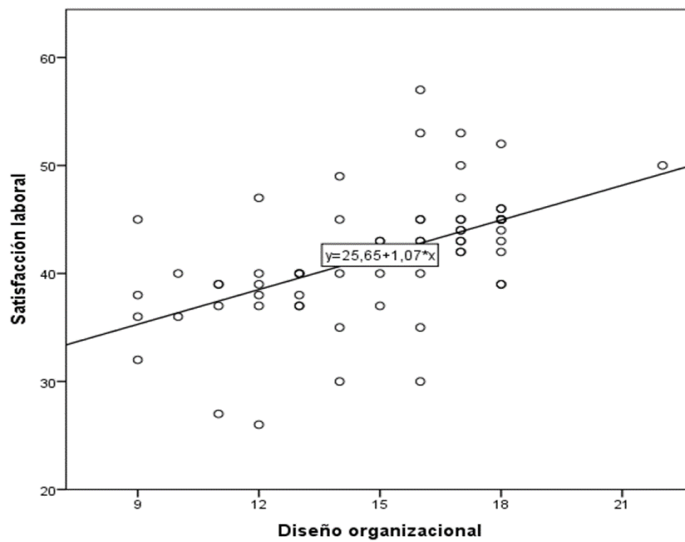
*Coefficiente de correlación y significación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral*

		Diseño organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Diseño organizacional	Coeficiente	1,000
		Sig. (bilateral)	,606**
		N	,000
	Satisfacción laboral	Coeficiente	70
		Sig. (bilateral)	,606**
		N	,000
		70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Resultado de correlación de variables





*Figura 12.* Dispersión de los datos provenientes del diseño organizacional y la satisfacción laboral

De los resultados que se aprecian en la tabla 12 y figura 12, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .606 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite aceptar la hipótesis específica 2. Por tanto, la dimensión diseño organizacional tiene una relación directa y significativa con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, en el año 2018.

### Prueba de hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación directa entre la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora” de San Juan de Miraflores, en el año 2018.

Ha: Existe una relación directa entre la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora” de San Juan de Miraflores, en el año 2018.

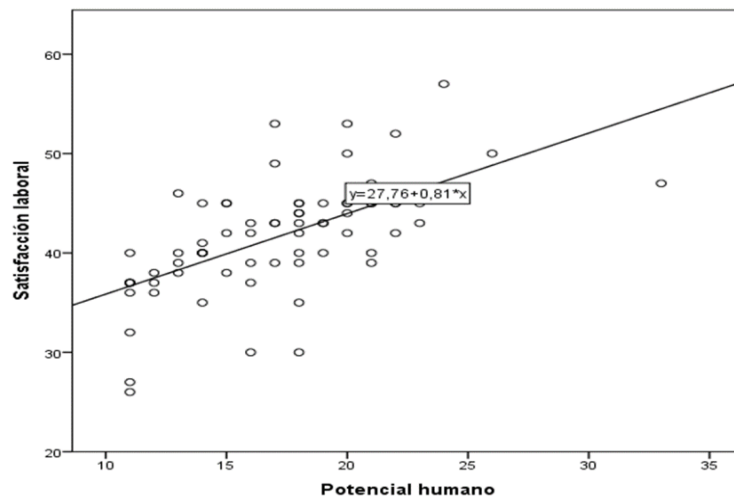
Tabla 13

*Coefficiente de correlación y significación entre la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral*

		Potencial humano	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Potencial humano	Coeficiente	1,000
		Sig. (bilateral)	,651**
		N	,000
	Satisfacción laboral	Coeficiente	70
		Sig. (bilateral)	70
		N	,651**
		,000	1,000
		,000	.
		70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Resultado de correlación de variables



*Figura 13.* Dispersión de los datos provenientes del potencial humano y la satisfacción laboral

De los resultados que se aprecian en la tabla 13 y figura 13, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .651 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permite aceptar la hipótesis específica 3. Por tanto, la dimensión potencial humano tiene una relación directa y significativa con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, en el año 2018

## 6.2. Discusión

La presente investigación que pretendió buscar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital María Auxiliadora, 2018, encontró coincidencias con los resultados de investigaciones tanto de tipo internacionales como nacionales realizadas por Contreras M. (2013) Colombia en su trabajo de investigación “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013. Muestra que el 58 % tiene nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y el 11% nivel bajo de satisfacción laboral. Difiere con la presente investigación que de 70 personas encuestadas presentan satisfacción laboral en el nivel bajo 66 (94,3%) y nivel medio 4 (5,7%), es decir hay diferencias con el estudio de Contreras ya que la presente investigación el nivel de satisfacción es bajo en la mayoría de los encuestados.

Nava, Hernández y Hernández (2013) México, en su artículo científico Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción; así como, de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados. Difiere de la presente investigación en la que es muy importante el clima organizacional para la satisfacción laboral, de 70 enfermeras encuestadas afirman que es inadecuado el clima organizacional en 68 enfermeras (97,1%) y adecuado en 2 (2,9%)

Casildo (2013). En su trabajo titulado “Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención, Lima. La satisfacción laboral no tuvo relación significativa con el trato digno; se encontró una correlación positiva significativa para la dimensión: naturaleza de contenido de trabajo y trato digno que ofrece el profesional de enfermería. No existe correlación significativa entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería. Difiere de la presente investigación que si existe una relación positiva y alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral así como existe relación directa y

significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital maría Auxiliadora.

Calcina (2015) Lima en su trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012”. El Clima Organizacional 71.4 % (25) fue regular y 28.6% (10) muy bueno. Respecto a la dimensión responsabilidad 60% (21), recompensa 83% (29), apoyo 83% (29), estándares de desempeño 51% (18), y conflicto 83% (29) manifestaron que fue regular; seguido de un 57% (20) que expresa que es muy bueno la estructura, 57% (20) el riesgo. Según la satisfacción laboral 85.7% (30) fue media. Respecto al factor condiciones físicas y materiales 68.6% (24), beneficios laborales 57% (20), políticas administrativas 91.4% (32), relaciones sociales 91.4% (32), desarrollo personal 68.6% (24), desempeño de las tareas 77.1% (27), relación con la autoridad 62.9% (22), el mayor porcentaje y mayoría expresan que la satisfacción fue media. Difiere de la presente investigación en la que el clima organizacional es inadecuado en 68 enfermeras (97,1%) y adecuado en 2 (2,9%), en cuanto a la satisfacción laboral de 70 enfermeras encuestadas el nivel es bajo en 66 enfermeras (94,3% y 4 enfermeras afirman que el nivel es medio (5.7%)

Chávez y Ríos (2015) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray–Trujillo, 2015. Mostraron que un 41% en el nivel alto y un 59% en el nivel medio en clima organizacional y en satisfacción laboral se obtuvieron un nivel alto con 52% y un nivel medio con 41% y nivel bajo 7%. Concluyendo que el clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral, difiere de la presente investigación que el clima organizacional es inadecuado en 68 enfermeras (97,1%) y adecuado en 2 enfermeras (2,9%) y en la satisfacción laboral que el nivel es bajo en 66 enfermeras (94,3%) y nivel medio 4 (5,7%).

Coronado y Mayuri (2016) en su tesis titulado Clima organizacional percibido por el personal de enfermería en los servicios de medicina de un Hospital Nacional, Minsa Lima, 2016. De acuerdo a las dimensiones Potencial Humano: No saludable 16.1 % (9), por mejorar 53.6 (30), señala que es saludable 30.4 (17).

Diseño organizacional: No saludable 41.1 (23), considera por mejorar 42.9 (24). Señala Saludable 16.1 (9). Y por la última dimensión cultura de la Organización No saludable 19.6 (11), también considera por mejorar 57.1 (32). Saludable 23.2 (13). Coincide con la presente investigación que el clima organizacional trabajó con sus tres dimensiones cultura organizacional que es inadecuado en 68 enfermeras (97,1%) y adecuado en 2 (2,9%), en el diseño organizacional es inadecuado en 69 enfermeras (98,6%) y 1 adecuado (1,4%) y en el potencial humano es inadecuado en 60 enfermeras (97,1%) y adecuado en 2 enfermeras (2,9%) y en cuanto a la satisfacción laboral en el nivel bajo manifestaron 66 personas (94,3%) y en el nivel medio 4 enfermeras (5,7%). En términos generales de acuerdo a las investigaciones el clima organizacional tiene relación directa y significativa en la satisfacción laboral.

### 6.3. Conclusiones

**Primera:** El grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .721 lo cual significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite aceptar la hipótesis general. Por tanto, el clima organizacional tiene una relación directa y significativa con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, en el año 2018.

**Segunda:** El grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .569 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite aceptar la hipótesis específica 1. Por tanto, la dimensión cultura organizacional tiene una relación directa y significativa con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, en el año 2018.

**Tercera:** El grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .606 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite aceptar la hipótesis específica 2. Por tanto, la dimensión diseño organizacional tiene una relación directa y significativa con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, en el año 2018.

**Cuarta:** El grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .651 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite aceptar la hipótesis específica 3. Por tanto, la dimensión potencial humano tiene una relación directa y significativa con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “María Auxiliadora”, en el año 2018.

#### **6.4. Recomendaciones**

**Primera:** Los directivos del Hospital maría Auxiliadora deben reformular las estrategias con el fin de revertir el actual clima organizacional, haciendo primeramente un diagnóstico a través de un sistema de monitoreo y supervisión para conocer los problemas que afectan mayormente a las enfermeras para luego proponer la oportunidad de una mejora continua que contribuya al mejor rendimiento en sus funciones y a la satisfacción de las enfermeras.

**Segunda:** Para mejorar la cultura organizacional estimular al personal de forma igualitaria, tratando de brindar las condiciones óptimas de trabajo y logrando su seguridad laboral.

**Tercera:** Hacer un cambio del diseño organizacional por uno de tipo democrático en el que todos puedan opinar, fortaleciendo así la comunicación entre los directivos y los enfermeros.

**Cuarto:** En relación al potencial humano se recomienda a los directivos que implementen el proceso interactivo de coaching y desarrollo de técnicas de liderazgo participativo entre los trabajadores del Hospital maría Auxiliadora, así como la puesta en práctica de las normas técnicas de la OPS y la OMS vigentes respecto al confort y la salubridad laboral.



## Referencias bibliográficas

- Alva, E. (2014). *Nivel de Satisfacción Laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno perinatal 2012*. Tesis para obtener el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Álvarez, G. (2009). *El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes*. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque, Perú. USAT.
- Arellano, D. (2005). *Gestión Estratégica para el Sector Público: Del Pensamiento Estratégico al Cambio Organizacional*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Bernal I. y Pedraza N. (2014) *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud*. Colombia.
- Bernal, C. (2006). *Metodología d la investigación*. Segunda edición Pearson. Educación.
- Brunet, L. (2004). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. 5a. ed. México. Edit. Trillas.
- Bravo, M. y Cárdenas, D. (2005). *Relación entre el Clima Organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios de Asesoría*. Tesis de Pregrado. Universidad Católica Andrés Bello.
- Briceño, C. y Cols. (2005). *Satisfacción Laboral en el personal de enfermería del Sector Público*. N° 5, Volumen 4. Rev. Electrónica de Medicina Intensiva.

- Brito, P. y GRANDA, E. (2000). *Programa de Desarrollo de Recursos Humanos de Salud*. OPS/OMS. Observatorio de los recursos humanos de salud. Quito: OPS-CEPALOIT
- Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de mayo 2012*. Lima- Perú.
- Casildo, D. (2013). *Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención, Lima 2013*. Perú.
- Castillo, P.; Espinosa, K. y Vita, C. (2000). *Clima Organizacional, Documento de Internet*.
- Colegio internacional de enfermeras. (2010). *Trabajo decente para las enfermeras* México: CIE; Trabajo Decente Enfermeras CIE.pdf.
- Chavez, D. y Ríos, k. (2015). *Clima Organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo, 2015*. Perú.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. 7a ed. Edit. Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. 8a. ed. Edit. Mc Graw Hill.
- Chiang M.; Rodrigo, J. y Núñez A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid. R.B. Servicios editoriales.
- Contreras, M. (2013). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013*. Colombia.

- Coronado, G. y Mayuri, R. (2016). *Clima Organizacional Percibido por el Personal de Enfermería en los Servicios de Medicina de un Hospital Nacional, Minsa Lima, 2016*. Perú.
- Fernández, V.; Zapata, M.; González, A. y Vargas, R. (2012). *Diseño de metodología para priorización de proyectos productivos*. micorazonesungitano.jimdo.com/.../PROYECTO+DE+TESINAEMPERA
- Dávila, J. y Naranjo, P. (2010). *Relación entre el Síndrome de Burnot y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello Venezuela.
- García, G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo* artículo científico.
- Garlie, F. y Von, G. (2011). *Environmental variation in studies of organizational behavior*. Psychological Bulletin, Segunda Ed México.
- Gorden, J. (2000). *Comportamiento organizacional*. 5a. ed. México. Prentice Hall.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Huaman, G. y Ramos, J. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica- 2015*. Perú.
- Iglesias A.; López I.; Torres M.; Suárez A. (2014). *Clima Organizacional de Enfermería*. Hospital Pediátrico Paquito González Cueto. Cienfuegos. Cuba.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración una persona global*. 11a. ed. México. Edit. McGraw- Hill.
- Malvares, S (2005). *Revista de Enfermería IMSS 2006*; vol 14: pp 145-165.

- Marchant, L. (2005). *Actualizaciones para el desarrollo organizacional primer seminario Viña del Mar*. Chile. Cuestionario CCO Viña del Mar. Chile.
- Méndez, A (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. El IMCOC: Un Método de Análisis para su Intervención. Centro Editorial, Universidad del Rosario. Colombia.
- Nava, G.; Hernández, M. y Hernández, A. (2013). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*. Artículo científico. México.
- Navarro, E. (2008). *Revisión de la motivación de los trabajadores de la construcción*. Rev. de la Construcción. Chile.
- Ley del trabajo de la enfermera N° 27669 (2010) Disponible enfermeras/ley\_de\_trabajo del\_enfermero.pdf.
- Orbegoso, A. (2010). *Problemas Teóricos del Clima organizacional: Un estado de la cuestión*. N° 12, Volumen 1. Rev. de la Psicología .UCV.
- Piña, C. (2007). *Caracterización del Clima Organizacional del Policlínico Universitario “Cecilio Ruíz de Zárate” Provincia de Cienfuegos – Cuba*. Tesis de Maestría. Escuela Nacional de Salud Pública.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnostico Organizacional*. 7ª. ed. México. Edit. Alfa Omega.
- Robbins, S. y Judge, T (2009). *Comportamiento Organizacional*. 13a. Ed. Pearson Educación. México.
- Sandoval, M (2004). *Concepto y dimensiones del Clima Organizacional*. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004.

- Segredo, A. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. Cuba.
- Soto, R. (2014). *Pasos para hacer una tesis exitosa*. Lima- Perú: Consorcio de la Biblioteca San Marcos.
- Torres, E. (2004). *Reflexiones sobre funciones del personal de enfermería*. 3 Ed. Bogotá Rev. Cubana Salud Pública.
- Urbina, A. y Victoria, F. (2013). *Satisfacción laboral y calidad de vida del profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo*. N° 1, Volumen 4, p.p.121-131
- Zelada, V (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja*. Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública, UNMSM.
- Zorrilla, R. (1993) *Tipo de investigación. Metodología d la investigación*. Segunda Edición Pearson. España.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.						
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Análisis de variable			Metodología
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018?	Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018	Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología Descriptiva Correlacional Transversal  Población Enfermeros del Servicio de Emergencia Hospital María Auxiliadora N : 84 Muestra Enfermeros del Servicio de Emergencia n : 70
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específico	Variable 1 <b>Clima Organizacional</b>	Cultura organizacional  Diseño Organizacional  Potencial humano	Conflicto y cooperación Motivación Identidad  Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional  Confort Innovación Liderazgo Recompensa.	
1. ¿Qué relación existe entre el Clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018?	1. Identificar qué relación existe entre el Clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018	1. Existe relación directa entre el Clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018	Variable 2  Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas y materiales	Recursos Organizado Habilidad Rendimiento	Muestreo : probabilístico aleatoria  Estadístico Rho de Spearman  Diseño:
2. ¿Qué relación existe entre el Clima organizacional en su dimensión Diseño organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital	2. Establecer qué relación existe entre el Clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018	2. Existe relación directa entre el Clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018		Beneficios laborales y remunerativos	Remuneración Reconocimiento	

<p>María Auxiliadora, 2018?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre el Clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018?</p>	<p>3. Contrastar qué relación existe entre el Clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018</p>	<p>3. Existe relación directa entre Clima organizacional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018</p>		<p>Políticas Administrativa</p> <p>Relaciones Sociales</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Desempeño de tareas</p> <p>Relación con la Autoridad</p>	<p>Condiciones Coherencia Colaboración Variedad</p> <p>Horario Limpieza</p> <p>Toma de decisiones Relaciones interpersonales</p> <p>Iniciativa Tiempo Necesidad Clima laboral</p> <p>Competencia Funciones Evaluación Rendimiento</p>	<p>No experimental, de Corte transversal</p> <p>Tipo de investigación: Descriptiva correlacional Nivel de básica</p>
---	--	--	--	---	---	--



## Anexo 2: Instrumento de clima organizacional

### CUESTIONARIO

El instrumento ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. Se usó la escala de Rensis Likert. El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como también la validación estadística fue evaluada previa aplicación de la prueba piloto utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es 0.826, lo que indica que la información que se obtuvo con este instrumento es confiable, cuyo coeficiente de correlación de Pearson de 0,942, lo que muestra alta validez del instrumento.

Nunca:	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>					
1	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito. (P 26)					
2	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito (P 24)					
3	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud. (P 33)					
4	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer. (P 1)					
5	MI jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. (P 8)					
6	Estoy comprometido con mi organización de salud. (P 23)					
7	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud. (P 31)					

8	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. (P 20)					
<b>DISEÑO ORGANIACIONAL</b>						
9	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. (P 3)					
10	En mi organización participo en la toma de decisiones. (P 14)					
11	Mi salario y beneficios son razonables. (P 27)					
12	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo. (P 6)					
13	Las tareas de desempeño corresponden a mi función. (P 13)					
14	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. (P 10)					
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar precisiones técnicas o Percepciones relacionadas al trabajo. (P 29)					
16	Mi jefe inmediato se comunica si estoy haciendo bien o mal mi trabajo. (P 30)					
17	Presto atención a los comunicados de mis jefes. (P 31)					
<b>POTENCIAL HUMANO</b>						
18	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. (P 25)					
19	La limpieza de los ambientes es adecuada. (P 18)					
20	La innovación es característica de nuestra organización. (P 4)					
21	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. (P 5)					
22	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. (P 12)					

23	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. (P 17)					
24	Mi jefe está disponible cuando se le necesita. (P 7)					
25	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. (P 19)					
26	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. (P 21)					
27	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. (P 11)					
28	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. (P 16)					

### Anexo 3: Encuesta de satisfacción laboral del personal de salud

(Elaborado por Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación,  
MINSA 2002)

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que se asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

Nunca:	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>FACTOR I CONDICIONES FISICAS Y MATERIALES</b>					
1	Cuento con suficiente materiales y recursos tecnológicos exigidos por mi trabajo					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y Desarrollar mis habilidades.					
4	Considero que mi rendimiento laboral es acorde a mis posibilidades					
	<b>FACTOR II BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVO</b>					
5	Considero que mi remuneración es aceptable					
6	En el trabajo existe reconocimiento económico por rendimiento laboral					
	<b>FACTOR III POLITICA ADMINISTRATIVA</b>					

7	Nuestros Directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización						
8	Mi trabajo como enfermero es coherente con las políticas institucionales del hospital						
9	Colaboré activamente en el logro de los objetivos estratégicos						
10	Tengo variedades de actividades en el trabajo						
<b>FACTOR IV RELACIONES SOCIALES</b>							
11	El horario de trabajo es flexible y tolerante se adapta bien a los cambios						
12	La limpieza, seguridad de los ambientes son adecuados						
<b>FACTOR V DESARROLLO PERSONAL</b>							
13	En mi organización participo en la toma de decisiones, siento que mi trabajo es valioso.						
14	En el trabajo tengo posibilidades de desarrollarme y mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo						
<b>FACTOR VI DESEMPEÑO DE TAREAS</b>							
15	Mis compañeros de trabajo toman la iniciativa para solucionar los problemas						
16	El tiempo es crucial para cumplir con todo mi trabajo (falta tiempo)						

17	Faltan insumos, materiales y papelerías para cumplir a cabalidad mi función.						
<b>FACTOR VII RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>							
18	Mi Jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente laboral adecuado						
19	Las autoridades del hospital son competentes y se preocupan por apoyar en el cumplimiento de los quehaceres diarios con el paciente.						
20	Conozco las tareas y funciones que debo realizar en mi organización						
21	Trabajo bajo una política de desempeño laboral, se controla con indicadores a diario.						
22	En mi trabajo existe la posibilidad de promoción sobre la base de rendimiento y habilidades profesionales.						

#### Anexo 4: Base de datos del clima organizacional

Nº	IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	IT 6	IT 7	IT 8	IT 9	IT 10	IT 11	IT 12	IT 13	IT 14	IT 15	IT 16	IT 17	IT 18	IT 19	IT 20	IT 21	IT 22	IT 23	IT 24	IT 25	IT 26	IT 27	IT 28	Sumatoria	
1	1	1	2	2	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	57		
2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	3	41	
3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	51	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	57	
5	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	40	
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56	
7	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	45	
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	54
9	1	3	2	4	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	61	
10	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	53	
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	1	1	2	2	53	
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	1	1	2	2	53	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	1	1	2	2	53	
14	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	49	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
16	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	34
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	55
18	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	43	
19	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	53	
20	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	43	
21	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	47
22	3	3	1	3	4	4	4	4	1	1	1	4	3	1	1	3	1	1	4	3	3	4	2	1	1	1	3	1	66	
23	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1	2	1	1	1	1	2	3	46	
24	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	47	
25	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	38	

26	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	49	
27	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	40	
28	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	42	
29	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	68	
30	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	47	
31	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	3	3	3	1	46	
32	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3	41	
33	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	52	
34	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	55	
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	3	3	3	2	3	54	
36	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	34	
37	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	46
38	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	40	
39	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	43	
40	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	38	
41	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	
42	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	
43	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	53	
44	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	49	
45	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	50
46	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	46
47	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33	
48	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	40
49	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
50	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	51



51	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	39
52	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	38
53	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	37
54	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	50
55	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	36
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	54
57	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	46
58	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36
59	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	50
60	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	52
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	50
62	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	42
63	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	53
64	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35
65	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	35
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
67	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	37
68	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	45
69	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	47
70	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	47

### Anexo 5: Base de datos de la satisfacción laboral

N°	IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	IT 6	IT 7	IT 8	IT 9	IT 10	IT 11	IT 12	IT 13	IT 14	IT 15	IT 16	IT 17	IT 18	IT 19	IT 20	IT 21	IT 22	Sumatoria
1	1	5	2	3	1	2	3	1	5	1	1	1	1	4	2	1	2	4	1	4	1	1	47
2	1	5	1	1	4	1	1	2	5	2	1	2	1	3	1	4	3	1	1	4	2	1	47
3	2	1	1	1	2	2	2	1	4	2	2	2	2	4	2	1	4	2	2	4	2	2	47
4	1	3	1	1	1	2	3	1	5	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	2	36
5	2	4	1	1	1	2	3	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	38
6	2	3	1	2	1	1	1	2	5	1	1	1	1	3	2	2	2	3	1	1	2	3	41
7	2	3	1	2	1	1	1	2	5	1	1	1	1	3	2	2	2	3	1	1	2	3	41
8	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
9	2	3	3	3	3	2	5	5	5	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	67
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
11	1	4	1	4	1	1	4	4	4	1	1	5	1	4	5	4	1	5	4	4	1	4	64
12	1	4	1	4	1	1	4	4	4	1	1	3	3	4	1	4	3	4	1	1	1	1	52
13	1	4	1	1	1	1	4	1	5	1	1	4	1	5	1	1	1	5	1	4	4	5	53
14	1	5	5	4	1	1	4	1	5	1	1	1	1	5	1	4	5	4	4	1	1	4	60
15	1	4	3	3	1	1	1	3	4	1	1	1	1	4	3	1	1	1	1	3	1	3	43
16	1	5	2	3	3	1	3	4	5	2	3	3	3	5	1	5	3	4	3	3	1	4	67
17	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	1	4	49
18	1	4	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
19	2	4	5	3	4	2	5	4	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	5	3	5	75
20	1	4	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	35
21	1	4	4	2	2	1	3	2	3	1	3	1	1	3	1	3	3	5	1	3	2	4	53
22	1	4	1	4	1	1	2	2	5	2	1	4	4	5	1	4	1	4	1	1	1	5	55
23	1	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	1	3	2	4	2	1	1	2	1	1	1	39
24	1	4	2	2	1	1	2	4	5	1	1	4	1	4	1	4	1	1	1	1	1	2	45
25	1	5	2	1	3	2	5	1	1	2	2	1	1	3	2	4	2	5	1	1	1	4	50

26	2	4	1	1	2	2	4	1	4	2	2	1	1	4	2	4	5	4	1	3	2	1	53
27	3	5	3	3	1	1	5	1	5	1	4	1	1	5	4	4	1	5	1	1	1	1	57
28	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	4	2	1	3	3	1	1	1	3	45
29	2	5	2	3	2	2	4	2	5	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	1	3	3	57
30	1	4	1	4	1	1	3	1	4	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	1	1	4	45
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	27
32	1	4	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	4	4	4	1	4	1	1	4	1	47
33	2	4	2	4	3	2	1	3	4	2	2	1	2	4	2	3	2	1	2	1	2	1	50
34	2	3	1	4	2	1	4	4	4	2	2	1	4	1	1	4	1	1	1	4	1	4	52
35	1	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	4	1	4	1	1	1	4	1	1	43
36	1	4	1	3	1	1	4	1	4	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	45
37	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	41
38	1	4	2	1	1	2	4	1	4	2	1	1	1	3	1	4	1	4	1	4	2	1	46
39	1	1	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	49
40	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
41	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	50
42	1	1	3	3	3	3	<u>1</u>	2	1	3	3	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	43
43	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2	47
44	2	3	1	1	2	2	3	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	39
45	2	1	2	1	2	2	3	1	3	2	2	2	1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	40
46	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	25
47	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	26
48	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	29
49	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	40
50	2	1	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2	38

51	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	27
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	29
53	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	27
54	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	33
55	2	1	2	3	1	2	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	37
56	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	33
57	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	30
58	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	2	1	37
59	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	3	3	3	1	40
60	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	3	1	3	1	3	2	1	36
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	30
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
63	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	35
64	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	32
65	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1	1	3	1	38
66	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	32
67	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	30
68	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	35
69	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	30
70	1	1	2	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	43

## Anexo 6: Confiabilidad del clima organizacional

Sujetos de investigación	Variable 1: clima organizacional																											
	lt 1	lt 2	lt 3	lt 4	lt 5	lt 6	lt 7	lt 8	lt 9	lt 10	lt 11	lt 12	lt 13	lt 14	lt 15	lt 16	lt 17	lt 18	lt 19	lt 20	lt 21	lt 22	lt 23	lt 24	lt 25	lt 26	lt 27	lt 28
Encuestado 1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	3	3	3	1
Encuestado 2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3
Encuestado 3	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
Encuestado 4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	3	3	3	2	3
Encuestado 6	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1
Encuestado 7	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1
Encuestado 8	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 9	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2
Encuestado 10	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Encuestado 11	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 12	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 13	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
Encuestado 14	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1
Encuestado 15	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1
Encuestado 16	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
Encuestado 17	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 18	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1
Encuestado 19	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 20	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1

$\sum_{i=1}^{28} It_i$
46
41
52
55
54
34
46
40
43
38
32
32
53
49
50
46
33
40
30
51

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	28

## Anexo 7. Confiabilidad de la satisfacción laboral

Sujetos de investigación	variable 2: Satisfacción Laboral																						$\sum_{i=1}^{22} It_i$
	Items																						
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	
Encuestado 1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	
Encuestado 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	
Encuestado 3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
Encuestado 4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	
Encuestado 5	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
Encuestado 6	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	
Encuestado 7	2	2	1	2	1	2	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	
Encuestado 8	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	
Encuestado 9	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	1	3	1	3	1	3	2	2	1	2	2	2	
Encuestado 10	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	
Encuestado 11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Encuestado 12	3	1	2	3	1	1	2	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	1	3	
Encuestado 13	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3	1	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	
Encuestado 14	2	2	3	1	2	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3	1	2	1	1	2	2	2	
Encuestado 15	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	
Encuestado 16	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	
Encuestado 17	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	
Encuestado 18	2	1	1	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	
Encuestado 19	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	
Encuestado 20	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	22



## Anexo 8: Niveles y rangos

VARIABLES	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Niveles	Rangos	
			Max	Min			
<b>Clima organizacional</b>	28	5=Siempre 1=nunca	140	28	Muy adecuado Adecuado Inadecuado	103 65 28	140 102 64
<b>Satisfacción laboral</b>	22	5=Siempre 1=nunca	110	22	Alto Medio Bajo	81 51 22	L. inferior L. superior 80 50
<b>DIMENSIONES X1</b>							
	<b>N° items</b>	<b>Escalas y valores</b>	<b>Puntajes</b>		<b>Niveles</b>	<b>Rangos</b>	
<b>Cultura organizacional</b>	8	5=Siempre 1=nunca	40	8	Muy adecuado Adecuado Inadecuado	30 19 8	40 29 18
<b>Diseño organizacional</b>	9	5=Siempre 1=nunca	45	9	Muy adecuado Adecuado Inadecuado	33 21 9	45 32 20
<b>Potencial humano</b>	11	5=Siempre 1=nunca	55	11	Muy adecuado Adecuado Inadecuado	41 26 11	55 40 25
	28						

## Anexo 9: Autorización de la investigación



# CONSTANCIA

El que suscribe, el Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital María Auxiliadora, **CERTIFICA**, Que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, Versión del 17 de abril del presente; Titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018"; con Código Único de Inscripción: HMA/CIEI/030/18, presentado por la Investigadora: Bachiller Lili CISNEROS PORTOCARRERO, ha sido REVISADO.

Asimismo, concluyéndose con la **AUTORIZACIÓN** para el **INICIO** de ejecución del proyecto de investigación por el Comité Institucional de Ética en Investigación. No habiéndose encontrado objeciones de acuerdo con los estándares propuestos por el Hospital María Auxiliadora.

Esta aprobación tendrá **VIGENCIA** hasta el **18 de Abril del 2019**. Los trámites para su renovación deben iniciarse por lo menos a 30 días hábiles previos a su fecha de vencimiento.

San Juan de Miraflores, 17 de Abril del 2018.

Atentamente



MIRSA IGSS  
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA  
MC JORGE POLO CORTÉZ  
JEFE DE LA OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

JPC/mbo.  
c.c. Investigador Principal.  
c.c. Archivo.