



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé,

Lima – 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Jurado López, Luz

**ASESORA:**

Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2018**

**Página del jurado**

Dra. Gliria Méndez Ilizarbe  
**Presidente**

Dra. Luzmila Garro Aburto  
**Secretaria**

Dra. Silvia Alza Salvatierra  
**Vocal**

**Dedicatoria**

Este trabajo va dedicado para mis hijos  
Luis y Stefany por su gran amor que me  
Mantiene bien para continuar el camino.

Luz.

### **Agradecimiento**

A Dios por mi existencia, a mi familia por su apoyo y a Liseth por su amistad.

Luz.

### **Declaración de autenticidad**

Yo Br. Luz Jurado López, estudiante del Programa de Maestría Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08092590, con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé de Lima Perú 2017”, y de conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo de 2016. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Los olivos, diciembre 2017

Luz Jurado López.

DNI: 08092590

## Presentación

Este trabajo de investigación se titula: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé de Lima Perú 2017”. Y tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé de Lima Perú 2017.

La investigación cumplió con el esquema de tesis para posgrado de la Universidad César Vallejo y se elaboró en base a los siguientes puntos metodológicos: 1) La introducción a la investigación; en la cual se presentó los antecedentes de investigación, la fundamentación científica, la justificación del estudio, la formulación del problema, la formulación de hipótesis y la formulación de objetivos. 2) El marco metodológico; en el cual se sustentó las variables de investigación, se realizó la operacionalización de las variables, se sustentó la metodología del trabajo, el tipo de estudio, el diseño de estudio; la población, muestra y muestreo; las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los aspectos ético. 3) Los resultados de la investigación donde se expuso de forma descriptiva e inferencial el comportamiento de las variables. 4) La discusión; donde se comparó la información obtenida con los antecedentes de investigación. 5) Las conclusiones; dando respuesta a los objetivos generales y específicos. 6) Las recomendaciones, donde se realizó las propuestas pertinentes a las autoridades del hospital donde se llevó a cabo la investigación. Y 7) Referencias; donde se presentó las fuentes que se empleó para realizar la investigación. El resultado al cual se llegó fue que entre las variables de estudio existe una correlación directa media y con significancia estadística. Obteniendo una magnitud de índice de correlación Rho Spearman de ,703\*\* y una significancia inferencial de ,000.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

**Índice de contenido**

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica	17
1.3. Justificación	23
1.4. Problema	24
1.5. Hipótesis	27
1.6. Objetivos	28
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables	31
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Metodología	34
2.4. Tipo de estudio	34
2.5. Diseño	34
2.6. Población, muestra y muestreo	35
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8. Métodos de análisis de datos	37
2.9. Aspectos éticos	38

<b>III. Resultados</b>	40
<b>IV. Discusión</b>	56
<b>V. Conclusiones</b>	58
<b>VI. Recomendaciones</b>	60
<b>VII. Referencias</b>	62
<b>VIII. Apéndice</b>	67
Apéndice 1. Matriz de consistencia	
Apéndice 2. Cuestionario	
Apéndice 3. Base de datos	
Apéndice 4. Artículo científico	

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable 1 clima organizacional.	32
Tabla 2.	Operacionalización de la variable 2 satisfacción laboral.	33
Tabla 3.	Resultados de la variable satisfacción laboral.	41
Tabla 4.	Resultados de la variable clima organizacional.	42
Tabla 5.	Resultados de la dimensión potencial humano.	43
Tabla 6.	Resultados de la dimensión diseño organizacional.	44
Tabla 7.	Resultados de la dimensión cultura organizacional.	45
Tabla 8.	Distribución por género.	46
Tabla 9.	Distribución del tiempo de servicio.	46
Tabla 10.	Distribución de la condición laboral.	47
Tabla 11.	Distribución del estado civil.	48
Tabla 12.	Distribución del número de hijos.	49
Tabla 13.	Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en la variable clima organizacional.	51
Tabla 14.	Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en la variable satisfacción laboral.	51
Tabla 15.	Resultados de la correlación de Spearman entre clima organizacional y satisfacción laboral.	52
Tabla 16.	Resultados de la correlación de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano	53
Tabla 17.	Resultados de la correlación de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional.	54
Tabla 18.	Resultados de la correlación de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional.	55

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución del porcentaje en los niveles de la variable satisfacción laboral.	41
Figura 2. Distribución del porcentaje en los niveles de la variable clima organizacional.	42
Figura 3. Distribución del porcentaje en los niveles de la dimensión potencial humano.	43
Figura 4. Distribución del porcentaje en los niveles de la dimensión diseño organizacional.	44
Figura 5. Distribución del porcentaje en los niveles de la dimensión cultura organizacional.	45
Figura 6. Distribución del porcentaje de la muestra por género.	46
Figura 7. Distribución del porcentaje por tiempo de servicio.	47
Figura 8. Distribución del porcentaje de la muestra por condición laboral.	48
Figura 9. Distribución del porcentaje por estado civil.	49
Figura 10. Distribución del porcentaje por número de hijos.	50

## Resumen

El trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé de Lima Perú 2017.

Para ello se empleó la metodología científica desde el enfoque cuantitativo; la investigación fue de tipo básico; de diseño no experimental de tipo transversal – correlacional; con una población de 259 profesionales de enfermería del hospital San Bartolomé de Lima Perú y con una muestra de 62 profesionales de enfermería la cual se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencional; para la recolección de datos se empleó la técnica de la evaluación psicométrica y el tipo de instrumentos fueron cuestionarios estandarizados, los instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto obteniendo índices de confiabilidad de 0.93 en el instrumento para medir clima organizacional y de 0.81 para medir la variable de satisfacción laboral, lo cual garantiza la confiabilidad de los instrumentos para medir dichas variables. Como resultado se obtuvo un índice de correlación de ,703\*\* utilizando el índice de correlación de Rho de Spearman por ser variables no paramétricas y un P valor de ,000 a dos colas lo cual indica que los resultados son significativos estadísticamente.

Se concluye que entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral existe una correlación directa media y significativa a nivel inferencial.

**Palabras clave:** clima, organizacional, satisfacción, laboral

## Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction variables in the professional nursing staff of the San Bartolomé de Lima Peru 2017 hospital.

For this, the scientific methodology was used from the quantitative approach; the investigation was of a basic type; of non-experimental design of cross-correlational type; with a population of 259 nursing professionals from San Bartolomé de Lima Peru hospital and with a sample of 62 nursing professionals, which was obtained through a non-probabilistic sampling of intentional type; for data collection the psychometric evaluation technique was used and the type of instruments were standardized questionnaires, the instruments were subjected to a pilot test obtaining reliability indexes of 0.93 in the instrument to measure organizational climate and 0.81 to measure the variable of job satisfaction, which guarantees the reliability of the instruments to measure these variables. As a result, a correlation index of 703 \*\* was obtained using Spearman's Rho correlation index for non-parametric variables and a P value of 2,000 for two tails, which indicates that the results are statistically significant.

It is concluded that between the variables organizational climate and job satisfaction there is a medium and significant direct correlation at the inferential level.

**Key words:** climate, organizational, satisfaction, labor.

# **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### Internacionales

Peña, Díaz y Carrillo (2015) llevaron a cabo una investigación en la ciudad de México con el objetivo general de conocer si existe la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores operativos y administrativos de una pequeña empresa familiar ubicada en un distrito de la ciudad de México. El diseño metodológico que plantearon los autores corresponde a un diseño mixto pues contempla procesos cuantitativos y cualitativos a la vez. Los autores realizaron la investigación con una muestra conformada por el total de sus trabajadores (20) elegidos por consenso o intencionalmente; siendo su población todos los trabajadores de la pequeña empresa familiar dedicada al rubro de la industria metal – mecánica. Para valorar cuantitativamente las variables hicieron uso del cuestionario “Modelo organizacional de seis casillas de Weisbord” del año 1976 para medir el clima organizacional y del cuestionario JSS de Spector del año 1985 para medir la satisfacción laboral, dichos instrumentos reportan una confiabilidad con el índice de Alfa de Crombach de 0.89 y 0.85 respectivamente. Llegando a la conclusión de que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Polanco (2014) realiza una investigación para optar el grado académico de maestro en gestión de la educación de la universidad pedagógica nacional Francisco Morazán de la ciudad de San Pedro de Sula – Honduras; investigación que lleva como título *“El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del instituto tecnológico (INTAE) de administración de empresas de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés”*. Dónde se planteó tres objetivos generales: 1) describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los (as) docentes del INTAE; 2) Caracterizar el impacto de la variable clima organizacional sobre la variable satisfacción laboral en dicha población y 3) identificar los elementos que contribuyen a la mejora del clima organizacional y promover la satisfacción laboral. Para lo cual utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo transeccional pues los datos fueron obtenidos en un mismo momento. Trabajó con una población constituida por los docentes titulados en educación superior que

laboran en el INTAE siendo su muestra un total de 150 docentes. Para la recolección de datos empleó dos instrumentos, el primero que fue un cuestionario para evaluar la percepción del clima organizacional y el segundo para valorar la satisfacción laboral. Llegando a la conclusión que el clima laboral (organizacional) impacta en las relaciones laborales favoreciendo mayor satisfacción laboral; el clima laboral (organizacional) influye en la satisfacción laboral mediante su influencia emocional, así como en el desempeño laboral.

Patlán, Martínez y Hernández (2012) realizaron un estudio cuantitativo de corte transversal sobre “El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral” en la ciudad de México. Se plantearon el objetivo general de determinar qué efecto tiene el clima y la justicia organizacional en la satisfacción laboral. Para lo cual utilizaron un diseño no experimental de tipo correlacional y multivariado. Trabajaron con una muestra de tipo intencional y estratificada de 307 profesores de institutos y universidades de educación superior. Para la recolección de datos emplearon tres instrumentos para medir sus variables independientes de clima y justicia organizacional y su variable dependiente de satisfacción laboral. Concluyendo que diversos factores de la variable clima organizacional tienen un efecto significativo en la variable satisfacción laboral; no encontrándose correlaciones indirectas significativas entre dichas variables.

Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo (2011) realizaron un estudio sobre el “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena”. Cuyo objetivo fue determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral eran predictores significativos en relación al desempeño laboral. Su diseño fue no experimental de tipo correlacional transversal. Su muestra estuvo compuesta por el total de 96 empleados de una institución pública de Chile. Para la recolección de datos utilizaron el cuestionario de clima organizacional de Litwing y Stringer de 1989 y el cuestionario de satisfacción laboral JDI y JIG de 1969. Llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre las variables desempeño, clima y satisfacción laboral; del mismo modo concluyen que la variable desempeño laboral tiene mayor predicción con las variables clima y satisfacción laboral en conjunto.

Cisneros (2011) presentó su tesis para optar el grado académico de maestra en administración de la atención de enfermería, en la ciudad de San Luis de Potosí – Bolivia, cuyo título fue “Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario”. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la variable satisfacción laboral con la variable condiciones de trabajo hospitalario. Para lo cual empleo un diseño de investigación no experimental de tipo descriptivo – correlacional de corte transversal. En una población de profesionales del área de enfermería de un hospital estatal y una muestra de 55 unidades de análisis. Para la recolección de datos utilizó la escala general de satisfacción NTP-394 para medir la variable satisfacción laboral y el cuestionario ex profeso para medir la variable condiciones de trabajo hospitalario. Llegando a las conclusiones que entre las variables condiciones de trabajo hospitalario y satisfacción laboral existe una correlación significativa.

### **Nacionales**

Bravo (2015) realizó un estudio, en la pontificia universidad católica del Perú, sobre el “*Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*”. Con el objetivo de precisar el sentido de la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Para lo cual empleo un diseño de investigación no experimental de tipo correlacional de corte transversal. Su muestra estuvo conformada por 175 trabajadores de una empresa industrial de Lima. Para la recolección de datos empleó la escala de clima organizacional CL-SPC de Palma (2000) y el cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC de Palma (2005), instrumentos que muestran un índice de confiabilidad de 0.85 y 0.82 respectivamente. Llegando a la conclusión que existe una correlación directa entre ambas variables.

Calcina (2012) elaboró un trabajo de investigación, en la universidad Mayor de San Marcos de Perú, sobre el “*Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2012*”. Planteándose el objetivo de describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. Para lo cual empleo un diseño no

experimental de tipo descriptivo. Su muestra estuvo conformada por 35 enfermeros de dicho Hospital. Para la recolección de datos utilizó la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC de Palma (2005). Llegando a la conclusión que el clima organizacional en su unidad de análisis es percibido como regular y un porcentaje considerable lo percibe como muy buena; por su parte en cuanto a la variable satisfacción laboral es percibida por la unidad de análisis, en su mayoría, como media.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) presentaron un trabajo de investigación, en el centro de negocios CENTRUM de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con el título de *“Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”* para optar el grado de magister en administración estratégica de empresas. Su trabajo tuvo el objetivo general de medir la satisfacción laboral y analizar su relación con las variables ocupacionales de condición laboral, género y tiempo de servicio en cada una de las tres municipalidades. Para lo cual emplearon un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. El total de su población fue 826 trabajadores y su muestra por racimos consistió en 161 trabajadores por cada municipalidad (483 unidades de análisis). Para la recolección de datos emplearon el cuestionario de escala de opiniones SL.SPC de Palma (2005) en relación a la variable satisfacción laboral y escalas de datos para las variables ocupacionales. Llegaron a la conclusión que el nivel de satisfacción de los trabajadores se encuentra en el nivel medio.

## **1.2. Fundamentación científica**

### **Clima organizacional**

El Clima organizacional según Chiavenato (1992) constituye el medio interno de una organización, así como la atmosfera psicológica que caracteriza y que existe en cada organización.

Del mismo modo es Rodríguez (1999) quien afirma que el clima de una organización o clima organizacional se refiere a las percepciones que comparten

los miembros de una organización en relación al trabajo; este autor propone que el ambiente físico, las relaciones interpersonales y las regulaciones de estas relaciones son importantes para la creación del clima organizacional.

Es por ello que se considera al clima organizacional como resultado de las percepciones generales de las personas sobre su medio externo de trabajo y como efecto de la interacción y los motivos internos de cada persona que trabaja en la organización, sumándose a ello los factores de incentivos o recompensas laborales, expectativas de desarrollo y cultura organizacional (García, 2007).

Por otro lado, se viene demostrando, con la acumulación de evidencia científica, la estrecha relación positiva que existe entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, siendo que el comportamiento del grupo estará íntimamente relacionado y determinado por la percepción que tengan los miembros de la organización respecto a este. Es por estas razones que se promueven políticas empresariales que faciliten y desarrollen un adecuado clima organizacional en las empresas a fin de equilibrar a los grupos y promover la mayor productividad de estos en el entorno laboral y como herramientas de trabajo que impulsen este objetivo se tienen los valores empresariales, la visión y misión de la empresa, los estilos de comunicación y normatividad laboral. (Juárez, 2012).

Según Paula Szeinman de HayGroup Perú, quien brindó una entrevista en el diario Gestión de Perú en septiembre del año 2015, el punto clave para lograr un clima organizacional idóneo era tener una claridad en el fin u objetivo de la compañía y realizar una adecuada comunicación de dicho fin a cada uno de los miembros trabajadores de la compañía. Del mismo modo señaló que la gestión adecuada de un clima organizacional en la compañía es de vital importancia para el logro de objetivos a corto, mediano y largo plazo (Szeinman, 2015).

En el documento técnico del Ministerio de Salud del Perú (Minsa) se pone en relieve los componentes de su definición sobre el clima organizacional, siendo estos: 1) las percepciones, sobre el trabajo, compartidas por cada uno de los trabajadores de la organización, 2) el ambiente físico en el cual se da el trabajo, 3)

las relaciones personales entre los trabajadores y 4) las regulaciones formales e informales de estas interacciones (Minsa, 2002).

Volviendo a Chiavenato (1992) es preciso aclarar que no solo toma en cuenta el medio interno y la atmosfera psicológica de la organización para definir al clima organizacional, sino que a esto le suma que dicho concepto (clima organizacional) involucra factores como el tipo de organización, la misma tecnología, las políticas en general, las metas operacionales, las normas y reglamentos internos de la organización, las actitudes de los trabajadores, los sistemas de valores y las formas de comportamiento social que son valoradas positiva o negativamente.

Anzola (2003) por su parte refiere que el clima organizacional se debe a las percepciones interpersonales que mantienen permanentemente los miembros de la organización sobre su ambiente laboral y que estas percepciones influyen en la conducta de los trabajadores; y esto hace que una empresa u organización se diferencie de otra.

Otro autor que trabaja el tema del clima organizacional es el español Seisdedos (1996) y este se refiere al clima organizacional como el conjunto de las percepciones generales que el trabajador tiene de su organización y la interacción entre estos individuos con el medio laboral es lo que genera el clima de la organización. Es por ello que el potencial humano del trabajador en cuanto a generador de un clima organizacional favorable es muy importante.

Es Schein (citado por Davis, 1991) quien aporta que el ambiente organizacional es también llamado atmósfera o cultura organizacional y que supone el conjunto de las creencias, suposiciones, normas y valores que llegan a compartir los trabajadores de una organización. Este autor también comparte la idea que el ambiente físico en el cual se desenvuelven los trabajadores aporta positivamente a una mejora del clima laboral.

Por su parte Dessler (1979) propone que no hay un consenso claro respecto a la definición del clima organizacional, pero propone que estas definiciones están

relacionados a factores organizacionales como la estructura organizacional, las políticas y reglas de la organización y a los atributos subjetivos que son percibidos por los trabajadores de la organización como lo son el apoyo y la cordialidad.

A su vez Méndez (2006) postula que el clima organizacional es el resultado del ambiente de la organización que es producido y percibido por el propio trabajador de acuerdo a las condiciones en las que se encuentra laborando y al tipo de relaciones interpersonales que mantenga con los demás miembros de la organización.

Como conclusión y en concordancia con las definiciones antes mencionadas podemos definir al clima organizacional como las percepciones generales que comparten los trabajadores de una organización sobre los procesos de organización, las políticas internas, los estilos de liderazgo y las relaciones interpersonales (Minsa, 2016).

A continuación, definimos las dimensiones del clima organizacional: (1) potencial humano, Es el sistema compuesto por los individuos dentro de la organización, (2) diseño organizacional, conjunto de actividades y fuerzas coordinadas dentro de la organización, (3) cultura de la organización, patrones de comportamiento que comparten los miembros de una organización.

Del mismo modo a modo de síntesis del marco teórico general podemos tomar en cuenta para la explicación teórica de la variable clima organizacional las propuestas de la teoría general de los sistemas propuesta por Bertalanfly, donde se menciona que todas las interacciones y relaciones humanas se pueden explicar desde la concepción sistémica. (Valdivia, 2008).

Para Arnorld y Osorio (1998) la teoría general de los sistemas se presenta como una aproximación y representación de la realidad y también como una orientación práctica para los trabajos interdisciplinarios sobre las dinámicas de los seres vivos. Esta teoría mantiene un enfoque integrador y holístico dónde lo fundamental son las relaciones y conjuntos de relaciones entre los sistemas vivos.

Como objetivos, esta teoría se plantea: (1) proponer una terminología que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos, (2) desarrollar un conjunto de leyes aplicables a todos estos comportamientos, y (3) promover una formalización (matemática) de estas leyes (p. 40).

Por último, como teoría fundamental de la variable clima organizacional se adoptó la teoría general de los sistemas sociales, donde se fijan las distinciones conceptuales que facilitan el camino para la utilización de su cuerpo teórico en estudios ecológico, culturales, politológicos, organizaciones y empresas, antropológicos y sociológicos. (Arnold y Osorio, 1998, p. 41).

### **Satisfacción laboral**

Para la variable satisfacción laboral se tomó en cuenta como teoría general el enfoque centrado en la persona sobre las necesidades humanas (Elizalde, Martí y Martínez, 2006).

Sobre este enfoque que explica las necesidades humanas, Elizalde y sus colaboradores presentan algunos modelos explicativos de los cuales se destacan las ideas principales:

Primero. - El aporte teórico de Abraham Maslow con la noción “secuencial” de las necesidades. Es este teórico, quizás uno de los más citados y conocido referente cuando se aborda el tema de las necesidades humanas, afirma que una persona está motivada cuando siente un deseo, anhelo, voluntad, ansia o carencia, llámese necesidad y la necesidad es la falta de algo. Por la existencia de diferentes tipos de necesidades, Maslow propone una jerarquía de las mismas y las presenta gráficamente en una pirámide motivacional, en la cual se plantea su clasificación en orden jerárquico: (1) necesidades deficitarias, inferiores o fisiológicas, (2) necesidades de seguridad, (3) necesidades de amor y pertenencia, (4) necesidades de estima, (5) necesidades de autorrealización o metanecesidades (Maslow, 1968. Citado por Elizalde, et.al., 2006).

El concepto fundamental de la teoría de Maslow es la autorrealización, la cual se define como la realización de las potencialidades de la persona, llegar a ser plenamente humano, llegar a ser todo lo que la persona puede ser; contempla el logro de una identidad e individualidad plena. Por lo tanto, la motivación que busca satisfacer las necesidades básicas y la meta motivación que se relaciona a la satisfacción de las necesidades de segundo orden o superiores se interrelacionan para lograr la escalada hacia la autorrealización de la persona (Elizalde, et.al., 2006).

Segundo. - El aporte de Carl Rogers con su propuesta de la motivación de crecimiento. Este autor utiliza los aportes del modelo cognitivo-social para explicar que en las personas hay una necesidad de hacerse competentes en su interacción con el medio ambiente en el que viven, esta idea de competencia se relaciona con la de crecimiento o desarrollo personal (Elizalde, et.al., 2006).

Tercero. - La propuesta de Elizalde y Hopenhaya desde una visión sistémica de las necesidades. Estos autores proponen un esquema de clasificación de las necesidades de acuerdo con dos criterios: (1) necesidades existenciales como las de ser, tener, hacer y estar; (2) categorías axiológicas como subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad. (Elizalde, et.al., 2006).

Ahora la satisfacción laboral vendría a definirse como la percepción que tiene cada trabajador acerca de su interrelación con su ámbito laboral en los factores de trabajo actual, trabajo en general, interacción con su jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interacción con los demás miembros de trabajo y su ambiente de trabajo (Minsa, 2002).

A continuación, se procede a definir las siete dimensiones de la variable satisfacción laboral: (1) trabajo actual, que vienen a ser las diferentes actividades que se encuentra realizando la persona, con la finalidad de satisfacer las necesidades de él y los suyos, producir bienes y servicios, gracias al cual percibe un salario, (2) trabajo en general, es el conjunto de actividades que se realizan

con el objetivo de alcanzar una meta, producir bienes y servicios y percibir un salario, (3) interacción con el jefe inmediato, es la forma en la que el líder se relaciona con los miembros del equipo de trabajo, creando una atmosfera favorable para el clima organizacional, (4) oportunidades de progreso, es el desarrollo personal en una organización con la inversión de la empresa en favor de sus colaboradores esto enriquece y mejora la calidad de servicios en favor de la organización, (5) remuneraciones e incentivos, la remuneración es la retribución económica recibida a cambio del trabajo realizado. Incentivos, son los estímulos que se ofrecen a los colaboradores para mejorar la producción e incrementar el rendimiento laboral, (6) interrelación con los compañeros de trabajo, una adecuada interrelación con los compañeros de trabajo genera un estado emocional positivo el mismo que repercute e influye a un clima organizacional favorable, y (7) ambiente de trabajo, son las condiciones que se viven dentro de un entorno laboral, es el conjunto de condiciones que hacen que los trabajadores sean más productivos. Como teoría fundamental para explicar la variable de la satisfacción laboral se consideró a la teoría de las necesidades de Abraham Maslow.

### **1.3. Justificación**

La investigación buscó obtener información actualizada y relevante estadísticamente sobre las variables de mayor impacto en el ámbito laboral, se buscó determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral porque se consideró importante reconocer las percepciones del personal profesional de enfermería del Hospital San Bartolomé de Lima hacía sus condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y autopercepción de su satisfacción laboral. Se observa que los profesionales pasan más de 8 horas de sus días durante muchas décadas de sus vidas directamente vinculadas a su actividad laboral, no solo se evidencia las horas de trabajo directas sino los tiempos que se dedican a los preparativos, horas de traslado y actualización fuera del horario laboral formal. Es el ámbito laboral de las personas uno de los más demandantes sobre el factor humano más valioso, el tiempo. Es por ello que se consideró la relevancia social de este estudio y su impacto en la comprensión y

explicación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral para ser consideradas a la luz de los resultados. A nivel de la justificación teórica la investigación logró determinar una correlación directa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Con lo cual se aporta evidencia actualizada al marco teórico.

En el aspecto práctico, se consiguió realizar un diagnóstico transversal de la distribución de las variables en la muestra de investigación en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017. Del mismo modo se llegó a determinar la confiabilidad de ambos instrumentos de recolección de datos mediante una prueba piloto dónde se empleó los índices de confiabilidad de Alfa de Crombach, obteniendo un índice de confiabilidad de 0.93 en el instrumento para medir la variable clima organizacional y de 0.81 en el instrumento para medir la variable de satisfacción laboral. En el aspecto metodológico, se demostró estadísticamente la correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral como una correlación directa media de magnitud ,703\*\* mediante el índice de correlación de Rho de Spaerman y una significancia estadística de ,000.

#### **1.4. Problema**

En un artículo del Harvard Business Review, se expone el impacto negativo de una mala relación laboral. Esta publicación concluye que la correlación directa que tiene la satisfacción de los empleados y la eficiencia de los jefes afecta las rentas de todas las empresas en cualquier industria. Esta conclusión se ha replicado en diversos contextos como los Estados Unidos, Reino Unido, los Países Bajos, España, Emiratos Árabes Unidos y la India; así como en diversos servicios como los financieros, manufactura, tecnología, gobierno, universidades, servicios de comida y hospitales (Gestión, 2012).

Mediante una encuesta digital el portal de Trabajando.com y la colaboración de la Universidad Continental difundieron algunas estadísticas sobre el comportamiento laboral en el Perú, señalando los siguientes datos: (1) el 76% de

los encuestados respondió que no se sentía feliz en su trabajo frente al 22% que respondió afirmativamente, (2) 20% señala que no cuenta con un buen clima laboral, (3) 19% afirman que su jefe no es un buen líder, (4) 12% afirma que no está conforme con su remuneración, (5) 10% percibe que su empresa no le retribuye sus logros. La encuesta comprendió a dos mil cincuenta encuestados a nivel nacional; el 49% de sexo femenino y el 51% de sexo masculino; la encuesta fue realizada el mes de mayo del año 2016 y abarcó los niveles de instrucción de estudios básicos, técnicos, universitarios y posgrados (Trabajando.com y UCCI, 2016).

De acuerdo a una encuesta realizada por la consultora Supera, el 71% de los trabajadores peruanos manifiesta que no se siente valorado por su organización. En este estudio fueron encuestados mil quinientos trabajadores de Lima, Arequipa y Chiclayo entre abril y julio del año 2014 (El comercio, 2014).

Según la encuesta sobre satisfacción laboral, realizada por la consultora Supera, el 45% de las personas encuestadas refirió no sentirse feliz en su centro laboral y enfatizó que dicha condición se vincula con el clima de trabajo. En la misma encuesta se observa que el 52% afirmó sentir que sus ideas y opiniones son poco valoradas en la empresa donde laboran; el 52% considera que la comunicación con su jefe inmediato es bajo; el 41% de trabajadores señala que el nivel de apoyo que perciben en sus centros laborales es bajo; sobre el liderazgo y compromiso de sus jefes el 47% lo perciben como baja; y por último respecto a sus sueldos o salarios el 47% afirma que su remuneración es baja (Gestión, 2014).

La investigación se realizó en el contexto del hospital nacional docente madre niño "San Bartolomé", institución que administrativamente es un órgano desconcentrado de la dirección de salud V Lima-Ciudad. Viene a ser un hospital de referencia nacional con categoría III -1 del tercer nivel, el mismo que brinda atención especializada para la salud de las madres, los niños y adolescentes; y se encuentra en constante innovación y mejora en la calidad de atención a su público objetivo. Actualmente se encuentra en el diseño e implementación de nuevas

formas de gestión que permitan a nuestras unidades productoras cumplir con la atención especializada de la salud sexual y reproductiva de la mujer y de atención integral del feto, neonato, lactante, niño y del adolescente (Minsa, 2011).

El personal Profesional de enfermería viene a ser el responsable de proporcionar una atención de calidad, con principios basados en el humanismo y método científico de manera oportuna, continua y eficaz, contribuyendo así mismo en las actividades académicas y de investigación científica con el más alto nivel ético y moral (Minsa, 2011).

El personal profesional de Enfermería, enfrenta diariamente situaciones derivadas de la responsabilidad en el trabajo, de las condiciones físicas, de las relaciones con los compañeros de trabajo y con otros miembros del equipo de salud, con los pacientes y sus familiares, conjugado todo ello con su vida particular y principalmente a la naturaleza del trabajo, basado en cuidado humano, que no permite descuidos, olvidos o errores. La actividad del personal profesional de enfermería está centrada en los diferentes servicios a donde acuden pacientes con diversos cuadros clínicos, por causas variadas, que deben ser atendidos pues el principal objetivo es restablecer la salud del paciente. En la actualidad las enfermeras se encuentran sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado, donde las exigencias de las esferas individual, social y laboral son elevadas, aun mas en el género femenino, el cual cumple responsablemente diferentes roles, demostrando competitividad en todos (Minsa, 2015).

El personal profesional de Enfermería se encarga de proporcionar atención de Enfermería de calidad, sin considerar raza religión, sexo o nivel socioeconómico, a través del desarrollo y bienestar del personal proyectando un alto sentido de responsabilidad y de relaciones humanas por medio de un alto nivel académico, además desarrollando una triple función: asistencial, de investigación y de enseñanza, teniendo como claro objetivo obtener la excelencia, que se reflejará en el beneficio al paciente y su familia. Estas responsabilidades se desarrollan en medio de un ambiente cargado de tensión, por parte de los

usuarios, las responsabilidades propias del servicio y el nivel institucional; por tal motivo es que abordamos el siguiente estudio, que trata de responder la interrogante que proponemos en la formulación del problema.

### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017?

### **Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017?

..

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión cultura de la organización en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017?

## **1.5. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

**Hipótesis específicas****Hipótesis específica 1**

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

**Hipótesis específica 2**

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

**Hipótesis específica 3**

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión cultura de la organización en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

**1.6. Objetivos****Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

**Objetivos específicos****Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

**Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

**Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión cultura de la organización en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables**

En nuestro trabajo consideramos como las variables de investigación a: el clima organizacional y la satisfacción laboral. Estas variables de estudio vienen a ser, por su naturaleza, variables cualitativas, de tipo categórica.

### **Definición Conceptual de la variable clima organizacional**

Se define al clima organizacional como las percepciones generales que comparten los trabajadores de una organización sobre los procesos de organización, las políticas internas, los estilos de liderazgo y las relaciones interpersonales.

### **Definición operacional de la variable clima organizacional**

Esta variable de clima organizacional, se define operacionalmente como: el conjunto de propiedades medibles o cuantificables del ambiente de trabajo, las mismas que son percibidas por los miembros de la organización; también es el conjunto de características organizacionales que son percibidas por el personal profesional de enfermería el cual será medido mediante el cuestionario de clima organizacional del Ministerio de Salud, 2002. Validado por la autora.

Para lograr su cuantificación se llegó a considerar sus tres dimensiones como son: 1) Potencial humano, 2) Diseño organizacional y 3) Cultura organizacional.

### **Definición Conceptual de la variable satisfacción laboral**

En cuanto a la satisfacción laboral vendría a ser la percepción que tiene cada trabajador acerca de su interrelación con su ámbito laboral en los factores de trabajo actual, trabajo en general, interacción con su jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interacción con los demás miembros de trabajo y su ambiente de trabajo.

## Definición Operacional de la variable satisfacción laboral

Esta variable de satisfacción laboral, se define operacionalmente como: el grado de conformidad de los trabajadores respecto al entorno de trabajo; el cual será medido a través del cuestionario de satisfacción laboral del Ministerio de Salud, 2002. Validado por la autora. Para lograr su cuantificación se llegó a considerar sus siete dimensiones como son: 1) trabajo actual, 2) trabajo en general, 3) interacción con el jefe inmediato, 4) oportunidades de progreso, 5) remuneraciones e incentivos, 6) interacción con los compañeros de trabajo y 7) ambiente de trabajo.

## 2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable 1: Clima organizacional*

Dimisiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores	Niveles y Rango
1)Potencial humano	1.1 Se promueve la innovación e iniciativas de los trabajadores	4,5,7,11,12,16,17,18,19	Nunca (1)	Bueno [92-112]
	1.2 Apoyo y respaldo por parte del jefe	,21,25.		
	1.3reconocimiento justo por los logros	3,6,10,13,14,27,29,30,34.	A veces (2)	Medio [60-91]
	1.4 flexibilidad y adaptación ante los cambios			
2)Diseño organizacional	2.1 El jefe solicita opiniones e información antes de decidir	1,8,20,23,24	Frecuentemente (3)	Malo [28-59]
	2.2 percibe la remuneración como justa para su trabajo	4,26,31,33.	Siempre (4)	
	2.3 conocimiento y claridad de las funciones	2,9,15,22,28,32.		
	2.4 Retroalimentación por parte del jefe inmediato			
3)Cultura de la organización	2.5 comunicación clara dentro de la organización			
	3.1 El jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable			
	3.2 Compromiso personal para con la organización			
	3.3 trabajo en equipo y colaboración entre áreas de trabajo			
Escala L	3.4 Se involucra con el desarrollo de la organización			

Tabla 2

*Operacionalización de la variable 2: Satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	Niveles y rango
1) Trabajo actual	1.1. Delimita los objetivos y responsabilidades del puesto	1,2,3,4.	Liker	Alta
2) Trabajo en general	1.2. Expresa sus habilidades dentro de su puesto 1.3 recibe retroalimentación de su trabajo 2.1 Se adapta a las condiciones del puesto	5,6,7.	Totalmente en desacuerdo (1)	[96-110]
3) Interacción con el jefe inmediato	2.2 sensación general de satisfacción 3.1 recibe reconocimiento de sus jefes	8,9,10,11,12.	Pocas veces de acuerdo (2)	Regular [59-95]
4) Oportunidades de progreso	3.2 hay interacción y colaboración entre los trabajadores y jefes 4.1 Recibe capacitación financiada por su centro laboral	13,14.	Indiferente (3)	Baja [22-58]
5) Remuneraciones e incentivos	5.1 Conformidad con el sueldo que percibe por su trabajo	15,16.		
6) Interacción con los compañeros de trabajo	6.1 Apoyo mutuo entre compañeros de trabajo 6.2 Conformidad con el procedimiento de reclamos	17,18.	Mayormente de acuerdo (4)	
7) Ambiente de trabajo	7.1 Conocimiento claro de las políticas del trabajo 7.2 Ambiente cálido y con normas de convivencia	19,20,21,22.	Totalmente de acuerdo (5)	

### 2.3. Metodología

La investigación se llevó a cabo siguiendo los pasos de la metodología científica bajo el enfoque cuantitativo; es de tipo básico; de diseño no experimental y se utilizó el método hipotético deductivo para la obtención de los resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2016).

### 2.4. Tipos de estudio

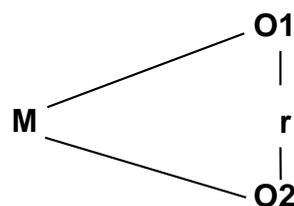
Dentro del enfoque cuantitativo se observa una tendencia a delimitar a las investigaciones de acuerdo al tipo, que vendrían a ser básicos o aplicados. Se reconoce a una investigación de tipo básico cuando no se aplican programas deliberadamente, por el contrario, se pretende observar el comportamiento de las variables sin intervención deliberada del investigador (Hernández *et al.*, 2016).

Siendo el objetivo de esta investigación determinar la correlación que existen entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral y luego de haber operacionalizado dichas variables para luego medirlas mediante los instrumentos respectivos, se considera que encaja dentro de las investigaciones de tipo básico o teórica (Hernández *et al.*, 2016).

### 2.5. Diseño

El trabajo de investigación se elaboró mediante el diseño no experimental por cuanto no se manipuló intencionalmente las variables sino lo que se hizo fue observar el fenómeno tal y como se expresan en su entorno natural, para después analizarlos (Hernández *et al.*, 2016).

La representación del diseño no experimental- transversal-correlacional es la siguiente:



Donde:

M	=	Representación de la muestra
O1	=	Observación de la variable 1
r	=	Relación entre variables y
O2	=	Observación de variable 2

## **2.6. Población, muestra y muestreo**

Bernal (2006) señala que “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.164).

En la investigación la población estuvo conformada por el personal profesional de enfermería del Hospital “San Bartolomé” de Lima, Perú, que se conforma por 259 enfermeras.

Continuando con Bernal (2006), “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.165).

En nuestro caso nuestra muestra está conformada por 62 unidades de análisis, utilizando el muestreo no probabilístico intencional, pues se eligió a esta muestra por estar de turno el día de la aplicación de los instrumentos. Como criterios de inclusión se determinó los siguientes: 1) Ser personal profesional de enfermería que labore en el Hospital “San Bartolomé” de Lima, Perú, 2) Que el personal profesional de enfermería de los diferentes servicios que se encuentren laborando durante la aplicación de los instrumentos, 3) Que el personal profesional de enfermería que participe en el estudio tenga una permanencia mayor de 6 meses en la institución y cuya condición laboral sea de nombradas y/o contratadas.

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la investigación se empleó el uso de la técnica de recolección de datos denominada evaluación psicométrica; utilizando como instrumento los cuestionarios estandarizados por el Ministerio de Salud de Perú el año 2002 (Hernández *et al.*, 2016).

Del mismo modo para obtener los índices de confiabilidad de cada instrumento se procedió a realizar el estudio piloto con una muestra homogénea a la muestra de la investigación con 16 unidades de análisis consiguiendo resultados de índices de confiabilidad de 0.93 en el instrumento para medir clima organizacional y de 0.81 para medir la variable de satisfacción laboral, lo cual garantiza la confiabilidad de los instrumentos para medir dichas variables (Hernández *et al.*, 2016).

### **Instrumento para medir el clima organizacional**

Para lograr su medición se empleó el cuestionario de clima organizacional del MINSA, diseñado por el Ministerio de Salud del Perú en el año 2002, el mismo que cuenta con 34 reactivos o ítems los cuales se distribuyen en sus tres dimensiones de la siguiente manera: 1) potencial humano con 11 ítems, 2) diseño organizacional con 9 ítems, 3) cultura organizacional con 8 ítems. Y una escala de veracidad compuesta por 6 ítems. Su tiempo de ejecución varía de quince a veinte minutos y está diseñado para ser aplicado a personas mayores de 18 años que laboren como personal de salud en las distintas dependencias del MINSA. (Minsa, 2002).

El cuestionario presenta alternativas de respuesta en una escala Likert que van desde el 1 al 4 por cada reactivo o ítem; su tiempo de ejecución varía de quince a veinte minutos. Su aplicación puede ser individual o colectiva pero siempre con la presencia del evaluador responsable. Antes de aplicar el instrumento el evaluador responsable realiza el consentimiento informado y explica al evaluado el motivo y objetivo de la tarea. Los materiales que se necesitan son: 1) el protocolo o formato de cuestionario donde se muestran las

Preguntas, 2) lápiz 2B y 3) borrador.

Para la variable y sus tres dimensiones se empleó una escala tipo Liker con cuatro valores que se representan de la siguiente manera: Nunca (1), a veces (2), frecuentemente (3) y siempre (4).

Del mismo modo los niveles y rangos que determinan la medición de la variable y sus tres dimensiones son: Bueno [92-112], medio [60-91] y malo [28- 59].

### **Instrumento para medir el clima organizacional**

Para lograr su medición se empleó el cuestionario de satisfacción laboral MINSa, diseñado por el Ministerio de Salud del Perú en el año 2002, el mismo que cuenta con 22 reactivos o ítems los cuales se distribuyen en sus siete dimensiones de la siguiente manera: 1) trabajo actual con 4 ítems, 2) trabajo en general con 3 ítems, 3) interacción con el jefe inmediato con 5 ítems, 4) oportunidades de progreso con 2 ítems, 5) remuneraciones e incentivos con 2 ítems, 6) interacción con los compañeros de trabajo con 2 ítems y 7) ambiente de trabajo con 4 ítems. El tiempo de ejecución del cuestionario varía de quince a veinte minutos y está diseñado para ser aplicado a personas mayores de 18 años que laboren como personal de salud en las distintas dependencias del MINSa. (Minsa, 2002)

Para la variable se empleó una escala tipo Liker con cinco valores que se representan de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo (1), pocas veces de acuerdo (2), indiferente (3), mayormente de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5). Así mismo los niveles y rangos que determinan la medición de la variable son: Alta [96-110], regular [59-95] y baja [22-58].

### **2.8. Métodos de análisis de datos**

Luego de aplicar los instrumentos de manera transversal, en un solo momento, y obtener los datos respectivos, se procedió a realizar el análisis de los datos empleando la estadística descriptiva e inferencial (Hernández *et al.*, 2016).

Para el análisis descriptivo o también denominado deductivo se empleó las medidas de frecuencia, las distribuciones de porcentajes y análisis de los niveles de las variables mediante tablas cruzadas e imágenes de frecuencia y porcentajes por variables y dimensiones (Hernández *et al.*, 2016).

Del mismo modo para el análisis inferencial y pruebas de hipótesis se empleó los estadísticos sistematizados en el programa SPSS 22 como la prueba de normalidad de KolmogorovSmirnov y la prueba de correlación para variables no paramétricas de Rho Spearman (Hernández *et al.*, 2016).

Se consideró la prueba de normalización de Kolmogorov-Smirnov para la prueba de normalidad de las variables por ser un estadístico que requiere un mínimo de 50 unidades de análisis para su ejecución (Hernández *et al.*, 2016).

Por su parte las pruebas de hipótesis se realizaron mediante la Correlación de Spearman, pues este estadístico se emplea cuando las variables se distribuyen de manera asimétrica o no paramétrica.

## **2.9. Aspectos éticos**

Primero. - Respetar los derechos de autor de las fuentes, antecedentes y marcos teóricos, del mismo modo de los instrumentos que se emplearon para poder medir las variables; este aspecto se cumplió mediante el esquema de citas del formato Asociación Psicológica Americana (APA) en su sexta edición del año 2010 (APA, 2010).

Segundo. - la elaboración de todo el trabajo de investigación fueron realizados por la autora, recibiendo el soporte metodológico y académico de la asesora de tesis.

Tercero. - Todos los datos obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos fueron recolectados y analizados sin alterar de ningún modo su contenido original para favorecer o guiar intencionalmente los resultados. Así mismo los análisis de datos descriptivos e inferenciales fueron minuciosamente comprobados con la

base o matriz de datos, la cual se adjunta al presente trabajo como apéndice H para su revisión y contrastación si fuera necesario o requerido.

Cuarto. - Se tuvo en consideración la confidencialidad de las personas que participaron voluntariamente en la investigación, manejando códigos que permitieron salvaguardar el anonimato de los participantes

### **III. Resultados**

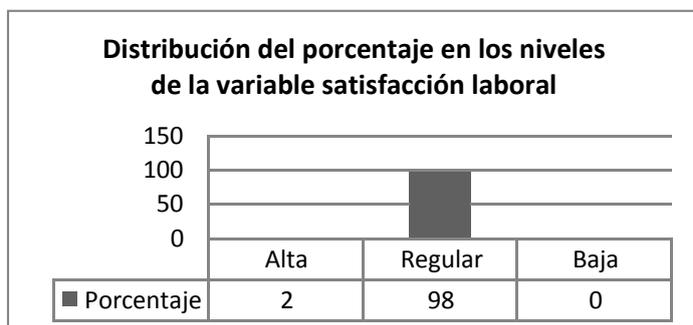
### 3.1. Análisis mediante la estadística descriptiva

Tabla 3

*Resultados de la variable satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017*

Nivel	Rango	Variable satisfacción laboral	
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alta	[96-110]	1	2
Regular	[59-95]	61	98
Baja	[22-58]	0	0
TOTAL		62	100

En relación a la variable satisfacción laboral, de los sesenta y dos sujetos que representan la muestra total, uno se ubica en el nivel alto representando al 2%; 61 sujetos se ubican en el nivel regular representando el 98% y ningún sujeto se ubica en el nivel bajo sin representación porcentual.



*Figura 1.* La distribución del porcentaje de la variable satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017 se muestra en el siguiente orden: en primer lugar se ubica el nivel regular con un 98% y en segundo lugar el nivel alto con un 2%; no se obtuvo datos en el nivel bajo.

Tabla 4

*Resultados de la variable clima organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017*

Nivel	Rango	Variable clima organizacional	
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bueno	[92-112]	0	0
Medio	[60-91]	62	100
Malo	[28-59]	0	0
TOTAL		62	100

En relación a la variable clima organizacional, de los sesenta y dos sujetos que representan la muestra total, toda la muestra se ubica en el nivel medio representado el 100% y ningún sujeto se ubica en los niveles bueno ni malo por lo cual no tienen representación porcentual.



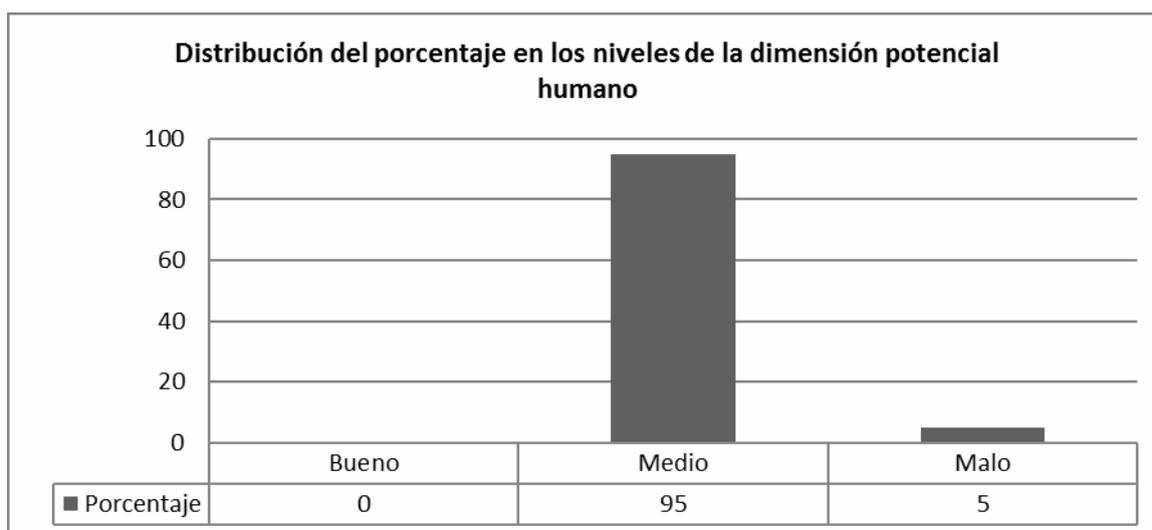
*Figura 2.* La distribución del porcentaje de la variable clima organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017 se muestra en el siguiente orden: en primer lugar se ubica el nivel medio con un 100% y los niveles bueno y malo no obtienen representación porcentual.

Tabla 5

*Resultados de la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017*

Nivel	Rango	Dimensión potencial humano	
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bueno	[37-44]	0	0
Medio	[24-36]	59	95
Malo	[11-23]	3	5
TOTAL		62	100

En relación a la dimensión potencial humano, de los sesenta y dos sujetos que representan la muestra total, ninguno se ubica en el nivel bueno sin representación porcentual; 59 sujetos se ubican en el nivel medio representando el 95% y 3 sujetos se ubican en el nivel malo representando el 5%.



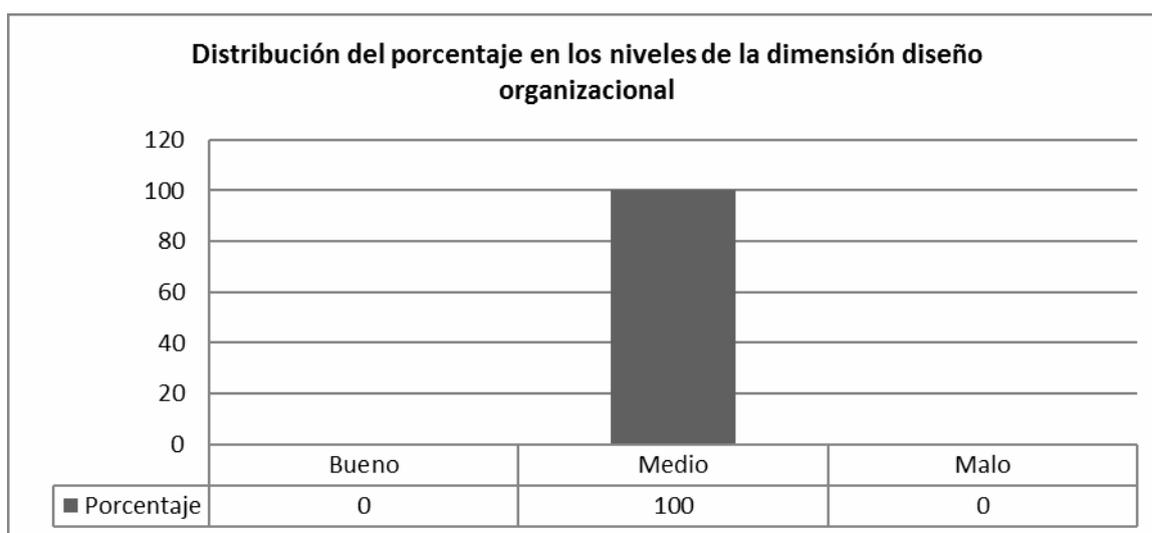
*Figura 3.* La distribución del porcentaje de la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017 se muestra en el siguiente orden: en primer lugar se ubica el nivel medio con un 95% y en segundo lugar el nivel malo con un 5%; no se obtuvo datos en el nivel bueno.

Tabla 6

*Resultados de la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017*

Nivel	Rango	Dimensión diseño organizacional	
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bueno	[31-36]	0	0
Medio	[20-30]	62	100
Malo	[9-19]	0	0
TOTAL		62	100

En relación a la dimensión diseño organizacional, de los sesenta y dos sujetos que representan la muestra total, toda la muestra se ubica en el nivel medio representado el 100% y ningún sujeto se ubica en los niveles bueno ni malo por lo cual no tienen representación porcentual.



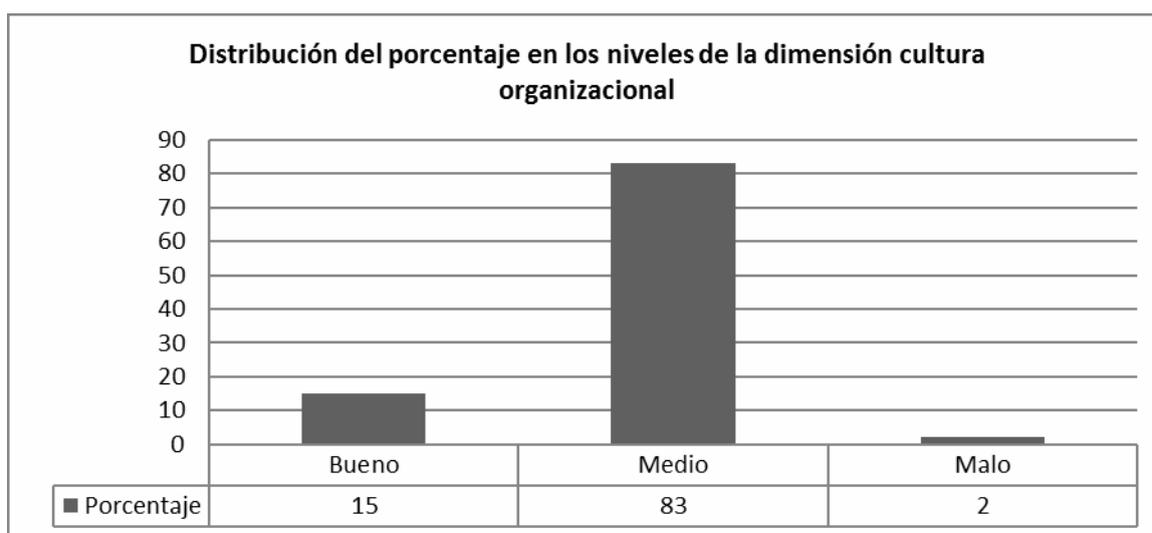
*Figura 4.* La distribución del porcentaje de la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017 se muestra en el siguiente orden: en primer lugar se ubica el nivel medio con un 100% y los niveles bueno y malo no obtienen representación porcentual.

Tabla 7

*Resultados de la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017*

Nivel	Rango	Dimensión cultura organizacional	
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bueno	[26-32]	9	15
Medio	[17-25]	52	83
Malo	[8-16]	1	2
TOTAL		62	100

En relación a la dimensión cultura organizacional, de los sesenta y dos sujetos que representan la muestra total, nueve se ubican en el nivel bueno representando al 15%; 52 sujetos se ubican en el nivel medio representando el 83% y un sujeto se ubica en el nivel malo representando el 2%.

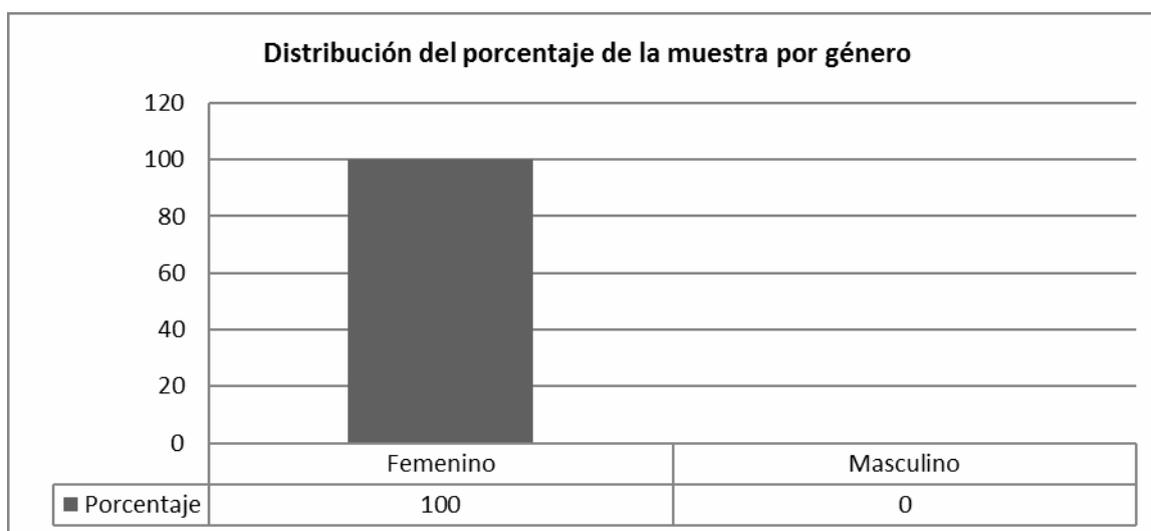


*Figura 5.* La distribución del porcentaje de la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017 se muestra en el siguiente orden: en primer lugar se ubica el nivel bueno con un 15% y en segundo lugar el nivel promedio con un 83%; no se obtuvo datos en los niveles excelente ni malo.

Tabla 8

*Distribución por género en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017*

Nivel	Rango	Distribución por género	
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Femenino	[1]	62	100
Masculino	[2]	0	0
TOTAL		62	100



*Figura 6.* La distribución de la muestra por género es del 100% para el género femenino y 0% para el masculino que no tiene representación porcentual.

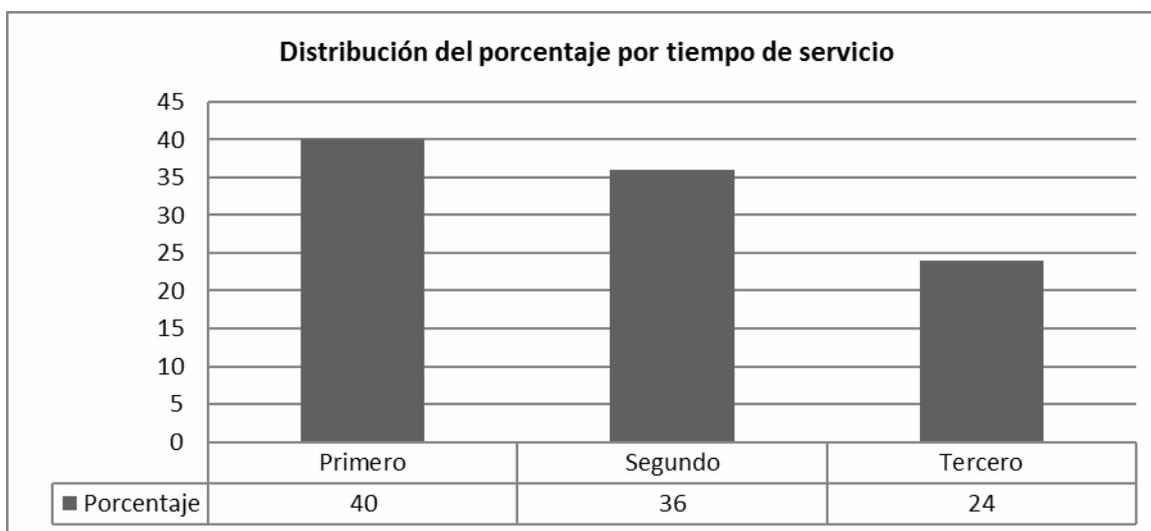
Tabla 9

*Distribución del tiempo de servicio en años del personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017*

Nivel	Rango	Tiempo de servicio en años	
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Primero	[2-10]	25	40
Segundo	[11-20]	22	36
Tercero	[21-32]	15	24
TOTAL		62	100

En relación al tiempo de servicios por años, de los sesenta y dos sujetos que representan la muestra total, 25 se ubican en el primer nivel con un rango de 2 a 10 años de servicio representando el 40%.; 22 se ubican en el segundo nivel con

un rango de 11 a 20 años de servicio representando el 36%.y 15 se ubican en el tercer nivel con un rango de 21 a 32 años de servicio representando el 24%.



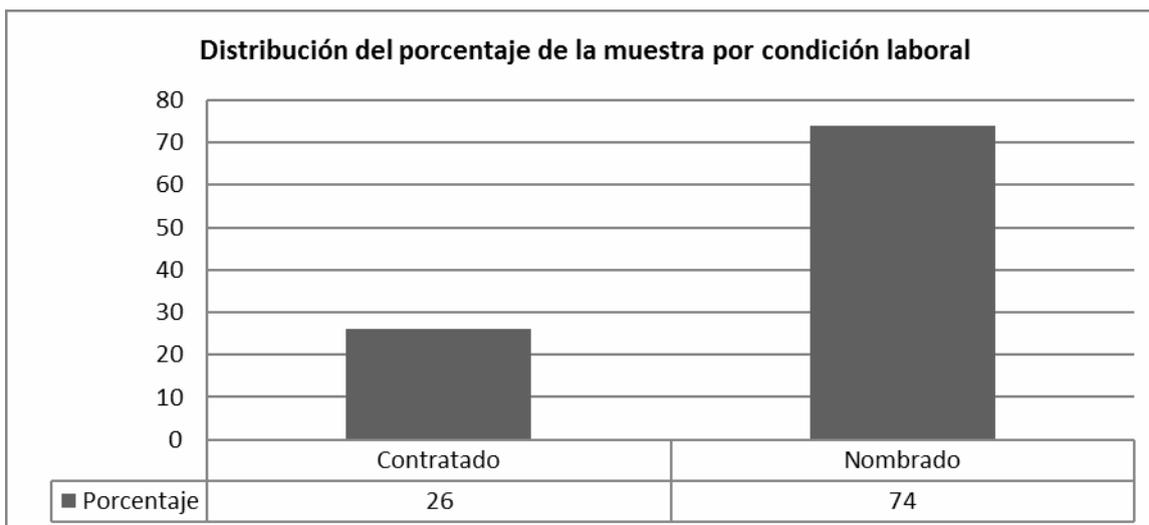
*Figura 7.* La distribución del porcentaje del tiempo de servicio en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017 se muestra en el siguiente orden: en primer lugar se ubica el nivel primero con un 40%; en segundo lugar el nivel segundo con un 36%; y en tercer lugar el nivel tercero con un 24%.

Tabla 10

*Distribución de la condición laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017*

Nivel	Rango	Distribución de la condición laboral	
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Contratado	[1]	16	26
Nombrado	[2]	46	74
TOTAL		62	100

En relación a la distribución de la muestra de acuerdo a su condición laboral tenemos 16 sujetos en condición de contratados representando un 26% y 46 sujetos en condición de nombrados que representan el 74%.



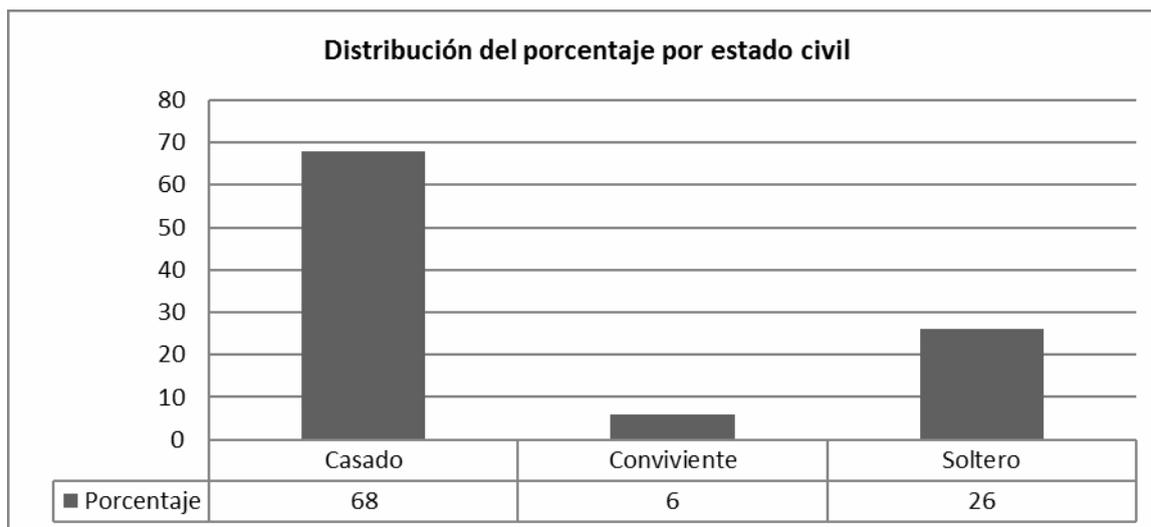
*Figura 8.* La distribución de la muestra de acuerdo a su condición laboral se presenta en el siguiente orden: en primer lugar la condición laboral de nombrado con un 74% y en segundo lugar la condición laboral de contratado con un 26%.

Tabla 11

*Distribución del estado civil del personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017*

Nivel	Rango	Distribución del estado civil	
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Casado	[1]	42	68
Conviviente	[2]	4	6
Soltero	[3]	16	26
TOTAL		62	100

En relación al estado civil, de los sesenta y dos sujetos que representan la muestra total, 42 se ubican en el nivel casado representando el 68%.; 4 se ubican en el nivel conviviente representando el 6%.y 16 se ubican en el nivel soltero representando el 26%.



*Figura 9.* La distribución del porcentaje del estado civil en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017 se muestra en el siguiente orden: en primer lugar se ubica el nivel casado con un 68%; en segundo lugar el nivel conviviente con un 6%; y en tercer lugar el nivel soltero con un 26%.

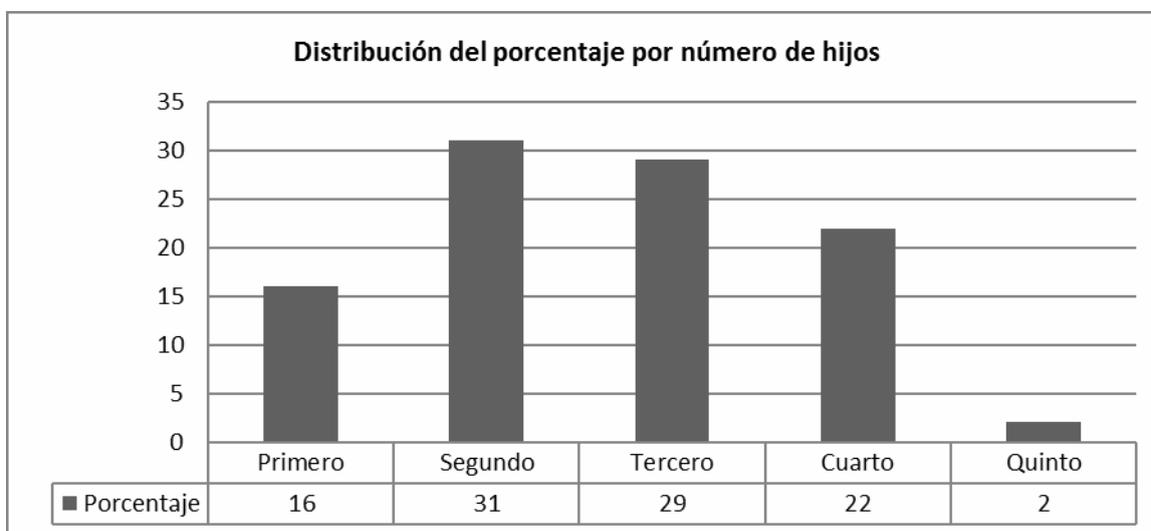
Tabla 12

*Distribución del número de hijos en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017*

Nivel	Rango	Distribución del número de hijos	
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Primero	[0]	10	16
Segundo	[1]	19	31
Tercero	[2]	18	29
Cuarto	[3]	14	22
Quinto	[4]	1	2
TOTAL		62	100

En relación al número de hijos, de los sesenta y dos sujetos que representan la muestra total, diez se ubican en el primer nivel con un rango de 0 hijos que representan el 16%; 19 se ubican en el segundo nivel con un rango de 1 hijo que representan el 31%; 18 se ubican en el tercer nivel con un rango de 2 hijos que representan el 29%; 14 se ubican en el cuarto nivel con un rango de 3 hijos que

representan el 22% y uno se ubica en el quinto nivel con un rango de 4 hijos que representa el 2%.



*Figura 10.* La distribución del número de hijos en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017 se muestra en el siguiente orden: en primer lugar se ubica el segundo nivel con un 31%; en segundo lugar el tercer nivel con un 29%; en tercer lugar el cuarto nivel con un 22%; en cuarto lugar el primer nivel con un 16% y en quinto lugar el quinto nivel con un 2%.

### 3.2. Análisis mediante la estadística inferencial

#### Prueba de normalidad

##### Hipótesis de normalidad en la variable clima organizacional

H0: La distribución de la muestra en la variable clima organizacional es normal en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

Ha: La distribución de la muestra en la variable clima organizacional no es normal en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

Tabla 13

*Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en la variable clima organizacional.*

<b>Clima Organizacional</b>	<b>Kolmogorov-Smirnov*</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
	,224	62	,000

\*. Corrección de significación de Lilliefors

Se obtiene un índice de normalidad menor al nivel de significancia 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ello podemos concluir que la distribución de la muestra en la variable clima organizacional no es normal en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

#### **Hipótesis de normalidad en la variable satisfacción laboral**

H0: La distribución de la muestra en la variable satisfacción laboral es normal en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

Ha: La distribución de la muestra en la variable satisfacción laboral no es normal en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

Tabla 14

*Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en la variable satisfacción laboral.*

<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Kolmogorov-Smirnov*</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
	,240	62	,000

\*. Corrección de significación de Lilliefors

Se obtiene un índice de normalidad menor al nivel de significancia 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ello podemos concluir que la distribución de la muestra en la variable satisfacción

laboral no es normal en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

### Hipótesis general de investigación

H0: No Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

Tabla 15

*Resultados de la correlación de Spearman entre clima organizacional y satisfacción laboral*

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Spearman	1,000	,703**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	62	62
Satisfacción Laboral	Correlación de Spearman	,703**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	62	62

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral se obtuvo como resultado una correlación de Spearman con magnitud de .703\*\* y con una significancia bilateral de ,000. Lo cual indica que entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna Ha

## Hipótesis específicas de investigación

### Hipótesis específica 1

H0: No Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es de la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

Tabla 16

*Resultados de la correlación de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano*

		Satisfacción laboral	Potencial humano
Satisfacción Laboral	Correlación de Spearman	1,000	,650**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	62	62
Potencial humano	Correlación de Spearman	,650**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	62	62

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano se obtuvo como resultado una correlación de Spearman con magnitud de .650\*\* y con una significancia bilateral de ,000. Lo cual indica que entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna Ha

### Hipótesis específica 2

H0: No Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

Tabla 17

*Resultados de la correlación de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional*

		Satisfacción Laboral	Diseño organizacional
Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	1,000	,659**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	62	62
Diseño organizacional	Correlación de Spearman	,659**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	62	62

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional se obtuvo como resultado una correlación de Spearman con magnitud de .659\*\* y con una significancia bilateral de ,000. Lo cual indica que entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna Ha

### Hipótesis específica 3

H0: No Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017

Tabla 18

*Resultados de la correlación de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional*

		Satisfacción Laboral	Cultura organizacional
Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	1,000	,618**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	62	62
Cultura organizacional	Correlación de Spearman	,618**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	62	62

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional se obtuvo como resultado una correlación de Spearman con magnitud de .618\*\* y con una significancia bilateral de ,000. Lo cual indica que entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna Ha

## **IV. Discusión**

De los resultados hallados en la presente investigación se infiere que entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral existe una correlación directa de magnitud positiva de ,703\*\* y significativa estadísticamente; hallazgo que guarda correspondencia con las conclusiones mencionadas por los antecedentes de investigación a nivel internacional como nacional, quienes mencionan desde sus diseños de investigación la relación directa positiva que guardan estas dos variables (Peña, Díaz y Carrillo,2015; Polanco, 2014; Patlán, Martínez y Hernández 2012; Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo,2011; Cisneros,2011; Bravo,2015; Calcina,2012; Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz,2012).

Con el trabajo de Peña, Díaz y Carrillo (2015) se comparte la conclusión que existe una relación significativa entre las variables de estudio, por nuestra parte añadimos a esa conclusión la magnitud de correlación mediante la Rho de Spearman que nos indica una correlación directa positiva de magnitud media ,703\*\*.

En relación al trabajo de Polanco (2014) coincidimos en que las variables de estudio se encuentran relacionada y de acuerdo a Polanco estas influyen en la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores en general; lo cual guarda correspondencia con los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional en nuestra unidad de análisis donde se observa una correspondencia de satisfacción laboral media y una percepción del clima organizacional regular.

Por otro lado reforzamos los hallazgos de Patlán, Martínez y Hernández (2012) pues ellos concluyen que diversos factores de la variable clima organizacional tienen efecto significativo en la variable satisfacción laboral, siendo que por la parte de las correlaciones entre las dimensiones del clima organizacional y la variable satisfacción laboral tenemos correlaciones directas positivas de magnitud media entre la satisfacción laboral y las dimensiones potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional, las correlaciones positivas directas que se hallaron en el estudio se refuerzan con la conclusión de Patlán et.al.(2011) quienes afirman que no encontraron correlaciones indirectas significativas entre las variables de estudio.

## **V. Conclusiones**

**Primera.** Se llegó a determinar que existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017. Utilizando para esta inferencia de correlación la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un resultado de: ,703\*\* y una significancia bilateral de ,000.

**Segunda.** Se llegó a determinar que existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017. Utilizando para esta inferencia de correlación la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un resultado de: ,650\*\* y una significancia bilateral de ,000.

**Tercera.** Se llegó a determinar que existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017. Utilizando para esta inferencia de correlación la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un resultado de: ,659\*\* y una significancia bilateral de ,000.

**Cuarta.** Se llegó a determinar que existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017. Utilizando para esta inferencia de correlación la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un resultado de: ,659\*\* y una significancia bilateral de ,000.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera.** Incorporar al plan estratégico anual del Hospital San Bartolomé de Lima, mediante una directiva o documento oficial, actividades que promuevan y desarrollen las dimensiones del clima organizacional en las unidades de trabajo administrativo y asistencial. Así mismo se recomienda elevar las conclusiones del presente trabajo a la dirección de gestión del talento humano del Ministerio de Salud del Perú para su consideración en los planes estratégicos nacionales.

**Segunda.** Proponer una cultura institucional donde se practiquen, promuevan y mejoren los indicadores de las dimensiones de la variable clima organizacional, siendo estas las concernientes a las dimensiones de potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional. Por cuanto de los hallazgos obtenidos se observa una correlación directa positiva de magnitud media entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería que participó voluntariamente en la investigación.

**Tercera.** Solicitar al Ministerio de Salud del Perú una partida presupuestal para realizar acciones de difusión y mejora del clima organizacional en los hospitales de su jurisdicción a fin de continuar con la mejora y desarrollo del clima organizacional en los trabajadores públicos del sector salud.

**Cuarta.** Realizar evaluaciones anuales a todo el personal de salud de los hospitales a nivel nacional a fin de continuar con los hallazgos y obtención de una base de datos más amplia sobre estas dos variables que se demuestran correlacionadas de manera directa positiva y de manera significativa a nivel estadístico.

## **VII. Referencias**

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Anzola, F. (2003) *Clima organizacional y satisfacción laboral*, Desempeño Laboral, Guía De Capacitación Pag 19. XIX
- Arnold, M. y Osorio, F. (1998). *Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. Revista cinta moebio3* (3), 40-49.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2da edición). México: Pearson Prentice Hall.
- Bravo, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima* (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Bertalanffy, L. (2015) Von. *Tendencias en la Teoría General de Sistemas*. Alianza, Madrid, 3ª edición, 1994.
- Calcina, M. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del hospital nacional Dos de Mayo 2012* (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Cisneros, C. (2011). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario* (Tesis de grado). Universidad autónoma de San Luis Potosi, Potosi.
- Chiavenato, J. (1992) *Clima organizacional*. D.F.: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. 5.a ed. Editorial McGraw Hill

Dessler, G. (1993). *Administración de recursos humanos*. México: Mc. Graw Hill Interamericana.

Elizalde, A., Martí, M. y Martínez, F. (2006). *Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona*. *Revista polis5* (15), 1-18.

El impacto negativo de *una mala relación laboral*. (20 de julio de 2012). *Gestión*, p. 2. El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. (18 de agosto de 2014). *Gestión*, pp. 1-7.

García, M., Luján, M. & Martínez, M. (2007). *Satisfacción laboral del personal de salud*. *Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 15(2), 63–72.

García, G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo artículo científico*

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. D.F, México: McGraw-Hill.

Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio (7 de setiembre de 2015) *Gestión*.

Méndez, A. (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. El IMCOC:Un Método de Análisis para su Intervención. Centro Editorial, Universidad del Rosario. Colombia.

MINSA (2015) *Documento Técnico: Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011*: RM N° 623-2008/MINSA  
Disponible:[http://minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/plan\\_clima.pdf](http://minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/plan_clima.pdf).

MINSA (2011). *Encuesta De Satisfacción Del Personal De Salud*. Dirección general de salud de las personas dirección ejecutiva de servicios de salud

*dirección de garantía de la calidad y acreditación*. Recuperado de:  
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>

MINSA (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Lima-Perú:  
 J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L. Disponibles  
 en:[http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf).

MINSA (2016) *Metodología para el estudio del Clima Organizacional*. Dirección  
 general de Salud de las Personas Lima Perú. Disponible en:  
[http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf).

Ministerio de Salud. *Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud* (2015)  
 Disponible en:  
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>

Patlán, J., Martínez, E. y Hernández, R. (2012). *El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral*. *Revista internacional administración y finanzas* 5 (5), 1-19.

Peña, M., Díaz, G. y Carrillo, A. (2015). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*. *Revista internacional administración y finanzas* 8 (1), 37-50.

Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés* (Tesis de maestría). Universidad pedagógica nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa.

Rodríguez, A., Paz, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. *Salud y sociedad* 2 (2), 219-234.

Rodríguez, A (1999). *“Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Central universitario”*.

Seisdedos, N. (1996). *“El clima laboral y su medida”*, Revista *“Psicología del Trabajo y de las Organizaciones”* (Núm. 2).

## **Apéndice**

**Apéndice 1**
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Clima organizacional				
Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.	Hipótesis general Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores	Niveles y rangos
			Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017?	Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.	Hipótesis específica Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.	1) Potencial humano	1.1 Se promueve la innovación e iniciativas de los trabajadores 1.2 Apoyo y respaldo por parte del jefe 1.3reconocimiento justo por los logros 1.4 flexibilidad y adaptación ante los cambios
2) Diseño organizacional	2.1 El jefe solicita opiniones e información antes de decidir 2.2 percibe la remuneración como justa para su trabajo 2.3 conocimiento y claridad de las funciones 2.4 Retroalimentación por parte del jefe inmediato 2.5 comunicación clara dentro de la organización	3,6,10,13,14,27,29,30,34.				Frecuentemente (3) Siempre (4)	Bueno (72-93)  Promedio (50-71)
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión cultura de la organización en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión cultura de la organización en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión cultura de la organización en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.	3) Cultura de la organización	3.1 El jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable 3.2 Compromiso personal para con la organización 3.3 trabajo en equipo y colaboración entre áreas de trabajo 3.4 Se involucra con el desarrollo de la organización	1,8,20,23,24,26,31,33.		Malo (28-49)
			Escala L		2,9,15,22,28,32		
Variable 2: Satisfacción laboral							
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores	Niveles y rangos
			1) Trabajo actual 2) Trabajo en puesto general 3) Interacción con el jefe inmediato 4) Oportunidades de progreso 5) Remuneraciones e incentivos 6) Interacción con los compañeros de trabajo 7) Ambiente de trabajo	1.1. Delimita los objetivos y responsabilidades del puesto 1.2. Expresa sus habilidades dentro de su puesto 1.3 recibe retroalimentación de su trabajo 2.1 Se adapta a las condiciones del puesto 2.2 sensación general de satisfacción 3.1 recibe reconocimiento de sus jefes 3.2 hay interacción y colaboración entre los trabajadores y jefes 4.1 Recibe capacitación financiada por su centro laboral 5.1 Conformidad con el sueldo que percibe por su trabajo 6.1 Apoyo mutuo entre compañeros de trabajo 6.2 Conformidad con el procedimiento de reclamos 7.1 Conocimiento claro de las políticas del trabajo 7.2 Ambiente cálido y con normas de convivencia	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22	Liker  Totalmente en desacuerdo (1)  Pocas veces de acuerdo (2)  Indiferente (3)  Mayormente de acuerdo (4)  Totalmente de acuerdo (5)	Muy Alto (98-110)  Alto (79-97)  Medio (60-78)  Bajo (41-59)  Muy Bajo (22-40)

Nivel – diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> Personal profesional de en Enfermería del Hospital “San Bartolomé” de Lima – Perú.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico intencional</p> <p><b>Tamaño de la muestra</b> 62 unidades de análisis (sujetos)</p>	<p><b>Variable 1: Clima organizacional</b></p> <p><b>Técnica:</b> Evaluación psicométrica</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario para el estudio del clima organizacional.</p> <p><b>Autor:</b> MINSA</p> <p><b>Año:</b> 2011</p> <p><b>Monitoreo:</b> Personal</p> <p><b>Ámbito de aplicación:</b> Desde los 18 años</p> <p><b>Forma de administración:</b> Individual o grupal</p> <hr/> <p><b>Variable 2: Satisfacción laboral</b></p> <p><b>Técnica:</b> Evaluación psicométrica</p> <p><b>Instrumento:</b> Encuesta de satisfacción del personal de salud.</p> <p><b>Autor:</b> MINSA</p> <p><b>Año:</b> 2002</p> <p><b>Monitoreo:</b> Personal</p> <p><b>Ámbito de aplicación:</b> Desde los 18 años</p> <p><b>Forma de administración:</b> Individual o grupal</p>	<p><b>Descriptiva.</b>- Ordenamiento de las frecuencias y visualización de los datos en forma de tablas cruzadas y figuras; utilizando estadísticos descriptivos como las frecuencias y los porcentajes.</p> <hr/> <p><b>Inferencial.</b>- Prueba de Alfa de Crombach para la prueba de confiabilidad de los instrumentos; prueba de Kolmogorov-Smirnov para las pruebas de normalidad y Rho de Spearman para las correlaciones entre variables.</p>

## Apéndice 2

### CUESTIONARIO

#### CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

1. **Nombre de la Organización de Salud:**

.....

2. **Tipo de Establecimiento :** [1] DIRESA [2] DISA [3] GERESA [4] Hospital [5] Instituto [6] Red [7] Micro-Red

3. **Sector:** [1] MINSA [2] EsSALUD [3] FF.AA. [4] PNP [5] Sector Privado

4. **Ubicación Geográfica:** [1] Costa [2] Sierra [3] Selva

5. **Código del cuestionario:** ..... 6. **Edad :** .....

7. **Sexo:** [1] Femenino [2] Masculino

8. **Grupo Ocupacional:** (1)

Administrativo (2) Asistencial

9. **Profesión:** .....

10. **Condición:** [1] Nombrado [2] Contratado

11. **Tiempo trabajando en la Institución:** .....

12. **Tiempo trabajando en el**

**Puesto Actual:** .....

1: Totalmente en desacuerdo, 2: Pocas veces de acuerdo, 3: Indiferente, 4: Mayormente de acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
<b><i>Trabajo Actual</i></b>						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
<b><i>Trabajo en General</i></b>						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro Laboral	5	4	3	2	1
<b><i>Interacción con el Jefe Inmediato</i></b>						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un	5	4	3	2	1

	trabajo bien hecho.					
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
<b><i>Oportunidades de progreso</i></b>						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
<b><i>Remuneraciones e Incentivos</i></b>						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
<b><i>Interrelación con los Compañeros de Trabajo</i></b>						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
<b><i>Ambiente de Trabajo</i></b>						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del <b>MINSA</b> es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

Apéndice 3

BASE DE DATOS

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CUMA ORGANIZACIONAL

SUJETO	SEXO	TIEMPO	CONDICIÓN	CIVIL	HIJOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	TOTAL	CATEGORIA	
1	F	5	CONTRATADO	CASADA	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	4	81	BUENO	
2	F	15	NOMBRADO	CASADA	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	4	69	PROMEDIO	
3	F	2	CONTRATADO	SOLTERA	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	1	3	4	85	BUENO		
4	F	4	CONTRATADO	SOLTERA	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	4	2	3	2	3	4	3	3	3	1	3	4	77	BUENO		
5	F	30	NOMBRADO	CASADA	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	3	2	3	1	3	3	76	BUENO			
6	F	15	NOMBRADO	CASADA	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	81	BUENO	
7	F	30	NOMBRADO	CASADA	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	4	2	2	4	1	2	3	64	PROMEDIO	
8	F	30	NOMBRADO	CASADA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	80	BUENO		
9	F	8	CONTRATADO	CASADA	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	69	PROMEDIO		
10	F	5	NOMBRADO	CASADA	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2	2	4	1	2	3	2	3	3	61	PROMEDIO		
11	F	14	NOMBRADO	SOLTERA	0	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	71	PROMEDIO	
12	F	5	CONTRATADO	CONVIVIENTE	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	4	2	2	2	2	4	2	2	4	1	2	3	67	PROMEDIO	
13	F	10	NOMBRADO	CASADA	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	2	2	4	2	3	4	72	BUENO	
14	F	12	NOMBRADO	CASADA	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	4	2	2	3	1	2	3	60	PROMEDIO
15	F	3	CONTRATADO	SOLTERA	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	80	BUENO	
16	F	30	NOMBRADO	SOLTERA	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	4	1	3	3	80	BUENO			
17	F	12	NOMBRADO	CASADA	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	4	2	2	3	1	2	3	67	PROMEDIO			
18	F	29	NOMBRADO	SOLTERA	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	4	84	BUENO		
19	F	15	NOMBRADO	CASADA	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	83	BUENO	
20	F	17	NOMBRADO	CASADA	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	78	BUENO	
21	F	8	NOMBRADO	SOLTERA	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	88	BUENO	
22	F	17	NOMBRADO	CASADA	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	82	BUENO	
23	F	30	NOMBRADO	SOLTERA	0	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	82	BUENO		
24	F	8	NOMBRADO	CASADA	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	85	BUENO		
25	F	11	NOMBRADO	CASADA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	81	BUENO	
26	F	3	CONTRATADO	SOLTERA	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	4	86	BUENO
27	F	30	NOMBRADO	CASADA	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	4	81	BUENO	
28	F	6	CONTRATADO	CONVIVIENTE	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	4	82	BUENO		
29	F	18	NOMBRADO	CASADA	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	4	84	BUENO	
30	F	28	NOMBRADO	SOLTERA	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	4	82	BUENO	
31	F	20	NOMBRADO	CONVIVIENTE	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	83	BUENO	
32	F	30	NOMBRADO	CONVIVIENTE	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	4	2	2	4	1	2	3	68	PROMEDIO		
33	F	12	NOMBRADO	CASADA	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	82	BUENO		
34	F	15	NOMBRADO	CASADA	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	4	86	BUENO		
35	F	12	NOMBRADO	CASADA	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	82	BUENO	
36	F	20	NOMBRADO	CASADA	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	85	BUENO
37	F	6	CONTRATADO	CASADA	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	83	BUENO	
38	F	2	CONTRATADO	SOLTERA	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	82	BUENO		
39	F	8	NOMBRADO	CASADA	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	87	BUENO		
40	F	5	CONTRATADO	CASADA	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	4	85	BUENO
41	F	5	CONTRATADO	CASADA	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	84	BUENO	
42	F	30	NOMBRADO	CASADA	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	4	90	BUENO	
43	F	19	NOMBRADO	CASADA	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	4	2	2	3	1	3	3	74	BUENO	
44	F	20	NOMBRADO	CASADA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	83	BUENO		
45	F	23	NOMBRADO	CASADA	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	81		



## Apéndice 4

### ARTICULO CIENTIFICO

Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima 2017.

Jurado López, Luz  
Universidad César Vallejo – Perú

#### Resumen

Se propuso determinar cuál era la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del Hospital San Bartolomé de Lima en el año 2017. La investigación fue de tipo básica y para cumplir los objetivos se empleó la metodología hipotético deductiva con un diseño no experimenta de tipo correlacional transversal. Se obtuvo los resultados de una muestra escogida intencionalmente de 62 unidades de análisis, a la cual se le aplicó los instrumentos válidos y confiables con índices de Alfa de Crombach de 0.93 para el instrumento de clima organizacional y 0.81 para el instrumento de satisfacción laboral. Se llegó a la conclusión que entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral existe una correlación directa media y significativa a nivel inferencial con una significancia de 0.000 y un Rho de Spearman de 0.703\*\*.

**Palabras clave:** clima, organizacional, satisfacción, laboral.

#### Abstract

It was proposed to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the professional nursing staff of the Hospital San Bartolomé de Lima in 2017. The research is of a basic nature and to meet the objectives the deductive hypothetical methodology was used. a design does not experience cross-correlational type. The results of an intentionally selected sample of 62 analysis units were obtained, to which the valid and reliable instruments were applied with Crombach's Alpha indexes of 0.93 for the organizational climate instrument and 0.81 for the instrument of job satisfaction. It was concluded that

between the variables organizational climate and job satisfaction there is a medium and significant direct correlation at the inferential level with a significance of 0.000 and a Spearman's Rho of 0.703 \*\*.

**Keywords:** climate, organizational, satisfaction, work

### Introduction

A nivel internacional se ha evidenciado la correlación directa que tiene la satisfacción de los empleados con las rentas de todas las empresas en cualquier industria. La revista de negocios de Harvard publicó un artículo donde se menciona esta conclusión y concluye que el impacto positivo o negativo de la rentabilidad de una empresa se correlaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores por un lado y la eficiencia de los jefes por otra; este estudio fue replicado en diversos contextos como los Estados Unidos, Reino Unido, los Países Bajos, España, Emiratos Árabes Unidos y la India; así como en diversos servicios como los financieros, manufactura, tecnología, gobierno, universidades, servicios de comida y hospitales (Diario Gestión, 2012).

En el Perú son varios los estudios donde se valora la percepción de los trabajadores respecto a sus condiciones laborales, clima laboral y satisfacción laboral; estudios en los cuales se pueden apreciar los siguientes datos descriptivos: (1) el 76% de los encuestados respondió que no se sentía feliz, (2) el 71% de los trabajadores peruanos manifiesta que no se siente valorado por su organización,

(3) el 45% de las personas encuestadas refirió no sentirse feliz en su centro laboral y enfatizó que dicha condición se vincula con el clima de trabajo, (4) el 52% afirmó sentir que sus ideas y opiniones son poco valoradas en la empresa donde laboran, (5) el 41% de trabajadores señala que el nivel de apoyo que perciben en sus centros laborales es bajo (UCCI, 2016; Diario El Comercio, 2014 y Diario Gestión, 2014).

Se observa que los profesionales pasan más de 8 horas de sus días durante muchas décadas de sus vidas directamente vinculadas a su actividad laboral, no solo se evidencia las horas de trabajo directas sino los tiempos que se dedican a los preparativos, horas de traslado y actualización fuera del horario laboral formal.

Es el ámbito laboral de las personas uno de los más demandantes sobre el factor humano más valioso, el tiempo. Es por ello que se consideró la relevancia social de este estudio y su impacto en la comprensión y explicación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral para ser consideradas a la luz de los resultados.

### **Antecedentes del problema**

A nivel internacional tenemos los estudios de:

Peña, Díaz y Carrillo (2015) llevaron a cabo una investigación en la ciudad de México con el objetivo general de conocer si existe la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores operativos y administrativos de una pequeña empresa familiar ubicada en un distrito de la ciudad de México. Quienes concluyen que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Polanco (2014) realizó una investigación para optar el grado académico de maestro en gestión de la educación de la universidad pedagógica nacional Francisco Morazán de la ciudad de San Pedro de Sula – Honduras; investigación que lleva como título “El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del instituto tecnológico (INTAE) de administración de empresas de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés”. Concluyendo que el clima laboral (organizacional) impacta en las relaciones laborales favoreciendo mayor satisfacción laboral.

Patlán, Martínez y Hernández (2012) realizaron un estudio cuantitativo de corte transversal sobre “El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral” en la ciudad de México. Concluyendo que diversos factores de la variable clima organizacional tienen un efecto significativo en la variable satisfacción laboral; no encontrándose correlaciones indirectas significativas entre dichas variables.

Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo (2011) realizaron un estudio sobre el “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena”. Llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre las variables desempeño, clima y satisfacción laboral; del mismo modo concluyen que la variable desempeño laboral tiene mayor predicción con las variables clima y satisfacción laboral en conjunto.

Cisneros (2011) presentó su tesis para optar el grado académico de maestra en administración de la atención de enfermería, en la ciudad de San Luis de Potosí – Bolivia, cuyo título fue “Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario”. Llegando a la conclusión que entre las variables condiciones de trabajo hospitalario y satisfacción laboral existe una correlación significativa.

A nivel nacional tenemos los estudios de:

Bravo (2015) quien realizó un estudio, en la pontificia universidad católica del Perú, sobre el “Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post- fusión de una empresa industrial de Lima”. Llegando a la conclusión que existe una correlación directa entre ambas variables.

Calcina (2012) elaboró un trabajo de investigación, en la universidad Mayor de San Marcos de Perú, sobre el “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2012”. Llegando a la conclusión que el clima organizacional en su unidad de análisis es percibido como regular y un porcentaje considerable lo percibe como muy buena; por su parte en cuanto a la variable satisfacción laboral es percibida por la unidad de análisis, en su mayoría, como media.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) presentaron un trabajo de investigación, en el centro de negocios CENTRUM de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con el título de “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”. Llegaron a la conclusión que el nivel de satisfacción de los trabajadores se encuentra en el nivel medio.

### **Revisión de la literatura**

A modo de síntesis del marco teórico general podemos tomar en cuenta para la explicación teórica de la variable clima organizacional las propuestas de la teoría general de los sistemas propuesta por Bertalanffy, donde se menciona que todas las interacciones y relaciones humanas se pueden explicar desde la concepción sistémica. (Valdívía, 2008). Y como teoría fundamental la teoría general de los sistemas sociales, donde se fijan las distinciones conceptuales que facilitan el camino para la utilización de su cuerpo teórico en estudios ecológico, culturales,

politológicos, organizaciones y empresas, antropológicos y sociológicos. (Arnold y Osorio, 1998, p.41).

Para la variable satisfacción laboral se tomó en cuenta como teoría general el enfoque centrado en la persona sobre las necesidades humanas (Elizalde, Martí y Martínez, 2006). Y como teoría fundamental la teoría de las necesidades de Abraham Maslow.

### **Problema**

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017?

Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión cultura de la organización en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017?

### **Objetivo**

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

## Objetivos específicos

### Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

### Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

### Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la dimensión cultura de la organización en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017.

## **Método**

La investigación se llevó a cabo siguiendo los pasos de la metodología científica bajo el enfoque cuantitativo; es de tipo básico; de diseño no experimental y se utilizó el método hipotético deductivo para la obtención de los resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2016).

Dentro del enfoque cuantitativo se observa una tendencia a delimitar a las investigaciones de acuerdo al tipo, que vendrían a ser básicos o aplicados. Se reconoce a una investigación de tipo básico cuando no se aplican programas deliberadamente, por el contrario se pretende observar el comportamiento de las variables sin intervención deliberada del investigador (Hernández et al., 2016).

Siendo el objetivo de esta investigación determinar la correlación que existen entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral y luego de haber operacionalizado dichas variables para luego medirlas mediante los instrumentos respectivos, se considera que encaja dentro de las investigaciones de tipo básico o teórica (Hernández et al., 2016).

El trabajo de investigación se elaboró mediante el diseño no experimental por cuanto no se manipuló intencionalmente las variables sino lo que se hizo fue observar el fenómeno tal y como se expresan en su entorno natural, para después analizarlos (Hernández et al., 2016).

En la investigación la población estuvo conformada por el personal profesional de enfermería del Hospital “San Bartolomé” de Lima, Perú, que se conforma por 259 enfermeras.

En nuestro caso nuestra muestra está conformada por 62 unidades de análisis, utilizando el muestreo no probabilístico intencional, pues se eligió a esta muestra por estar de turno el día de la aplicación de los instrumentos.

Para la investigación se empleó el uso la técnica de recolección de datos denominada evaluación psicométrica; utilizando como instrumento los cuestionarios estandarizados por el Ministerio de Salud de Perú el año 2002 (Hernández et al., 2016). consiguiendo resultados de índices de confiabilidad de 0.93 en el instrumento para medir clima organizacional y de 0.81 para medir la variable de satisfacción laboral, lo cual garantiza la confiabilidad de los instrumentos para medir dichas variables.

## Resultados

Análisis mediante la estadística descriptiva:

Tabla 3

*Resultados de la variable satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017*

Nivel	Rango	Variable satisfacción laboral	
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alta	[96-110]	1	2
Regular	[59-95]	61	98
Baja	[22-58]	0	0
TOTAL		62	100

En relación a la variable satisfacción laboral, de los sesenta y dos sujetos que representan la muestra total, uno se ubica en el nivel alto representando al 2%; 61 sujetos se ubican en el nivel regular representando el 98% y ningún sujeto se ubica en el nivel bajo sin representación porcentual.

Tabla 4

*Resultados de la variable clima organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017*

Nivel	Rango	Variable clima organizacional	
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bueno	[92-112]	0	0
Medio	[60-91]	62	100
Malo	[28-59]	0	0
TOTAL		62	100

En relación a la variable clima organizacional, de los sesenta y dos sujetos que representan la muestra total, toda la muestra se ubica en el nivel medio representado el 100% y ningún sujeto se ubica en los niveles bueno ni malo por lo cual no tienen representación porcentual.

Tabla 5

*Resultados de la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017*

Nivel	Rango	Dimensión potencial humano	
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bueno	[37-44]	0	0
Medio	[24-36]	59	95
Malo	[11-23]	3	5
TOTAL		62	100

En relación a la dimensión potencial humano, de los sesenta y dos sujetos que representan la muestra total, ninguno se ubica en el nivel bueno sin representación porcentual; 59 sujetos se ubican en el nivel medio representando el 95% y 3 sujetos se ubican en el nivel malo representando el 5%.

Tabla 6

*Resultados de la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017*

Nivel	Rango	Dimensión diseño organizacional	
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bueno	[31-36]	0	0
Medio	[20-30]	62	100
Malo	[9-19]	0	0
TOTAL		62	100

En relación a la dimensión diseño organizacional, de los sesenta y dos sujetos que representan la muestra total, toda la muestra se ubica en el nivel medio representado el 100% y ningún sujeto se ubica en los niveles bueno ni malo por lo cual no tienen representación porcentual.

Tabla 7

*Resultados de la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017*

Nivel	Rango	Dimensión cultura organizacional	
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bueno	[26-32]	9	15
Medio	[17-25]	52	83
Malo	[8-16]	1	2
TOTAL		62	100

En relación a la dimensión cultura organizacional, de los sesenta y dos sujetos que representan la muestra total, nueve se ubican en el nivel bueno representando al 15%; 52 sujetos se ubican en el nivel medio representando el 83% y un sujeto se ubica en el nivel malo representando el 2%.

### **Análisis mediante la estadística inferencial y prueba de hipótesis:**

**Hipótesis general de investigación.**- Entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral se obtuvo como resultado una correlación de Spearman con magnitud de .703\*\* y con una significancia bilateral de ,000. Lo cual indica que entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral existe una

correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ .

**Hipótesis específica 1 de investigación.**- Entre las variables satisfacción laboral y la dimensión potencial humano se obtuvo como resultado una correlación de Spearman con magnitud de  $.650^{**}$  y con una significancia bilateral de  $.000$ . Lo cual indica que entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ .

**Hipótesis específica 2 de investigación.**- Entre las variables satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional se obtuvo como resultado una correlación de Spearman con magnitud de  $.659^{**}$  y con una significancia bilateral de  $.000$ . Lo cual indica que entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ .

**Hipótesis específica 3 de investigación.**- Entre las variables satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional se obtuvo como resultado una correlación de Spearman con magnitud de  $.618^{**}$  y con una significancia bilateral de  $.000$ . Lo cual indica que entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ .

### Discusión

De los resultados hallados en la presente investigación se infiere que entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral existe una correlación directa de magnitud positiva de  $.703^{**}$  y significativa estadísticamente; hallazgo que guarda correspondencia con las conclusiones mencionadas por los antecedentes de investigación a nivel internacional como nacional, quienes mencionan desde sus diseños de investigación la relación directa positiva que guardan estas dos variables (Peña, Díaz y Carrillo, 2015; Polanco, 2014; Patlán, Martínez y Hernández 2012; Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo, 2011; Cisneros, 2011; Bravo, 2015; Calcina, 2012; Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

Con el trabajo de Peña, Díaz y Carrillo (2015) se comparte la conclusión que existe una relación significativa entre las variables de estudio, por nuestra parte añadimos a esa conclusión la magnitud de correlación mediante la Rho de Spearman que nos indica una correlación directa positiva de magnitud media ,703\*\*.

En relación al trabajo de Polanco (2014) coincidimos en que las variables de estudio se encuentran relacionada y de acuerdo a Polanco estas influyen en la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores en general; lo cual guarda correspondencia con los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional en nuestra unidad de análisis donde se observa una correspondencia de satisfacción laboral media y una percepción del clima organizacional regular.

Por otro lado reforzamos los hallazgos de Patlán, Martínez y Hernández (2012) pues ellos concluyen que diversos factores de la variable clima organizacional tienen efecto significativo en la variable satisfacción laboral, siendo que por la parte de las correlaciones entre las dimensiones del clima organizacional y la variable satisfacción laboral tenemos correlaciones directas positivas de magnitud media entre la satisfacción laboral y las dimensiones potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional, las correlaciones positivas directas que se hallaron en el estudio se refuerzan con la conclusión de Patlán et al. (2011) quienes afirman que no encontraron correlaciones indirectas significativas entre las variables de estudio.

### **Conclusiones**

Primera.- Se llegó a determinar que existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017. Utilizando para esta inferencia de correlación la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un resultado de: ,703\*\* y una significancia bilateral de ,000.

Segunda.- Se llegó a determinar que existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017. Utilizando para esta inferencia de correlación la

prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un resultado de: ,650\*\* y una significancia bilateral de ,000.

Tercera.- Se llegó a determinar que existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017. Utilizando para esta inferencia de correlación la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un resultado de: ,659\*\* y una significancia bilateral de ,000.

Cuarta.- Se llegó a determinar que existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017. Utilizando para esta inferencia de correlación la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un resultado de: ,659\*\* y una significancia bilateral de ,000.

### Referencias

- Peña, M, Díaz, G. y Carrillo, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista internacional administración y finanzas* 8 (1), 37-50.
- Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés* (Tesis de maestría). Universidad pedagógica nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa.
- Patlán, J., Martínez, E. y Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista internacional administración y finanzas* 5 (5), 1-19.
- Rodriguez, A., Paz, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud y sociedad* 2 (2), 219-234.
- Cisneros, C. (2011). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario* (Tesis de grado). Universidad autónoma de San Luis Potosi, Potosi.

- Bravo, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de lima* (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Calcina, M. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del hospital nacional Dos de Mayo 2012* (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. D.F, México: McGraw-Hill.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2da edición). México: Pearson Prentice Hall.
- Minsa, *Metodología para el estudio del Clima Organizacional*. Dirección general de Salud de las Personas Lima Perú. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf).
- Arnold, M. y Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. *Revista cinta moebio*3 (3), 40-49.
- Elizalde, A., Martí, M. y Martínez, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona. *Revista polis*5 (15), 1-18.

**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Luz Jurado López, egresada del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 08092590, con el artículo titulado:

“Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima 2017”. Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 30 de noviembre de 2017.

Luz Jurado López.

DNI N° 08092590