



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y la satisfacción laboral en el  
servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.

2018

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

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Carlos Joel Echevarría Román

**ASESOR:**

Mg. Miguel Ángel Hernández López

**SECCIÓN:**

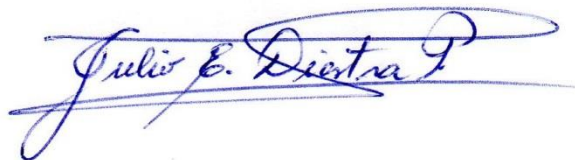
Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

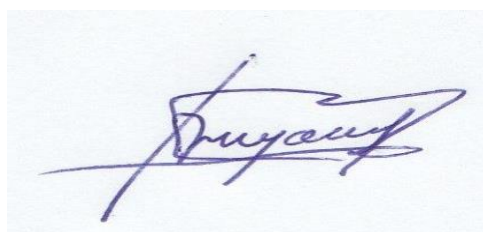
Calidad de la prestaciones asistenciales y gestión de riesgos en salud

**PERÚ- 2018**

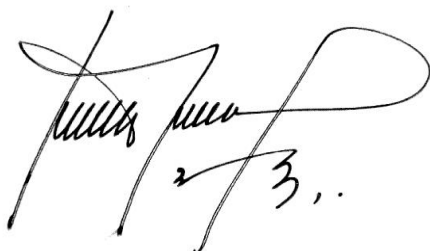
**PÁGINA DEL JURADO**



.....  
**Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios**  
**Presidente**



.....  
**Dr. Walter, Ramos Mayuri**  
**Secretario**



.....  
**Mg. Miguel Ángel Hernández López**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

*A Dios quién es mi principal fortaleza para seguir luchando día a día brindándome las armas necesarias para no desmayar y seguir perseverando ante el alcance de mis metas trazadas, logrando hacerme entender, además, que mi camino es vivir y servir a los demás.*

*A mis padres Carlos y María, por ser ellos los responsables de mi existencia, por haberme dado lo mejor de sus vidas apoyándome en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir ,hoy les digo" EL TRIUNFO NO ES MIO , ES DE USTEDES".*

*A mi hermana mariaelena que de una u otra forma siempre estuvo apoyándome incondicionalmente, este logro lo dedico a quienes no están físicamente pero siempre y cada día están y estarán en el corazón y los recuerdos.*

*A todos ellos muchas gracias.*

CARLOS JOEL

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiar mi camino, por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida y lograr una meta más en mi carrera, por darme ánimos de seguir adelante, por darme esa palabra de aliento en las situaciones más difíciles.

A mis amigos por creer y tener confianza en mí por haber hecho de esta etapa de post grado un trayecto de vivencia que nunca olvidare.

Agradezco a las autoridades y colegas del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, por la colaboración tan importante en la realización del presente trabajo de investigación.

A la escuela de postgrado de la universidad César Vallejo que me brindó atreves de sus docentes formarme profesionalmente con los conocimientos y enseñanzas aportadas por ellos, que contribuyeron al desarrollo de mi formación profesional y que me servirá para un buen desempeño.

Y agradecer de todas las formas distintas a cuantas personas que con su apoyo incondicional sirvieron de base en todo momento para mi formación.

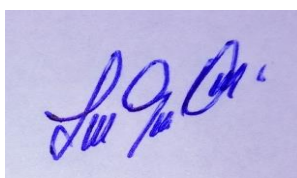
## DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Carlos Joel Echevarria Román con DNI N° 47141958, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica – 2018 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

1. La presente 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 autoplagiada; 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
5. investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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 dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de Agosto del 2018.



-----  
Carlos Joel Echevarria Román  
DNI N° 47141958

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica - 2018”, con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital regional de Ica en el año 2018; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

## ÍNDICE

	Pág.
<b>CARÁTULA</b>	
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del Jurado	li
Dedicatoria	lii
Agradecimiento	lv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	lx
Índice de Figuras	x
Índice de Anexos	xi
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	15
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema	48
1.5. Justificación del estudio	49
1.6. Hipótesis	51
1.7. Objetivos	53
<b>II. MÉTODO</b>	55
2.1 Diseño de investigación	55
2.2 Variables, Operacionalización	55
2.3 Población, muestra	61
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	61
2.5 Métodos de análisis de datos	65
2.6 Aspectos éticos	66
<b>III. RESULTADOS</b>	67
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	86

<b>V. CONCLUSIONES</b>	89
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	91
<b>VII. REFERENCIA</b>	93



## Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional	57
Tabla 2	Operacionalización de la variable clima satisfacción laboral	60
Tabla 3	Escalas y baremos de la variable clima organizacional	62
Tabla 4	Nivel de confiabilidad de la variable clima organizacional	63
Tabla 5	Escalas y baremos de la variable satisfacción laboral	64
Tabla 6	Nivel de confiabilidad de la variable satisfacción laboral	65
Tabla 7	Clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica	67
Tabla 8	Clima organizacional y la dimensión satisfacción de las tareas en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica	68
Tabla 9	clima organizacional y la dimensión condiciones laborales en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.	69
Tabla 10	clima organizacional y la dimensión reconocimiento del personal en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica	70
Tabla 11	Clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.	71
Tabla 12	Clima organizacional y la dimensión política administrativas en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.	72
Tabla 13	Clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.	73
Tabla 14	Clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.	74
Tabla 15	Estadígrafos de la variable clima organizacional	75

Tabla 16	Estadígrafos de la variable satisfacción laboral	76
Tabla 17	Prueba de normalidad	77
Tabla 18	Correlación y significación entre clima organizacional y satisfacción laboral	78
Tabla 19	Correlación y significación entre clima organizacional y significación de las tareas	79
Tabla 20	Correlación y significación entre clima organizacional y condiciones laborales	80
Tabla 21	Correlación y significación entre clima organizacional y reconocimiento personal	81
Tabla 22	Correlación y significación entre clima organizacional y beneficios económicos	82
Tabla 23	Correlación y significación entre clima organizacional y políticas administrativas	83
Tabla 24	Correlación y significación entre clima organizacional y relaciones interpersonales	84
Tabla 25	Correlación y significación entre clima organizacional y la autoridad	85

## Índice de Figuras

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.	110
Figura 2	Clima organizacional y la dimensión satisfacción de las tareas en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.	110
Figura 3	Clima organizacional y la dimensión condiciones laborales en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.	111
Figura 4	Clima organizacional y la dimensión reconocimiento del personal en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.	111
Figura 5	Clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.	112
Figura 6	Clima organizacional y la dimensión política administrativas en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.	112
Figura 7	Clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.	113
Figura 8	Clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.	113

## Índice de Anexos

		<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1</b>	Data de resultados de escala de clima organizacional	98
<b>Anexo 2</b>	Data de resultados de escala de satisfacción laboral	100
<b>Anexo 3</b>	Matriz de consistencia	102
<b>Anexo 4</b>	Instrumento de clima organizacional	104
<b>Anexo 5</b>	Instrumento de satisfacción laboral	107
<b>Anexo 6</b>	Consentimiento informado	109
<b>Anexo 7</b>	Artículo científico	114

## Resumen

El clima organizacional y la satisfacción laboral son las bases fundamentales para lograr el éxito de toda organización que quiere hacerse competitiva y mantener a sus empleados altamente satisfechos y comprometidos es primordial.

La presente investigación tiene como propósito Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. La investigación es de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional, con una población muestral de 30 enfermeras(os) del servicio de emergencia del hospital regional de Ica, empleando el muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se aplicó la escala de clima organizacional de 50 ítems de Sonia Palma Carrillo (2004)<sup>23</sup> y la escala de satisfacción laboral de 36 ítems de Sonia Palma Carrillo (1999)<sup>43</sup>. Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis, Los resultados determinaron que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,798 y es altamente significativo (0,000).

**Palabras Clave:** Clima organizacional y satisfacción laboral.

## Abstract

The organizational climate and job satisfaction are the fundamental bases to achieve the success of any organization that wants to become competitive and keep its employees highly satisfied and committed is paramount.

The purpose of this research is to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the emergency service of the Ica regional hospital in 2018. The research is non-experimental and descriptive correlational design, with a sample population of 30 nurses of the emergency service of the regional hospital of Ica, using non-probabilistic sampling. For the collection of data, the organizational climate scale of 50 items by Sonia Palma Carrillo (2004)<sup>23</sup> and the 36-item labor satisfaction scale of Sonia Palma Carrillo (1999)<sup>43</sup>

were applied. While for the processing of data, descriptive statistics was used to present results in tables and figures; In addition to the inferential statistics for the verification of the hypothesis, the results determined that there is a direct and significant relationship between the organizational climate and job satisfaction in the emergency service of the Ica regional hospital in 2018. This correlation is reflected in the Rho Spearman coefficient of 0.798 and is highly significant (0.000).

Keywords: Organizational climate and job satisfaction

## **I.- INTRODUCCION**

### **1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Actualmente las organizaciones del sector salud muestran interés en el recurso humano, siendo pieza clave para el éxito de la organización. Para generar competencias exitosas en beneficio de la misma, es fundamental saber cómo piensa y como percibe el trabajador su propio clima organizacional y conocer los comportamientos de compromiso e identificación con la institución.

las disposiciones de optimizar la calidad de gestión en las instituciones de salud emergen su importancia en ambas variables para reformar la calidad de atención, la trascendencia del clima organizacional radica en la conducta del trabajador en base a las percepciones de los factores organizacionales existentes. Estas percepciones se explican por las vivencias, interacciones y tareas de cada trabajador con la organización.<sup>1</sup>

Mejía, B. (2006), describe al clima organizacional como el cumulo de situaciones internas que producen motivación y satisfacción en el recurso humano de las instituciones donde se encuentran respeto, comunicación, reconocimiento al desempeño en el trabajo, avenencia, cooperacion, sentido de progreso e integración, los cuales son importantes en el desarrollo de los procesos organizacionales.<sup>2</sup>

Se inclinó por estimar al clima organizacional como cambio primordial para fortalecer la satisfacción laboral en las personas y acrecentar así la calidad de atención del usuario externo en el s de Gestión de la Calidad elaborado por el Ministerio de Salud.<sup>3</sup>

El Ministerio de Salud (2009) en su Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional con resolución Ministerial N<sup>o</sup> 623-2008, proporcionando instrumentos metodológicos precisos para el apropiado desarrollo en las funciones de los trabajadores y asimismo ofrecer servicios de calidad. Por ello el C.O es esencial para el crecimiento de una organización de salud puesto que fortalece procesos, técnicas de comunicación y liderazgo, integra equipos y

promueve soluciones de los conflictos. Se trata de un tema dinámico, que involucra optimizar y potenciar aquellas dimensiones y / o factores negativos para la transformación hacia un C.O. óptimo de esta forma conseguir la complacencia del trabajador de salud <sup>4</sup>

El profesional de enfermería realiza dentro de las instituciones de salud un papel importante en brindar servicios de calidad el cual se vincula estrechamente con el trato del personal de salud, la mayoría de personal que trabaja en hospitales y/o instituciones de salud se sienten insatisfechos en su entorno laboral, debido al pensamiento que tienen sobre un escaso control laboral en su entorno y sienten la falta de valoración al trabajo realizado. Un inadecuado ambiente logra transformarse en causa de estrés e insatisfacción, logrando impactar en el desarrollo laboral de cada persona, ya que la capacidad de rendimiento disminuye en condiciones de insatisfacción. <sup>5</sup>

La satisfacción del trabajador entorno a su labor es de sumo valor en el progreso de las organizaciones, así como en el proceso humanístico en general. En conclusión, es preciso juntar las nuevas técnicas y/o conocimientos con el factor humano con el fin de alcanzar efectividad en las organizaciones actuales a raíz de la eficacia, eficiencia y efectividad, cuyo objetivo no es solo optimar el proceso productivo o calidad de los servicios dados, además conseguir la satisfacción laboral. <sup>6</sup>

Es importante resaltar que la satisfacción laboral es la conducta que adjudica la persona en su entorno laboral, se ve reflejado en relación a las conductas, sentir y estado anímico.

Robbins S. (2004), Describe a la satisfacción laboral como una acumulación de comportamientos de la persona hacia sus actividades. Aquel que se encuentre satisfecho en su trabajo tendrá comportamientos positivos hacia él, sin embargo aquel que se encuentre en total desacuerdo mostrara actitudes negativas. Por lo general cuando las personas ajenas al trabajo hablan del comportamiento del personal casi siempre lo relacionan a su satisfacción laboral. <sup>7</sup>



solo cuando el trabajador se encuentre conforme con su labor este responderá apropiadamente a lo requerido y de suceder lo inverso el trabajador no estará preparado para el trabajo con eficacia y calidad , asimismo la insatisfacción se puede evidenciar en las formas de actuar y de proceder del trabajador.

La SUNASA (2016) reporto información estadística acerca de satisfacción laboral sobre los trabajadores del sector. se realizó la encuesta a 5,098 profesionales entre enfermeras y médicos de un total de 97 establecimientos del MINSA. Obteniendo como resultado que de 2216 médicos el resultado encontrado fue que el nivel de satisfacción de 1567 se encuentran satisfecho con un 70.7%, por otro lado de 2,882 enfermeras solo 2190 se encuentran satisfechas con un 76% esto en relación a su trabajo.<sup>8</sup> Se han encontrado investigaciones que demuestran la insatisfacción que existe en algunos personales de salud a nivel nacional; y a su vez se encuentra un déficit en las organizaciones de salud la cual debe mejorar para brindar calidad en la atención y como parte fundamental valorar al potencial humano de cada una de las instituciones de salud.

Es así como concluimos que la insatisfacción laboral guarda relación a una infinidad de factores siendo uno de ellos el clima organizacional. Ante esta situación problemática planteamos el presente estudio de investigación en el Hospital Regional de Ica

La ley N° 27669 (Cap. III, Art. 9) hace mención que “Las enfermeras(os) deben contar con un ambiente adecuado y propicio para su desarrollo a plenitud, dentro de las condiciones de confort físico , mental y social donde se les brinde condiciones óptimas de trabajo. El Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) hace mención sobre la prioridad que se debe brindar a la atención en salud, pero para que pueda ocurrir eso es necesario condiciones de trabajo que deberán ser apropiados para el profesional de enfermería logrando una mayor satisfacción laboral.”<sup>9</sup>

## **1.2. TRABAJOS PREVIOS:**

La presente investigación presenta de manera resumida los trabajos ejecutados anteriormente en relación a las variables abordadas en esta investigación, realizados en diferentes contextos revisándose estudios tanto a nivel: internacional, nacional y local.

### **1.2.1. A NIVEL INTERNACIONALES**

Encontramos investigaciones, A nivel internacional:

**Sierra, L. (2015)**, título de la tesis: “satisfacción laboral y clima organizacional percibida por docentes de instituciones de la Iglesia adventista del séptimo día de la unión colombiana del sur en la universidad de Montemorelos Colombia. (Tesis de Maestría) Universidad de Montemorelos – Colombia. Objetivo general: Determinar la relación de la satisfacción en el trabajo y el clima laboral, percibidos por los docentes de la institución en mención. La investigación fue de Tipo no experimental, descriptivo - correlacional, Población que se tomó en cuenta fue de 175 docente de las 10 instituciones adventistas, escogiendo una muestra de 109 docentes concernientes a los distintos grados de educación. Él instrumento que se utilizo fue el cuestionario. Asimismo, concluye que los resultados obtenidos definen que la prueba de hipótesis corrobora y pudo demostrar correlación alta y positiva entre las variables utilizadas. Otros resultados muestran factores demográficos que no presentan diferencias de media entre ambas variables esto percibido por los docentes, aunque los niveles donde laboran cada uno de los docentes fue predictor de satisfacción laboral. Solo cuando los docentes están satisfechos, existe un C.O. bueno y viceversa, aunque no se puede establecer en ambas variables su dependencia e independencia. Los docentes de nivel primario y de nivel inferior obtuvieron como resultado un mayor nivel de satisfacción que los docentes de educación secundaria.<sup>10</sup>

**Zans ,A. (2016)** , título de la tesis “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”. (Tesis de Maestría), de la Universidad nacional autónoma de Nicaragua - Matagalpa. Objetivo general: Analizar el entorno organizacional y la incidencia en el desempeño de los trabajadores que pertenecer al área administrativa y los docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el año 2016.La investigación es de tipo no experimental, descriptivo - correlacional, Población de 88 trabajadores y la muestra que se tomó en cuenta fue de 59. Asimismo, se aplicó los instrumentos requeridos para el estudio siendo uno de ellos, la encuesta. Los resultados que se obtuvieron señalaron que el clima en su organización presente es de optimismo en su mayoría, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, de esta forma se considera que el C.O se encuentra entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el fortalecimiento de este incurrirá de forma vital en el desempeño laboral. Considerándose de suma importancia motivar a las personas encuestadas de trabajar en el logro de un C.O, Favorable y Óptimo alcanzando los niveles de euforia y entusiasmos, asimismo elevando el desempeño laboral, motivando y generando un entorno favorable para la productividad, evitando en gran parte decisiones individuales para de esta forma reforzar las decisiones colectivas.<sup>11</sup>

**Gonzales, Y. (2015).** Título de la tesis “Cultura Organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general. (Tesis de Maestría) Universidad Rafael Urdaneta – Maracaibo. Objetivo general: Determinar cuál es el grado de relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los docentes de Educación Media General. La investigación es no experimental, descriptiva - correlacional, Población de 78 personas conformados por docentes y directores. para la recolección de datos se aplicó la observación directa atreves del cual se estableció contacto personal con los gerentes y docentes de la escuela y un cuestionario constituido por 36 items, para evaluar su confiabilidad se sometió a juicio de cinco expertos, en donde arrojó un valor de 0.90 indicante que es muy confiable. Para finalizar, se pudo corroborar que tanto el personal directivo y el

docente si identifican los parámetros que conforman la cultura en una organización, pudiendo describir las condiciones necesarios para su creación, de tal manera que puede caracterizar los aspectos que incrementan la satisfacción laboral en los docentes. Por lo general identifican los medios para el alcance de la satisfacción laboral en los docentes, se estableció una correlación alta, lo que cabe indicar que si el C.O. aumenta en forma alta de la misma manera lo hará la variable Satisfacción Laboral de Docentes y viceversa.<sup>12</sup>

### **1.2.2. A NIVEL NACIONALES**

Encontramos investigaciones, A nivel nacional:

**Aquije, F. (2016)** con su tesis titulada: Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del centro de salud Ayacucho - 2016. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo; Sede Ica. Objetivo general: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del centro de Ayacucho 2016. La investigación es No experimental, descriptivo - correlacional, Población: 19 trabajadores del centro de salud y una muestra igual a la Población; para la recolección de datos se aplicó cuestionarios que pretende conocer la visión del personal, respecto al C.O que consta de 54 enunciados y sobre satisfacción laboral que consta de 22 preguntas. Conclusiones: Los resultados encontrados en relación a la variable C.O. se obtuvo que 13 de los 19 trabajadores que conforma el 68.4% posee un clima organizacional saludable ,4 un C.O en proceso y 2 con C.O. no saludable del total de los encuestados. Con referencia a la variable de satisfacción laboral 17 están satisfechos y 2 insatisfechos. Al relacionar ambas variables se puede admitir 13 trabajadores presentan un C.O. saludable y se encuentran satisfechos. Para la contrastación la hipótesis se usó chi cuadrado de pearson., indicando que el valor resultante se ubica en la zona de rechazo por esta razón se acepta la alterna. La cual aprueba la existente relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Concluyéndose que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud del centro de salud Ayacucho 2016. <sup>13</sup>

**Gotelli, J y Mansilla, M. (2015).** con su tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del hospital nacional dos de mayo - Lima 2015 (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo; Sede Lima. Objetivo general :Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicios de medicina .La investigación es No experimental, descriptivo-correlacional de corte transversal,Población:101 enfermeras y su muestra igual a la población; Para el diagnostico se utilizaron dos instrumentos: clima organizacional (OCQ) adaptado en 2001, diseñado por litwing y stringer y para satisfacción laboral (SL – SPC) diseñado y elaborados por Lic. Psc.Palma.C. Conclusiones: Entre los resultados se encontró que el 25% de las enfermeras tenían nivel de satisfacción laboral eficiente por lo que el clima organizacional es bueno, asimismo el 40% es moderado por lo tanto de deduce que el nivel de la satisfacción es moderado ,el 2% perciben que la satisfacción es deficiente por lo que el del C.O es malo, en cuanto al coeficiente de relación es de 0.373 frente al nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, existe relación directa y moderada entre ambas variables. <sup>14</sup>

**Arias, F. y Ferrer, D (2014).** título de la tesis: Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Centro Materno Infantil Tablada de Lurín – 2014. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo; Sede Lima – Villa María del Triunfo. Objetivo general: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales y administrativos de Centro Materno Infantil Tablada de Lurín. La investigación es de tipo no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. Población de 102 trabajadores del establecimiento y una muestra con el total de la población; se utilizó de instrumentos de recolección de datos el cuestionario de C.O. del MINSA y para la satisfacción laboral el cuestionario de Satisfacción laboral de J.L. Meliá y J.M. Peiró. conclusiones se obtuvo como resultados que el nivel de satisfacción es alto cuando el clima organizacional es aceptable, en cuanto a la satisfacción y a sus dimensiones de supervisión, participación, ambiente, prestaciones y satisfacción intrínseca se observaron que son altas cuando el clima organizacional es aceptable, de la misma forma obtuvo también que ambas variables guardan relación directa,significativa ( $p < 0,05$ ) y Rho de Spearman

0,537 y en cuanto a la satisfacción laboral y sus dimensiones guardan relación directa y significativa ( $p < 0,05$ ) y Rho de Spearman 0,585; 0,498; 0,376; 0,413; 0,389 respectivamente. <sup>15</sup>

### 1.1.3. A NIVEL LOCAL

Encontramos investigaciones, A nivel local :

**Salazar, k. (2016).** título de la tesis: Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de trabajadores de la red de salud de Ica 2016. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo; Sede Ica. Objetivo general: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red. tipo de investigación No experimental, descriptivo - correlacional, Población: 60 trabajadores y una muestra con el total de la población; el instrumento a utilizar fue el cuestionario sobre C.O. de 100 ítems y sobre satisfacción laboral por 30 ítems. Conclusiones: se determinó que el C.O. interviene importantemente (54,02)% en el comportamiento de la satisfacción laboral ,También se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman  $r_s = 0,735$  que muestra relación directa de asociación entre ambas variables de estudio, Determinándose que el C.O. por los trabajadores influye en un 53,14% en el nivel de satisfacción laboral interna ,además se determinó que el C.O. influye en un 47,33% en la satisfacción laboral extrínseca de los trabajadores, se logrado determinar que el C.O influye en un 41,22% en los trabajadores en relación al nivel de satisfacción con las personas. <sup>16</sup>

**Salazar, O. (2016).** con su tesis titulada: clima organizacional y satisfacción del usuario interno en centro de salud Ica - 2016. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo; Sede Ica. Objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el centre de salud de Pachacutec. La investigación es No experimental, descriptivo - correlacional, Población: 21 trabajadores y una muestra con la totalidad de la población; el instrumento a utilizar fue el cuestionario sobre clima organizacional que consta de 34 ítems y sobre satisfacción laboral de 25 ítems. Conclusiones elaboradas por el tesista: del total de encuestados, 7 tienen un C.O saludable con el 33.3%,10 tienen un C.O. en proceso con el 47.6% y 04 poseen un C.O. no saludable con el

19.1% asimismo del total de la muestra en referencia a la satisfacción del usuario interno se obtuvo como resultado que 12 se encuentran satisfechos con un 57.14% satisfechos y 09 insatisfechos con un 42.86% ,Realizándose la correlación entre ambas variables se determina la existencia de correlación con : chi cuadrado de Pearson=7.700, significación asintótica (bilateral)=0.021, Dentro de las 07 dimensiones de satisfacción laboral, 03 guardan correlación a diferencia de 04 que no poseen correlación (interacción con el jefe, oportunidades de progreso, remuneraciones y relaciones con los compañeros de trabajo ). <sup>17</sup>

**Cáceres, K. (2016).** con su tesis titulada: Relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Medicina Ica - 2016. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo; Sede Ica. Objetivo general: Determinar la relación entre estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de medicina del hospital regional de Ica. La investigación es no experimental, descriptivo - correlacional, Población de 25 licenciadas en enfermería y la muestra por el total de la población. el instrumento a utilizar fue un cuestionario de Maslach Burnout Inventory para la evaluación del estrés ocupacional y un cuestionario para la satisfacción laboral. Conclusiones: las existencias de factores organizacionales intervienen en la satisfacción laboral. El personal se siente realizado e identificado con su profesión ya que poseen una combinación de conocimientos, habilidades y actitudes por lo que el autor concluye que existe satisfacción laboral y en general, sintiéndose en compromiso al mejoramiento de su desempeño opinando que su aportación es de utilidad. 12 de los encuestados con un 48% prefiere quedarse en servicio sin ser cambiado. Además, se demuestra que existe relación inversa entre las variables; esto significa que ante mayor estrés ocupacional, corresponde menor nivel de satisfacción laboral, reflejándose en el coeficiente de correlación de Pearson de  $r = -0,888$ . Al mismo tiempo se logra estimar el mismo tipo de relación en las siguientes dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal en relación a la satisfacción laboral. reflejándose en el coeficiente de Pearson de  $r = -0,864$ ,  $r = -0,848$ ,  $r = 0,414$ . <sup>18</sup>

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Clima Organizacional**

Según Arredondo, D. (2008), define al clima como el carácter constante que se declara en el entorno interno de una organización en donde las distinciones con otras organizaciones resultan de sus comportamientos, conjuntos de normas de los que la integran, específicamente en los altos mandos.<sup>19</sup>

Asimismo, Reyes, J. (2001), la define como un suceso sorprendente participativo que actúa en los elementos del conjunto organizacional y las nuevas formas de motivación, se interpreta como una práctica que repercute sobre la organización, tomando en consideración diversos factores como la productividad, satisfacción, rotación, etc.<sup>20</sup>

Según López, C. y Navarro, J. (2003), la concibe como el cumulo de sensaciones que manifiestan los integrantes en una determinada empresa en referencia a particularidades sobre entorno laboral, exclusivo y diferenciado, siendo las mencionadas efectuándose en la conducta organizacional de los integrantes tanto particular como forma grupal.<sup>21</sup>

Martin (2000) define el clima organizacional como una herramienta de mucha utilidad y asimismo como el producto de diversas intercalaciones y perspectivas organizativas de los cuales destacan exclusivamente la planificación con todos sus elementos, mecanismos, aspectos, y siempre tomando en cuenta el componente humano, única con la comunicación, colaboración, determinación, admiración, entre otros valores.<sup>22</sup>

Palma (2004) define al CO “como la apreciación referente a las características vinculadas con su entorno laboral, permitiendo ser un elemento evaluador que indica acciones de prevención y corrección, necesarias para mejorar y/o afianzar los procesos y resultados organizacionales”.<sup>23</sup>



Méndez, A.(2006), menciona al clima organizacional como el medio óptimo en una empresa, en donde puede ser expresado y apreciado por el personal y que este va de acorde a las circunstancias que halla en su proceso con los demás y en la forma en cómo se organiza se denota por varios parámetros como son las metas, el liderazgo, el control, la facultad de elegir entre opciones diferentes que encaminan su pensamiento, sensación, nivel de cooperación y postura, fijando comportamiento, satisfacción y grado de efectividad laboral.<sup>24</sup>

Chiavenato, I. (2009). Lo conceptualiza como el lugar apropiado de la organización, expresado y estimado por la persona, de acuerdo a las situaciones que descubre en su transcurso de interrelación social y en la conformación organizacional que se enuncia por objetivos, motivación, toma de decisiones, etc., definiendo su conducta, satisfacción y grado de eficacia en la labor.<sup>25</sup>

Foutel, F & Gneco, M. (2011), expresa que el clima de una organización es difícil y complicado, porque involucra un universo de muchas variables tales como el entorno social, las múltiples capacidades de realizar los esfuerzos físicos, distribución de la organización, así como también los principios y normativas actuales en el paradigma de una empresa, la distribución responsable que surge en una organización, las agrupaciones formales e informales, la cultura organizacional, y las sensaciones que los distintos miembros de la organización tienen entre sí.<sup>26</sup>

### **Importancia de Clima Organizacional**

De acuerdo a la teoría de Hall (1996). El ambiente laboral tiene mucha importancia ya que evidencia un conjunto de valores, actitudes y creencias referido a las personas, asimismo presenta mucha relevancia para el personal que está a cargo de la organización; porque le faculta poder realizar un minucioso análisis y diagnóstico del clima laboral en la institución que preside, esto es posible debido a tres simples motivos, primero, poder ejecutar una administración eficiente en lo que le sea factible, segundo para efectuar una apreciación acerca de las fuentes de conflicto y por último el principio de estrés o de insatisfacción que participan en conductas negativas entorno a la organización.<sup>27</sup>

## **Características del Clima Organizacional**

El Ministerio de Salud (2009) en su documentación técnica denominada, “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional”; informa que sus características dependen del ambiente donde se desempeñan los trabajadores. Las características son las siguientes:

- Aun apreciando ciertos cambios coyunturales, poseen una cierta permanencia.
- Genera un impacto en la conducta de los integrantes de la organización.
- Impacta el nivel de responsabilidad y reconocimiento de los integrantes que conforman la organización.
- Es perjudicado por diversas variantes de la organización tales como el estilo de dirección, estrategias y proyectos son las que la afectan. <sup>(3)</sup>

Según Martínez, M. (2003), El clima organizacional puede edificar a partir de un autorreflexión en una entidad relacionada con su entorno, es decir, las características de un clima organizacional son determinadas por:

- Es una forma especial de los parámetros situacionales.
- Sus componentes adicionales son capaces de cambiar sin embargo el clima puede permanecer inalterable.
- Tiene una relación de continuación no tan estable como la cultura y puede modificarse después de una participación individual.
- Se encuentra definido por las propiedades de comportamiento, habilidad y perspectivas que poseen cada individuo y por el estado tanto social y cultural de la empresa.
- Es fenómeno lógicamente exterior al sujeto, que puede encontrarse como intermediario que contribuye a su naturaleza.

- Está fundado en la particularidad de la realidad exterior, así como las percibe el observador.
- Es un concluyente directo de la conducta, ya que actúa sobre las actitudes y expectativas.

Por tanto, el cambio del clima en la organización en el servicio de emergencia que va a estar íntimamente relacionado de varias características como: situaciones, conducta, aptitudes y la cultura del personal de salud que labore en el hospital donde se lleva acabo el trabajo de investigación teniendo como característica principal del clima organizacional las relaciones en función a la conducta y decision de las enfermeras para alcanzar el adecuado desempeño laboral que debe tener como único fin el cuidado.<sup>28</sup>

### **Tipos de clima organizacional**

Según Barroso, P. (2004), manifiesta la existencia de diversos tipos las cuales son:

#### **Autoritario-Explotador**

En este clima la gran cantidad de la decisión que se llevan a cabo no requiere la participación de sus empleados y solo son tomadas en la cúpula de la organización presentando una atmosfera de entorno laboral que presenta un ambiente de temor y amenazas siendo esporádicamente estas de recompensa y satisfacción; en donde la comunicación solo se ve reflejada en ordenes o procedimientos específicos de los superiores hacia el empleado.

#### **Autoritario-Paternalista**

En este clima las decisiones que se toman en una empresa solo se dan en los niveles superior, pero en algunas veces se toman en consideración los escalones inferiores. El papel que juega la dirección bajo este tipo de clima, se relaciona a menudo con las necesidades de los empleados, generando un entorno aparentemente estable y organizado.

#### **Participativo-Consultivo.**

En este tipo de clima la cúpula es quien toma generalmente las decisiones, pero se permite a los empleados puedan tomar algunas que otras decisiones en los niveles más bajos. Donde existe una relación entre ambos entornos. Generalmente la alta dirección confía en sus empleados, siendo la comunicación de tipo descendente y se tratando de suplir las necesidades de acuerdo a la circunstancia requerida.

### **Participativo Grupal.**

Es el tipo de clima que toda organización pretende alcanzar, porque las decisiones que se toman están entorno a toda la organización, donde involucra la participación grupal de todos los niveles organizativos, presente un ambiente grato de confianza entre dirigentes y colaboradores, pues es donde la comunicación se realiza de forma vertical-horizontal, Los trabajadores en este tipo de clima se sienten motivadas por su participación e implicación en los objetivos trazados.<sup>29</sup>

## **Teorías de Clima Organizacional**

### **Teoría de Maslow – de las Necesidades**

Maslow (1943), citado por Chiavenato, I. (2009) manifiesta que existen cinco tipos de necesidades que satisfacen la motivación de las personas:

**Fisiológica de seguridad de afecto, estima y de autorrealización,** son necesidades que se nivelan en una distribución progresiva, si una necesidad fisiológica no queda del todo satisfecha, esta tiende a modificar su comportamiento, de tal manera que a medida que pase el tiempo su motivación disminuye.

El autor manifestaba que era indispensable que se proporcione un ambiente adecuado para brindar motivación en el trabajo. Siendo en orden las siguientes.

### **Fisiológicas.**

Se refiere a las condiciones físicas del individuo, es decir aquellas que son importantes para que puede sostenerse, como los alimento, techo y vestido.

## **Seguridad.**

Involucra tener una sensación de no sentirse amenazado referente a los escenarios que puede suscitarse en su entorno, es decir cuando se habla de seguridad es sinónimo de contar con un ambiente grato, una remuneración adecuada proporcionar una higiene, salud, y seguros de vida que mejoren las condiciones de trabajo del trabajador.

## **Afecto, amor y pertenencia.**

Se define como la necesidad que tiene el ser humano en sostener relaciones afectuosas, con los demás, estas pueden ser un grupo de amigos, recreación, actividades culturales, etc.

## **Estima o Reconocimiento.**

Esta necesidad debe reconocer el esfuerzo y trabajo que realizan las personas en donde impera la necesidad de sentirse apreciado por los demás y por uno mismo.

## **Autorrealización.**

Esta carencia es constante y no se equilibra de ningún modo por definitivo, lo cual va incorporado a hallar en el trabajo un sentido de vida, obteniéndose cuando se satisface todas las necesidades básicas.

## **Teoría Clayton Alderfer - ERC**

Aldelfer (1969) citado por Chiavenato (2009). Presento cierta forma de clasificar las necesidades basado en el modelo ERC, a través tres categorías proponiendo que los trabajos exponen disposición al principio en complacer sus

necesidades de existencia, en el cual existe una relación entre los factores seguridad y los factores fisiológicos. Tales necesidades se retribuyen a través de la remuneración, las necesidades físicas del trabajo, la continuidad en el rango que ocupa y los beneficios, adema de ellos estas

necesidades de relación, se ubican en un nivel próximo que compromete a considerarse como concebido y aceptados por su superior, por personas subalternas y de la misma categoría, ya sea la labor que está realizando en la empresa o fuera de ella.

necesidades de crecimiento, se ubican en el tercer escalón porque constituyen la realización personal y formación de la autoestima. La teoría no reconoce que exista un nivel preciso en donde una necesidad deba ser básicamente nivelada para que puede continuar con su actividad. Esta teoría abarca una perspectiva de fracaso y regresión en la persona

### **Teoría de Kenneth Thomas - Motivación Intrínseca**

Según Kenneth Thomas (2001) citado por Chiavenato (2009). Define esta teoría como la búsqueda constante de la responsabilidad e iniciativa de las personas que laboran y pertenecen a una organización, sin hacer uso de la subordinación. El autor a través de su teoría afirma que los trabajadores de hoy en día no solo buscan una buena remuneración o el interés por el trabajo que realizan, sino que necesitan de estímulos que les permitan poder llevar a cabo sus actividades de la mejor manera, al incentivarlos con diversas recompensas, proporciona un alto contenido emocional puesto que motiva en gran escala a que el trabajador se sienta a gusto con su trabajo.<sup>16</sup>

### **Teoría de McGregor - Teoría X y Teoría Y**

McGregor (1960) citado por Robbins y Judge (2013). Autor de estas teorías. En la "Teoría X", El líder explica que los trabajadores solo ejecutan sus actividades bajo amenazas, a diferencia de la "Teoría Y", en donde el líder se basa en el fundamento que las personas que desean y requieren trabajar. La teoría X, supone que las personas son dominadas por necesidades de niveles inferiores, mientras que la segunda teoría afirma que quien las gobierna son las necesidades de orden superior. Asimismo, para desarrollar en gran medida la motivación de los trabajadores al tope, se propone ideas a realizar en grupo como la toma de decisiones, así como el cargo en la labor de compromiso y motivadores, ideales relaciones con otras agrupaciones, participación activa en la

toma de decisiones, desarrollo de los trabajos con responsabilidad, etc. Las proposiciones en primera instancia de las dos teorías estarían en función al contexto donde se desarrolla, tomando en consideración a motivación como la base para un trabajador puede ejecutar de forma satisfactoria su labor en la organización.<sup>30</sup>

### **Teoría de Rensis Likert sobre Clima Laboral**

La teoría de Clima Laboral de Likert (1970) referido por Brunet (1999) obedecen claramente a la conducta administrativa y a las realidades en una organización que ellos aprecian, de tal modo se expresa que la respuesta estaría definida por la apreciación. Asimismo, Likert, afirma que existen tres clases de variantes que definen las cualidades en una entidad y que estas contribuyen en el proceso de valoración de la organización, y estos son:

- **Variables Causales.** – Se definen como aquella variable cuyo valor no depende de otra variable, sino que está encaminada a reflejar el sentido organizacional en que se desarrolla con la finalidad de obtener diversos resultados.
- **Variables Intermedias.** – Se puede señalar a aquellas variables que están dirigidas a determinar las características internas en una empresa, es decir, en relación a aspectos como la comunicación, la motivación, el rendimiento y la toma de decisiones. Se afirma que estas variables son de gran categoría porque son las que definen los procedimientos que se ponen en funcionamiento en una estructura organizacional.
- **Variables Finales.** – Este tipo de variables se originan como resultado de la relación entre las variables de causalidad e intermedias. Estas involucran un conjunto de parámetros, como los ingresos, la productividad o las pérdidas, que son los resultados obtenidos en una organización. El contar con uno de estos factores proporciona un buen estado de motivación en las personas, acompañado con el incremento de su desempeño laboral que se refleja en las metas alcanzadas dentro de su lugar de trabajo y satisfacción obteniendo objetivos personales.<sup>31</sup>

## **Dimensiones de Clima Organizacional**

Según Palma, S. (2004), considera que son cinco las dimensiones que modifican un clima en una organización:

- **Autorrealización:** Evaluación de las personas que trabajan con respecto a las posibilidades de su entorno laboral en donde se vea beneficiado su avance personal y profesional relacionado a la labor que viene realizando y con perspectiva hacia el futuro.
- **Involucramiento laboral:** Determinación a fin de que las virtudes y la responsabilidad sirvan para la realización y formación organizacional.
- **Supervisión:** Se define como la evaluación funcional que realizan los encargados en una organización dentro de la actividad laboral relacionado con el apoyo y orientación de los trabajos que conforman su realizar diario.
- **Comunicación:** Es el grado de percepción de facilidad, rapidez, transparencia, concordancia y exigencias de un conjunto de datos relacionados de forma oportunas sobre la actividad interna en una organización como son la atención a los beneficiarios y/o consumidor.
- **Condiciones laborales:** Es la afirmación donde la organización proporciona los componentes reales, económicos, sociales y de conducta humana requerido para la ejecución de las actividades delegadas.<sup>23</sup>

### **Los beneficios de la medición del clima organizacional.**

Para el MINSa (2009), son los siguientes:

1. Conseguir testimonio fiable y útil acerca del manejo de la organizacional.
2. Definir el término medio del clima laboral y compararla en los distintos sectores o departamentos.



3. Implantar un análisis comparativo interno, con el objetivo de alcanzar una mayor habilidad dentro de la organización.

Dar seguimiento al producto de la participación del plan de mejora del clima laboral, para estimar su mejora en distintas circunstancias, por ello es trascendental en el momento que se están anticipando a los cursos de cambio laboral. Asimismo, es factible determinar los elementos que causan satisfacción y aquellos que provocan falta de la misma en los trabajadores de la organización.

- Contar con Indicadores de Gestión complementarios a los habituales.
- Descubrir el potencial e inestabilidad de cada sector en la organización.
- Determinar acciones de progreso.
- Llevar a cabo contraste con distintas organizaciones y sostenerse en ellas con fines de un análisis comparativo interno.
- Proponer habilidades de trato y cooperación atreves de sus integrantes.<sup>3</sup>

### **Evaluación del Clima Organizacional**

La evaluación puede comprenderse como una herramienta de diagnóstico, a partir del cual se pueden obtener datos que permitan tomar mejores decisiones para el desarrollo en la organización.

Según Barros (2008); citado por Góngora, (2012) para que una organización este capacitada y pueda competir, es importante que el personal perciba sentirse parte de la organización y además de ello sientan el compromiso con la misma. Es indispensable que el clima organizacional sea inspeccionado y la vez evaluado como una herramienta importante para conseguir un sistema de gestión participativa.

Góngora, (2012) determina que los factores que se tiene al investigar el clima son:

Ordenar la cultura de las acciones afectivas de la organización; promover el crecimiento y progreso del personal, integrar los diversos procesos y las zonas

funcionales; optimizar la comunicación; minimizar la burocracia; reconocer las necesidades de formación y crecimiento; incrementar la productividad y satisfacción de los clientes dentro y fuera de la organización; creando un entorno laboral seguro.<sup>32</sup>

### **Consecuencias del Clima Organizacional**

De acuerdo a la forma de cómo se comporta un clima organizacional tendrá consecuencias tanto positivas como negativas, en relación a la percepción de los trabajadores que pertenecen a una determinada organización.

Como consecuencias positivas podemos referirnos a los siguientes: logro, afiliación, poder, etc.; y en las consecuencias negativas nombramos: inadaptación, alta rotación, bajo rendimiento, etc.

En una organización podemos hallar varios niveles de climas laboral en función a la forma de cómo se vea dañado o favorecido, este clima se une con las configuraciones, parámetros y el personal que la integran para formar un método consistentemente activo.

Cuando un clima se presenta de manera adecuada, impulsa el desarrollo cultural organizacional, en relación a las necesidades, expectativas, valores, que son compartidas y transmitidas por los integrantes en una organización.<sup>3</sup>

### **Satisfacción Laboral**

Según Palma (1999) la define como el comportamiento que manifiestan las personas a la actividad laboral que ejecutan; en otras palabras, es aquel comportamiento que se ve intervenido por su apreciación en relación a su trabajo. Asimismo, se toma en cuenta si el espacio donde desarrolla su actividad si es adecuado para él, en relación a sus requerimientos, virtudes y cualidades.<sup>23</sup>

Según Robbins y Judge (2009) argumentan que la complacencia en el trabajo es el nivel de goce o deleite que tiene cada individuo en relación a su labor, y que ello se incrementa en el momento que el comportamiento en torno a algunos

elementos (como el empleo, el agradecimiento, la ocasión para mejorar, etc) son positivos<sup>30</sup>

En cambio, Alles (2007) la define como “un cumulo de emociones y sensaciones beneficiosos o adversos referidos a la actitud que los empleados consideran acerca de su trabajo”.<sup>33</sup>

Hoppock (1935), que considera que la satisfacción laboral es uno de los componentes más trascendentales que una organización debería de desarrollar, ya que cumple el papel de mediador entre la motivación y el desempeño de las tareas encomendadas al personal, es decir un trabajador será más productivo si se siente satisfecho con su trabajo.<sup>34</sup>

Según Locke (1976), lo detalla como un aspecto afectivo en el que el personal se siente a gusto con las condiciones laborales o del cargo que desempeña; su origen radica en las recompensas o beneficios que la organización le ofrece por el buen cumplimiento de sus actividades.<sup>35</sup>

Robbins (2004), Manifiesta que la satisfacción es el resultado conveniente de un nivel de confianza y de libertad, así como también el cumplimiento de las responsabilidades que se les exigen en sus actividades laborales sin proporcionar un control asfixiante, de tal manera que una buena satisfacción será determinada por el área o lugar de trabajo en donde el trabajador pueda explotar al máximo sus capacidades, y pueda tener la libertad de poder tomar las decisiones más acertantes de acuerdo a la situación que pueda enfrentar en ese momento.<sup>36</sup>

Barraza y Ortega (2009), la definen como una interacción entre la actitud y el cargo que ocupa un trabajador en la organización, y nace como consecuencia de su apreciación, criterio y seguridad que puede tener respecto a su puesto, que interviene en la formación de su satisfacción.<sup>37</sup>

Fernández, M. (2003), se refiere a la actitud que manifiesta un trabajador hacia su ambiente laboral en la organización. Esta actitud debe ser entendida como el producto de un procedimiento de interrelación entre su condición de trabajo y su esencia misma como persona. Donde las variables juegan un reconocimiento

importante tales como el control y poder para administrar positivamente dicha correlación que influye en la satisfacción laboral del trabajador.<sup>38</sup>

Anaya, D. (2007), la señala como un aspecto emocional de manera positiva, que se presenta a través de una respuesta motivadora en su actividad laboral, esto significa que existe una relación con respecto a los sentimientos y las diferentes características de su trabajo que hacen posible que el trabajador quede satisfecho.<sup>39</sup>

### **Importancia de la Satisfacción Laboral**

Según plantea Robbins, S. (2004), Es necesaria en tres razones importantes: Existen evidencias que los trabajadores no satisfechos faltan al trabajo reiterada veces y suelen renunciar muy a menudo, Asimismo, se ha indicado que los trabajadores que son complacidos disfrutan de una buena salud y viven más tiempo. La satisfacción en el trabajo se manifiesta en la vida particular de cada trabajador. Es importante en cualquier profesión que haya ejercido; no en términos de productividad y calidad. Así también es importante señalar que la satisfacción laboral no solo depende una buena remuneración, sino de la calidad que trabajador pone de manifiesto en sus tareas encomendadas. Un trabajo bien realizado es sinónimo de felicidad y bienestar consigo mismo y con la organización. Los valores personales, el sentido del éxito profesional, entre otros, son algunos de los factores que depende la satisfacción laboral; cuanto más alto se nivel su nivel de calidad de vida, más alto será sus satisfacciones, y consecuente a ello reducirá el grado de ausentismo. Por otro lado, algunos de los trabajadores buscan ser reconocidos a través de su trabajo, a diferencia de otros que solo lo consideran como un estímulo. Todo esto con el objetivo de que el trabajador consiga una mayor satisfacción en la ejecución de actividades.<sup>36</sup>

### **Tipos de Satisfacción Laboral**

Büssing (2002; citado por Daza, 2007) menciona las formas de satisfacción, entre ellas expone:

- Satisfacción Progresiva. Donde el trabajador se siente complacido con el trabajo que viene realizando. Eso significa que, al aumentar el nivel de aspiración, una persona intenta conseguir un mayor grado de satisfacción.
- Satisfacción Estable. Cuando un trabajador se siente contento y satisfecho con su puesto de trabajo, siempre estará motivado a mantener ese grado de aspiración y conservar un estado placentero de satisfacción.
- Satisfacción Conformista. Cuando el trabajador siente satisfacción laboral indefinida y reduce el grado de pretensión con el objetivo de adecuar los aspectos adversos de la realidad laboral a un nivel más bajo.<sup>40</sup>

### **Clases de Satisfacción**

Según Locke (1979) citado por Sánchez, F. (2011), determino y analizo las clases y tipos de satisfacción considerando que esta proviene de un cumulo de factores asociados a la labor encomendada.

Dicha clasificación es la siguiente:

- Satisfacción con el trabajo: Aquí se incorpora la cohesión esencial al trabajo.
- Satisfacción con el salario: hace referencia a que la satisfacción y retribución va en relación al valor que se le asigna a la labor y la retribución percibida.
- Satisfacción con las promociones: comprende ocasión de aprendizaje o apoyo para un siguiente ascenso.
- Satisfacción con el reconocimiento: comprende la aceptación, encomio y cuan alabable resulte una labor ejecutada, asimismo el juicio relativo al mismo.

- Satisfacción con los beneficios: comprende dividendos como gratificaciones, cobertura médica, descansos, compensaciones.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: perspectivas de circunstancias de trabajo importantes y esenciales para el personal, tolerancia en el horario, vacaciones, condiciones óptimas para laborar.
- Satisfacción con la supervisión: comprende las habilidades técnicas y de administración, así como aspectos a nivel interpersonal.
- Satisfacción con los colegas de trabajo: determinada por disputa entre colegas, ayuda y compañerismo entre ellos.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: destacándose en esta clase las políticas de provecho y de retribución de la estructura organizacional.<sup>41</sup>

## **Teorías sobre Satisfacción Laboral**

### **Teoría de Herzberg - motivación e higiene o de los dos factores**

Herzberg (1968) citado por Chiavenato (2009) confirmaba la existencia de ambos componentes que se manifestaba en la satisfacción hacia el trabajo, los motivacionales o esenciales a la labor como el reconocimiento, el resultado, el compromiso, el desarrollo, superación y el trabajo en sí; y los componentes extrínsecos o de higiene, que inserta las normativas de la organización, sueldo, interacción con los demás, expectativas, estabilidad, interrelación con los superiores y subalternos.

El factor motivacional beneficia la satisfacción de las exigencias de un nivel elevado de realización personal y estima; entretanto el factor higiene cubren las exigencias básicas como las fisiológicas, de estima y confianza estos ayudan al mantenimiento de un clima laboral grato a menudo, asimismo el otro factor mejorar el rendimiento del desempeño en el trabajo. El autor recomendando poner énfasis a estos factores con la finalidad de obtener mejores resultados, ocasión de superación, desarrollarse en el aspecto individual, ser reconocido,

responsabilidad y éxito, que son cualidades que se perciben frente a una retribución apropiada.<sup>25</sup>

### **Teoría de McClelland - las tres necesidades**

McClelland (1965) citado por Robbins y Judge (2013) esta teoría determina que los trabajadores se pueden asociar de acuerdo a la necesidad que consideren sea estimulantes en su vida:

- Necesidad de logro: voluntad de sobresalir y batallar por lograr el éxito. aquí se asocia a aquellos integrantes que desean obtener el éxito de sí mismo a las recompensas, evaluando circunstancias donde puedan aceptar obligaciones, cabe resaltar que les es desagradable el logro de merecimientos por casualidad o suerte.
- Necesidad de poder: Es la Circunstancia donde otros deberían de realizar una orden o conducta. Los trabajadores que la muestran se contentan del puesto como si fueran “jefes”, intentando predominar en los demás, asimismo se impacienta en causar notoriedad de autoridad más que en su rendimiento.
- Necesidad de afiliación: Ambición de constituir vínculos entre personas de la organización. Aquellos que la poseen eligen situaciones de colaboración a las de disputa, destacándose las primeras por un alto grado de colaboración.<sup>30</sup>

### **Teoría de Adams – De la Equidad**

Adams (1963) citado por Robbins y Judge (2013) indica el impacto que repercute acerca de la motivación, como la facultad donde los empleados tienden a desarrollar diversas comparaciones sobre su medio externo e interno. Además de ello, toma en cuenta a aquellos trabajadores, que les importa la obtención de estímulos por su cumplimiento, asimismo anhelan que se desarrollen de manera equitativas, transformándolas en un factor más complejo que la motivacional.

Siempre existe un interés en querer comparar los esfuerzos alcanzados y las recompensas obtenidos, ya sea con los trabajadores de la organización o personas fuera de ella. De tal manera que el valor de la relación aporte - resultados es idéntico a los demás, se supone que la situación se mostrara de forma proporcional y no se encontrara algún tipo de inquietud. Asimismo, si en la comparación el trabajador se estima enormemente retribuido éste pretenderá corregir el excedente con conductas, así como trabajar con mayor esfuerzo e involucrar a los demás miembros a actuar de la misma manera. Aquellos empleados que presenten sensaciones de diferencia, se enfrentarán a un ambiente de presión que buscaran de todas las maneras posibles en poder eliminarlo o reducirlo. El derecho que tienen los superiores para poder manejar este tipo de situaciones cede a la probabilidad de estudiar el efecto que causa la equidad en relación a los trabajadores. El percibir a los trabajadores en primera instancia, apoyaría a los superiores a reconocer aquellos que serían capaz de distinguir la diferenciación ante un suceso dado y en qué nivel este podría afectar en sus conductas, cabiendo la posibilidad de existir personas más “susceptibles” y otros más “benevolos”.<sup>30</sup>

### **Teoría de Dawis y Lofquist - Del ajuste o de adaptación al trabajo**

Dawis y Lofquist (1984) citado por Robbins y Judge (2013), Manifiestan que los trabajadores están dispuestos mejorar y mantener una relación con su ámbito laboral, mediante un desarrollo constante y activo, denominado “adaptación al trabajo”. Existiendo dos tipos: El primer tipo hace referencia al grado de correlación entre los aspectos individuales. El segundo hace referencia al nivel que correspondencia entre las necesidades y el entorno laboral. Debido a estas concepciones se puede formular las siguientes hipótesis.

- La capacidad de adaptarse el trabajador a su labor es fruto de la satisfacción del trabajador en asociación a su labor.



- El efecto de satisfacción obedece a la relación entre las capacidades para el cumplimiento del cargo, y las competencias, implicando una correlación entre las necesidades particulares y el sistema de recompensas.
- Las causas de satisfacción se encuentra en relación a las competencias y capacidades que se requieren indispensablemente para el desempeño laboral en el cargo que ocupa.
- La relación existente de satisfacción laboral y las necesidades son influenciadas por diversos resultados provechosos.
- Los grados de inconveniencia de satisfacción o productos de satisfacción pueden influenciar al despido u abandono del trabajador en la organización.<sup>30</sup>

### **Teoría de Locke - Del establecimiento de metas**

Locke (1968) citado por Robbins y Judge (2013), hace mención que todo trabajador sueña con alcanzar sus metas y objetivos, y para llevarla a cabo les demanda un gran esfuerzo para su realización. Esta teoría considera que para alcanzar los objetivos es necesario contar con una fuerza motivadora que impulse a realizarlo.

El fijar los objetivos incrementa el nivel de ejecución con cada situación que se presenta, es decir que mientras más específico resulte un objetivo mayor es el nivel de eficacia que estimula su accionar. La constante participación de los trabajadores en su actividad laboral, implica una relación con los objetivos propuestos de tal manera que incremente su cantidad y calidad en referencia a su rendimiento. Los objetivos más complejos conllevan a mejores resultados de aplicación en comparación a los objetivos más sencillos.

Los resultados que producen las recompensas están influenciados por cambios que son producidos por los mismos objetivos. Es decir, si se llega a estimular con dinero puede variar su accionar, y por consiguiente los objetivos cambian, más cuando se tiene el control de las diferentes formas de atención por más incentivo que pueden existir no tiene ningún efecto.<sup>30</sup>

## **Teoría de Korman - del grupo de referencia social**

Según Korman (1978) citado por Reyero y Touron, (2003) menciona que la satisfacción de un trabajador en relación a su entorno laboral se vincula con los parámetros del grupo que forma parte.

Cuando un trabajador forma parte de un grupo, existen un conjunto de normas que le facultan desarrollarse de forma positiva, en relación a sus condiciones laborales, beneficiando su concepción acerca de su realidad mismo. Las relaciones de que se suscitan entre las normas, deseos y las características de su entorno laboral, permiten la creación de condiciones necesarias para que puede ejecutar correctamente su actividad laboral, de tal manera que favorecería su satisfacción en el trabajo.

Resulta muy importante considerar ciertos aspectos en relación al contexto social, es decir tomar en cuenta aquellas características que encamina a una satisfacción laboral estable.<sup>42</sup>

## **Dimensiones de Satisfacción Laboral**

Palma (1999) toma en consideración siete dimensiones:

- **Significación de la tarea:** Es la disposición que tiene el trabajador en función a su actividad laboral proporcionándole un sentimiento de esfuerzo y realización.
- **Condiciones laborales:** Consiste en la valoración del trabajo en relación al uso de los factores normativo que permiten regular la actividad en la organización

- **Reconocimiento Personal:** Se considera logros alcanzados por el trabajo realizado a través de una evaluación en función a su propio reconocimiento.
- **Beneficios Económicos:** Se consideran a aquellos aspectos remunerativos que surgen como resultado del esfuerzo realizado por una tarea asignada.
- **Políticas Administrativas:** Son el conjunto de lineamientos o normas que rigen una organización de tal manera que permiten reglamentar el desempeño laboral del trabajador.
- **Relaciones Interpersonales:** Se define como el nivel de mayor satisfacción que puede tener una persona en relación a su interrelación con otros integrantes de la empresa, donde comparte sus actividades laborales a diario.
- **Relación con la Autoridad:** este tipo de relación se basa en un tipo de apreciación de mayor valor que puede realizar un trabajador con su empleador en relación a sus actividades laborales.<sup>43</sup>

### **Efectos de la Satisfacción en el trabajo.**

Según Robbins, S. (2004), toma en cuenta los siguientes:

- **Satisfacción y ausentismo:** las principales causas que genera el ausentismo del trabajador en la organización, son las enfermedades, debido a este suceso se crea una relación negativa y de manera constante, esto quiere decir, que las probabilidades de que un trabajador falte a su actividad laboral se incrementa debido a su insatisfacción generada, de tal manera que el efecto que se produce en los trabajadores satisfechos es el seguimiento de las mismas pautas de optar por los permisos que ellos también quieren gozar, en donde éstos no impliquen algún tipo de castigo.
- **Satisfacción y rotación:** La relación que mantiene la satisfacción con la rotación se presenta de forma negativa, a diferencia con el ausentismo, ésta particularmente se da por una correlación más profunda. Existen

diversos factores que permiten tomar la decisión de renunciar al trabajo, dentro de ellos podemos mencionar al entorno económico laboral, la integración a una organización o las posibilidades acerca de las oportunidades externas al trabajo.<sup>36</sup>

- Satisfacción y productividad: Cuando la satisfacción y la productividad se relacionan y están presente en el ámbito laboral, un trabajador puede desarrollar sus actividades positivamente. Mientras mayor sea el nivel de satisfacción mayor será el índice de eficacia que pueda presentar un trabajador a comparación de otros menos satisfechos.<sup>36</sup>

### **Consecuencias de la Satisfacción Laboral**

Según García, D. (2011), están vinculadas con la salud, estabilidad en relación a la vida profesional, no profesional y diferentes factores relacionados a la cotidianidad. Estas son:

- Salud física del que la padece, es uno de los primeros factores que se ve afectado, y como consecuencia de su deterioro puede generar diversas enfermedades que afectaría el desempeño laboral del trabajador.
- Salud Mental: Se observa un daño circunstancial continuo en el bienestar psicológica del trabajo referido al entorno insatisfactorio.
- Longevidad: en este apartado se puede mencionar los diversos estudios que se van venido realizando en relación al bajo nivel de esperanza de vida de los trabajadores que sufren de falta de satisfacción laboral en la organización.
- Actitud de “escape”: si el trabajo desempeñado se realiza en torno a un comportamiento positivo, resulta ser beneficioso, esto significa que es mejor poner la mira en los resultados que produce la satisfacción aun si este se da en pequeñas proporciones, que a concebir todos los días pensamientos de insatisfacción, de efectuar dicha actividad ayudara conservar una buena salud mental.

- Satisfacción de vida: existe muchas teorías en relación a la satisfacción. Algunas afirman que la vida personal está ligada a la vida profesional, en donde las circunstancias diarias que vive cada trabajador, las refleja en el ámbito profesional laboral, a diferencia de otras teorías que manifiestan lo contrario diciendo que tanto la vida profesional y personal se encuentran en dos caminos diferentes y por lo tanto no existe la necesidad de mezclar los problemas de ambos.
- Mayor responsabilidad organizacional. El compromiso en la organización consiste en la aprobación misma de sus valores y objetivos.
- Reducción del ausentismo y de la rotación en el trabajo. Existe una relación provechosa entre la continuidad laboral y la satisfacción en el trabajo.
- Baja proporción de síntomas de estrés: El incremento del estrés de forma descontrolada y las condiciones reiterativas de insatisfacción en el trabajo, pueden ocasionar que su entorno se convierta en una situación de constante agotamiento.<sup>44</sup>

### **Importancia de la medición de clima organizacional y satisfacción laboral.**

Estudiar el clima de una organización resulta muy importante porque nos permite conocer científicamente y sistemáticamente las apreciaciones de los trabajadores en relación a ámbito y condiciones de trabajo, esto con la finalidad de construir proyectos que permitan suprimir de forma continua los efectos negativos observados, en donde pueda verse afectado el compromiso del trabajador y algo más trascendental su productividad misma.

El estudio del clima en una organización resulta ser difícil comprenderlo, esto es debido a la dinámica organizacional del entorno y los actores que intervienen, en este caso el personal. De modo que varias empresas en la actualidad reconocen que su materia prima más importante es el elemento humano, y para ello necesita tener mecanismos de mediciones periódicas en relación a su clima organizacional. Al analizar y evaluar su clima organizacional, se logra comprender la sensación que posee el personal en relación a su circunstancia actual, consecuente a ello se

determina una variedad de aplicaciones de intervención que permite el desarrollo y la creación de un sistema de seguimiento.

De tal manera que cuando se llevan a cabo intervenciones para mejorar el clima organización, es necesario contar con mediciones en un principio para determinarlo y que se presente de forma objetiva y bien fundamentada. De modo que esta medición facultad una mejor calificación acerca del efecto de la intervención. El clima en una organización, si se presenta de forma estable, se podría decir que es inversión a largo plazo.<sup>20</sup>

La satisfacción laboral presenta una serie de ventajas:

- Tener conocimiento de las actitudes de cada trabajador, a nivel general diversas características y permite determinar las diferencias que pueden ocasionarse en los diferentes equipos de trabajo.
- Debido a la importancia que genera la satisfacción laboral en una organización y trabajador, se aplican las medidas necesarias en un determinado tiempo que permiten prevenir y modificar las actitudes negativas.
- Las medidas de satisfacción laboral aumentan el canal de los conjuntos de datos en todas las direcciones, facilitando el poder determinar la aceptación de los cambios y avances propuestos.<sup>29</sup>

### **Marco Conceptual:**

#### **Clima organizacional:**

Características vinculadas con su entorno laboral, permitiendo ser un elemento evaluador que indica acciones de prevención y corrección, necesarias para mejorar y/o afianzar los procesos y resultados organizacionales”.

#### **Autorrealización:**

Evaluación de las personas que trabajan con respecto a las posibilidades de su entorno laboral en donde se vea beneficiado su avance personal y profesional relacionado a la labor que viene realizando y con perspectiva hacia el futuro.

**Involucramiento laboral:**

Consiste en la Determinación a fin de que las virtudes y la responsabilidad sirvan para la realización y formación organizacional.

**Supervisión:**

Se define como la evaluación funcional que realizan los encargados en una organización dentro de la actividad laboral relacionado con el apoyo y orientación de los trabajos que conforman su realizar diario.

**Comunicación:**

Se define como el grado de percepción de facilidad, rapidez, transparencia, concordancia y exigencias de un conjunto de datos relacionados de forma oportunas sobre la actividad interna en una organización como son la atención a los beneficiarios y/o consumidor.

**Condiciones laborales:**

son los componentes reales, económicos, sociales y de conducta humana requerido para la ejecución de las actividades delegadas.

**Satisfacción Laboral:**

Es la manifestación de las personas a la actividad laboral que ejecutan; aquel comportamiento que se ve intervenido por su apreciación en relación a su trabajo.

**Reconocimiento Personal:**

Se define como la consideración a los logros alcanzados por el trabajo realizado a través de una evaluación en función a su propio reconocimiento.

### **Significación de la tarea**

Es la disposición que tiene el trabajador en función a su actividad laboral proporcionándole un sentimiento de esfuerzo y realización.

### **Condiciones laborales**

Se define como la valoración del trabajo en relación al uso de los factores normativo que permiten y regulan la actividad en la organización.

### **Beneficios Económicos:**

Se define como aquellos aspectos remunerativos que surgen como resultado del esfuerzo realizado por una tarea asignada.

### **Administrativas:**

Conjunto de lineamientos o normas que rigen una organización de tal manera que permiten reglamentar el desempeño laboral del trabajador.

### **Relaciones Interpersonales:**

Se define como el nivel de mayor satisfacción que puede tener una persona en relación a su interrelación con otros integrantes de la empresa, donde comparte sus actividades laborales a diario.

### **Relación con la Autoridad:**

Se define como el tipo de relación que se basa en un tipo de apreciación de mayor valor que puede realizar un trabajador con su empleador en relación a sus actividades laborales.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**



¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

#### **Problema Específico 1**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018?

#### **Problema Específico 2**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones laborales del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018?

#### **Problema Específico 3**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018?

#### **Problema Específico 4**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018?

#### **Problema Específico 5**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión políticas administrativas del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018?

#### **Problema Específico 6**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018?

#### **Problema Específico 7**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018?

### **1.4. Justificación**

**Por su conveniencia**, Porque pretende ser una herramienta esencial para la toma de decisiones en las distintas áreas de salud donde se desenvuelven los profesionales de enfermería determinando el tipo de clima organizacional , siendo el estudio de estas variables un tema vigente que permite saber, en forma teórica y metódica, la apreciación del personal sobre su entorno laboral y realidades en el trabajo, con el fin de crear estrategias que permitan eliminar los elementos negativos ,para poder alcanzar una mayor eficiencia de la organización y cómo afecta uno al otro

**Por su relevancia social**, se considera de relevancia social porque beneficiara de forma directa a los profesionales de enfermería y a la población que necesita de profesionales que brinden un buen servicio.

**Por sus implicancias prácticas**, porque el ejecutar este tipo de investigaciones nos lleva a recolectar información de ambas variables con instrumentos ya validados para luego pretender contribuir aportando datos de la investigación sobre clima organizacional, satisfacción laboral y dicha información es de suma

importancia ya que ofrece conclusiones y recomendaciones que les permitirán reforzar y mejorar las condiciones laborales del personal de salud.

**Por su valor teórico**, porque a través de la realización de esta investigación se pudo recopilar información de estudios realizados en Hospitales y/o instituciones y de diversas fuentes bibliográficas acerca de las variables mencionadas en la investigación, permitiendo una mejor comprensión del problema, Además conocer el comportamiento de ambas variables y la relación que existe entre ellas. Los resultados obtenidos contribuirán como base de conocimientos para futuras investigaciones.

**Por su utilidad metodológica**, Tiene justificación metodológica por el tipo de investigación, el diseño metodológico adoptado para la realización de la investigación, porque ofrecerá al personal de salud dos instrumentos válidos y confiables realizados anteriormente; en clima organizacional y satisfacción laboral asimismo constituyen experiencias que pueden servir a otros investigadores en la realización de otros trabajos, como antecedentes para futuros estudios relacionados.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis General**

**Hi:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

**Ho:** No Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

### **1.5.2. Hipótesis Especificas**

#### **Hipótesis Especifica 1**

Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

### **Hipótesis Especifica 2**

Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones laborales del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

### **Hipótesis Especifica 3**

Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

### **Hipótesis Especifica 4**

Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

### **Hipótesis Especifica 5**

Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión políticas administrativas del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

### **Hipótesis Especifica 6**

Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

### **Hipótesis Especifica 7**

Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivos General**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

#### **Objetivo Específico 1**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

#### **Objetivo Específico 2**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones laborales del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

#### **Objetivo Específico 3**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

#### **Objetivo Específico 4**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

### **Objetivo Específico 5**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión políticas administrativas del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

### **Objetivo Específico 6**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

### **Objetivo Específico 7**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

## II.- MARCO METODOLOGICO

### 2.1 Diseño de investigación

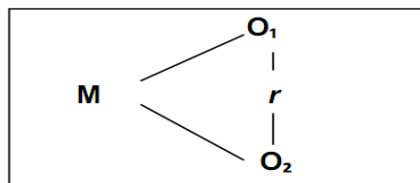
#### 2.1.1. Tipo de estudio:

Aplicada, No experimental, transversal, descriptiva- correlacional.

#### 2.1.2. Diseño de investigación:

El Diseño es descriptiva correlacional debido a que examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación.

El diagrama para un diseño correlacional es:



Donde:

M : Muestra de estudio (30 enfermeras(os))

O1 : Medición de la variable 1 (Clima organizacional)

R : Relación entre variable 1 y variable 2

O2 : Medición de la variable 2 (Satisfacción Laboral)

### 2.2. Variable

**V1:** Variable Independiente: Clima organizacional

**V2:** Variable Dependiente: Satisfacción laboral



### 2.2.1. Clima organizacional

#### Definición Conceptual

**Sonia Palma (2004):** El clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Permite orientar acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.<sup>23</sup>

#### Definición Operacional

Fue medido con un instrumento que consta de 50 ítems y que presenta las siguientes dimensiones:

#### Dimensiones de Clima Organizacional

**Autorrealización:** “Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.”

**Involucramiento laboral:** “Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

**Supervisión:** “Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.”

**Comunicación:** “Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.”

**Condiciones laborales:** “Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas”.<sup>23</sup>

Tabla 1: Operacionalización de la variable Clima Organizacional

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Clima Organizacional	Palma (2004) define al CO “como la apreciación referente a las características vinculadas con su entorno laboral, permitiendo ser un elemento evaluador que indica acciones de prevención y corrección, necesarias para mejorar y/o afianzar los procesos y resultados organizacionales”. <sup>23</sup>	La variable clima organizacional será medida en base a un cuestionario de 50 ítems elaborado por Sonia Palma Carrillo, que es la Escala CL-SPC. El cual estuvo estructurado en función de sus dimensiones: de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales. Permite orientar acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.	<b>Autorrealización</b> <b>Involucramiento laboral</b> <b>Supervisión</b> <b>Comunicación</b> <b>Condiciones laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidades de desarrollo personal</li> <li>- Posibilidades de desarrollo profesional</li> <li>- Identificación con los valores de la organización</li> <li>- Compromiso en el cumplimiento y desarrollo de la Organización</li> <li>- Apoyo y orientación en las tareas</li> <li>- Evaluación del trabajo</li> <li>- Grado de fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la comunicación interna</li> <li>- Reconocimiento de contar con elementos materiales.</li> <li>- Reconocimiento de contar con elementos económicos.</li> </ul>	Escala de intervalo

**Fuente:** *Elaboración Propia*

## 2.2.2. Satisfacción Laboral:

### Definición Conceptual

**Palma Carrillo (1999)** sostiene que, “la satisfacción laboral que es la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañerismo). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecúa a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos”.<sup>43</sup>

### Definición Operacional

Fue medido con un instrumento que consta de 36 ítems y que presenta las siguientes dimensiones:

### Dimensiones de Satisfacción Laboral

- **Significación de la tarea:** Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte materia.
- **Condiciones laborales:** Evaluación del trabajo en función a la existencia de o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.
- **Reconocimiento personal:** Tendencia evaluativa del trabajador en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo con respecto a logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.
- **Beneficios económicos:** Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo de la tarea asignada.
- **Políticas administrativas:** El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

- **Relaciones interpersonales:** El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- **Relación con la autoridad:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.<sup>43</sup>

Tabla 2: Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción Laboral	Palma (1999) la define como el comportamiento que manifiestan las personas a la actividad laboral que ejecutan; en otras palabras, es aquel comportamiento que se ve intervenido por su apreciación en relación a su trabajo. Asimismo, se toma en cuenta si el espacio donde desarrolla su actividad si es adecuado para él, en relación a sus requerimientos, virtudes y cualidades. <sup>43</sup>	La variable Satisfacción laboral será medida en base a un cuestionario de 36 ítems elaborado por Sonia Palma Carrillo, que es la Escala SL-SPC. El cual estuvo estructurado en función de sus dimensiones :de reconocimiento personal, significación de las tareas, condiciones laborales, Beneficios económicos ,políticas administrativas, Relaciones interpersonales , relación con la autoridad; en el desempeño de sus tareas .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento Personal</li> <li>• Significación de la tarea</li> <li>• Condiciones laborales</li> <li>• Beneficios Económicos</li> <li>• Políticas Administrativas</li> <li>• Relaciones Interpersonales</li> <li>• Relación con la Autoridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento propio con respecto a los logros obtenidos.</li> <li>- Reconocimiento de personas asociadas al trabajo con respecto a los logros obtenidos</li> <li>- Disposición al trabajo en función del esfuerzo requerido.</li> <li>- Disposición al trabajo en función de la realización para el trabajador.</li> <li>- Disposición al trabajo en función de la equidad con respecto a las tareas.</li> <li>- Existencia de los medios para la realización del trabajo.</li> <li>- Disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.</li> <li>- Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos.</li> <li>- Disposición al trabajo en función a incentivos económicos.</li> <li>- Disposición frente a los lineamientos o normas institucionales</li> <li>- Disposición frente a la interrelación con otros miembros de la organización.</li> <li>- Apreciación trabajadora con su jefe directo</li> <li>- Apreciación trabajadora y sus actividades cotidianas.</li> </ul>	Escala de intervalo

Fuente: Elaboración Propia

## 2.3. Población y muestra

**2.3.1. Población:** Constituida por el total de 30 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.

**2.3.2. Muestra:** La selección de la muestra por ser una población pequeña se trabajará con el total de la población siendo la muestra 30 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.4.1 Técnica

Para la recolección de datos el instrumento a realizar es el cuestionario que es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo de cada variable. El cuestionario del clima organizacional y el de satisfacción laboral validado por Sonia Palma.

*Técnica e instrumentos de recolección de datos*

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Clima Organizacional	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario

### 2.4.2. Ficha Técnica

#### **Instrumento para medir Clima organizacional**

Nombre del Instrumento: Escala Clima Laboral

Autor/es: Sonia Palma Carrillo

Año: 2004

Lugar: Callao



Población a la que se puede administrar: Personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica

Objetivo: Medir la percepción individual y grupal del clima laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica

Forma de Administración: Individual / Grupal

Tiempo de Aplicación: 20 Min.

### **Descripción del Instrumento:**

Consiste en un cuestionario de 50 ítems, y cinco dimensiones, que evalúan las percepciones de los profesionales y no profesionales de enfermería acerca del clima organizacional. La dimensión (I) Autorrealización consta de diez preguntas, la dimensión (II) Involucramiento laboral consta de diez preguntas, la dimensión (III) Supervisión consta de diez preguntas, la dimensión (IV) Comunicación consta de diez preguntas y la dimensión (V) Condiciones laborales consta de diez preguntas.

Se empleó la Escala de respuestas de Likert con puntuaciones que van del 1 al 5 para cada pregunta distribuida de la siguiente manera:

1: Ninguno o nunca.,2: Poco.,3: Regular o algo.,4: Mucho.,5: Siempre

La escala de medición final se hará mediante baremos, de acuerdo a los siguientes intervalos que corresponden a las categorías respectivas:

Tabla 3

*Escalas y baremos de la variable clima organizacional*

<b>Cuantitativo</b>						<b>Cualitativo</b>
<b>General</b>	<b>Dim1</b>	<b>Dim2</b>	<b>Dim3</b>	<b>Dim4</b>	<b>Dim5</b>	
184 – 250	38-50	38-50	38-50	38-50	38-50	Favorable
117-183	24-37	24-37	24-37	24-37	24-37	Media
50 -116	10-23	10-23	10-23	10-23	10-23	Desfavorable

**Fuente:** ECL Sonia Palma (2004)

**Muestra de tipificación:** Se trabajó con una muestra piloto de 30 encuestados.

**Validez de contenido:** Este instrumento fue sometido a Juicio de expertos por la autora Palma (2004)

**Confiabilidad:** Con la muestra piloto aplicada por la investigadora a 30 encuestados, se obtuvo la confiabilidad del instrumento, utilizando la técnica de Alfa de Cronbach a partir de los datos obtenidos, que a continuación se detalla:

Tabla 4

*Nivel de confiabilidad de la variable clima organizacional*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
0,970	50

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,970 por lo cual se puede inferir que el cuestionario sobre clima organizacional con 50 ítems tiene una alta confiabilidad.

### **Instrumento para medir Satisfacción Laboral**

Nombre del Instrumento: Escala satisfacción laboral

Autor/es: Sonia Palma Carrillo

Año: 1999

Lugar: Callao

Población a la que se puede administrar: Personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica

Objetivo: Medir la percepción individual y grupal de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica

Forma de Administración: Individual / Grupal

Tiempo de Aplicación: 20 Min.

### **Descripción del Instrumento:**

Consiste en un cuestionario de 36 ítems, y siete dimensiones, que evalúan las percepciones de los profesionales y no profesionales de enfermería acerca de satisfacción laboral. La dimensión (I) Significación de la tarea consta de seis preguntas, la dimensión (II) Condiciones laborales consta de cinco preguntas, la dimensión (III) Reconocimiento personal consta de seis preguntas, la dimensión (IV) Beneficios económicos consta de cuatro preguntas, la dimensión (V) Políticas Administrativas consta de cinco preguntas, la dimensión (VI) Relaciones interpersonales consta de cuatro preguntas y la dimensión (VII) Relación con la autoridad consta de seis preguntas.

Se empleó la Escala de respuestas de Likert con puntuaciones que van del 1 al 5 para cada pregunta distribuida de la siguiente manera:

1: Ninguno o nunca.,2: Poco.,3: Regular o algo.,4: Mucho.,5: Siempre

La escala de medición final se hará mediante baremos, de acuerdo a los siguientes intervalos que corresponden a las categorías respectivas:

Tabla 5

#### *Escalas y baremos de la variable satisfacción laboral*

General	Cuantitativo							Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Dim5	Dim6	Dim7	
132-180	22-30	20-25	22-30	15-20	20-25	15-20	22-30	Alta
84-131	14-21	12-19	14-21	10-14	12-19	10-14	14-21	Regular
36-83	6-13	5-11	6-13	4-9	5-11	4-9	6-13	Baja

**Fuente:** ESL Sonia Palma (1999)

**Muestra de tipificación:** Se trabajó con una muestra piloto de 30 encuestados.

**Validez de contenido:** Este instrumento fue sometido a Juicio de expertos por la autora Palma (1999).

**Confiabilidad:** Con la muestra piloto de 30 encuestados, se obtuvo la confiabilidad del instrumento, utilizando la técnica de Alfa de Cronbach a partir de los datos obtenidos, que a continuación se detalla:

Tabla 6

*Nivel de confiabilidad de la variable satisfacción laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
0,864	36

***Fuente:*** *Elaboración propia*

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,864 por lo cual se puede inferir que el cuestionario sobre clima organizacional con 36 ítems tiene una alta confiabilidad.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Para determinar la relación entre la variable Clima organizacional, y la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones, se realizó el análisis estadístico de los datos recolectados se empleó el paquete estadístico de ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences = Programa estadístico para las ciencias sociales) Versión 23. La presentación se realizó en tablas y gráficos detallando las variables y dimensiones.

Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, ya que se buscó determinar la relación entre las dos variables con un nivel de confianza del 95% y 5% de significancia.

## **2.6 Aspectos éticos**

La información que se brinda fue estructurada respetando el derecho de propiedad intelectual, adecuado parafraseo y especificaciones técnicas.

A su vez en esta investigación se consideró el aspecto ético, puesto que se trabajó con profesional de enfermería, se solicitó el permiso de manera formal a las autoridades pertinentes de dicho nosocomio y antes de la aplicación de ambos instrumentos de medición se autorizó mediante el uso del consentimiento informado. Para lograr la veracidad de las respuestas, se mantuvo el anonimato del personal de enfermería en estudio, y se conservó las respuestas intactas.

### III. RESULTADOS

**Tabla 7: Clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.**

**Tabla cruzada VX: Clima organizacional\*VY: Satisfacción Laboral**

		VY: Satisfacción Laboral			Total	
		Bajo [36-83]	Regular [84-131]	Alto [132-180]		
VX: Clima organizacional	Desfavorable [50-116 ]	Recuento	2	8	0	10
		% del total	6,7%	26,7%	0,0%	33,3%
	Medio [117-183]	Recuento	0	15	4	19
		% del total	0,0%	50,0%	13,3%	63,3%
	Favorable [184-250]	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
Total		Recuento	2	23	5	30
		% del total	6,7%	76,7%	16,7%	100,0%

#### **Interpretación:**

En la tabla 7 tenemos los resultados del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.

En esta tabla se observa que, 8 personas que representan el 26,7% de integrantes de la muestra expresan que existe un clima organizacional desfavorable y una satisfacción laboral regular; 15 personas que representan el 50% señalan que existe un clima organizacional que se ubica en la categoría medio y una satisfacción laboral bajo.

Finalmente se puede concluir señalando que existe relación clima organizacional y satisfacción laboral

**Tabla 8: clima organizacional y la dimensión satisfacción de las tareas en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.**

		D1: Satisfacción de la tarea				
		Bajo [6-13]	Regular [14-21]	Alto [22-30]	Total	
VX: Clima organizacional	Desfavorable [50-116]	Recuento	4	3	3	10
		% del total	13,3%	10,0%	10,0%	33,3%
	Medio [117-183]	Recuento	0	11	8	19
		% del total	0,0%	36,7%	26,7%	63,3%
	Favorable [184-250]	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
Total		Recuento	4	15	11	30
		% del total	13,3%	50,0%	36,7%	100,0%

**Interpretación:**

En la tabla 8 tenemos los resultados del clima organizacional y la dimensión satisfacción de las tareas del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.

En esta tabla se observa que, 4 personas que representan el 13,3% de integrantes de la muestra expresan que existe un clima organizacional desfavorable y una satisfacción de las tareas bajo; 11 personas que representan el 36,7% señalan que existe un clima organizacional que se ubica en la categoría medio y una satisfacción de las tareas regular; 1 persona que representan el 3,3% señalan que existe un clima organizacional es favorable y una satisfacción de las tareas regular.

Finalmente se puede concluir señalando que existe relación clima organizacional y satisfacción de las tareas.

**Tabla 9: El clima organizacional y la dimensión condiciones laborales en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.**

**Tabla cruzada VX: Clima organizacional\*D2: Condiciones laborales**

		D2: Condiciones laborales			Total	
		Bajo [5-11]	Regular [12-19]	Alto [20-25]		
VX: Clima organizacional	Desfavorable [50-116 ]	Recuento	7	3	0	10
		% del total	23,3%	10,0%	0,0%	33,3%
	Medio [117-183]	Recuento	2	15	2	19
		% del total	6,7%	50,0%	6,7%	63,3%
	Favorable [184-250]	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
Total	Recuento	9	19	2	30	
	% del total	30,0%	63,3%	6,7%	100,0%	

**Interpretación:**

En la tabla 9 tenemos los resultados del clima organizacional y la dimensión condiciones laborales del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.

En esta tabla se observa que, 7 personas que representan el 23,3% de integrantes de la muestra expresan que existe un clima organizacional desfavorable y las condiciones laborales es bajo; 15 personas que representan el 50% señalan que existe un clima organizacional que se ubica en la categoría medio y las condiciones laborales en regular; 1 persona que representan el 3,3% señalan que existe un clima organizacional es favorable y las condiciones laborales es regular.

Finalmente se puede concluir señalando que existe relación clima organizacional y las condiciones laborales.



**Tabla 10: clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.**

		D3: Reconocimiento personal			Total	
		Bajo [6-13]	Regular [14-21]	Alto [22-30]		
VX: Clima organizacional	Desfavorable [50-116 ]	Recuento	4	3	3	10
		% del total	13,3%	10,0%	10,0%	33,3%
	Medio [117-183]	Recuento	0	5	14	19
		% del total	0,0%	16,7%	46,7%	63,3%
	Favorable [184-250]	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
Total		Recuento	4	8	18	30
		% del total	13,3%	26,7%	60,0%	100,0%

**Interpretación:**

En la tabla 10 tenemos los resultados del clima organizacional y la dimensión reconocimiento del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.

En esta tabla se observa que, 4 personas que representan el 13,3% de integrantes de la muestra expresan que existe un clima organizacional desfavorable y el reconocimiento es bajo; 5 personas que representan el 16,7% señalan que existe un clima organizacional que se ubica en la categoría medio y el reconocimiento personal en regular; 1 persona que representan el 3,3% señalan que existe un clima organizacional es favorable y el reconocimiento personal es regular.

Finalmente se puede concluir señalando que existe relación clima organizacional y el reconocimiento personal.

**Tabla 11: Clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.**

		Tabla cruzada VX: Clima organizacional*D4: Beneficios económicos				
		D4: Beneficios económicos				
		Bajo [4-9]	Regular [10-14]	Alto [15-20]	Total	
VX: Clima organizacional	Desfavorable [50-116 ]	Recuento	2	7	1	10
		% del total	6,7%	23,3%	3,3%	33,3%
	Medio [117-183]	Recuento	3	11	5	19
		% del total	10,0%	36,7%	16,7%	63,3%
	Favorable [184-250]	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
Total	Recuento	5	19	6	30	
	% del total	16,7%	63,3%	20,0%	100,0%	

### Interpretación:

En la tabla 11 tenemos los resultados del clima organizacional y la dimensión beneficios económicos del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.

En esta tabla se observa que, 7 personas que representan el 23,3% de integrantes de la muestra expresan que existe un clima organizacional desfavorable y los beneficios económicos es regular; 11 personas que representan el 36,7% señalan que existe un clima organizacional que se ubica en la categoría medio y el beneficio económico en regular; 1 persona que representan el 3,3% señalan que existe un clima organizacional es favorable y los beneficios económicos es regular.

Finalmente se puede concluir señalando que existe relación clima organizacional y los beneficios económicos.

**Tabla 12: Clima organizacional y la dimensión política administrativas en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.**

**Tabla cruzada VX: Clima organizacional\*D5: Políticas administrativas**

		D5: Políticas administrativas			Total	
		Bajo [5-11]	Regular [12-19]	Alto [20-25]		
VX: Clima organizacional	Desfavorable [50-116 ]	Recuento	4	6	0	10
		% del total	13,3%	20,0%	0,0%	33,3%
	Medio [117-183]	Recuento	3	14	2	19
		% del total	10,0%	46,7%	6,7%	63,3%
	Favorable [184-250]	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
Total		Recuento	7	20	3	30
		% del total	23,3%	66,7%	10,0%	100,0%

**Interpretación:**

En la tabla 12 tenemos los resultados del clima organizacional y la dimensión políticas administrativas del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.

En esta tabla se observa que, 6 personas que representan el 20% de integrantes de la muestra expresan que existe un clima organizacional desfavorable y las políticas administrativas es regular; 14 personas que representan el 46,7% señalan que existe un clima organizacional que se ubica en la categoría medio y las políticas administrativas en regular; 1 persona que representan el 3,3% señalan que existe un clima organizacional es favorable y las políticas administrativas es regular.

Finalmente se puede concluir señalando que existe relación clima organizacional y las políticas administrativas.

**Tabla 13: Clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.**

**Tabla cruzada VX: Clima organizacional\*D6: Relaciones interpersonales**

		D6: Relaciones interpersonales				
		Bajo [4-9]	Regular [10-14]	Alto [15-20]	Total	
VX: Clima organizacional	Desfavorable [50-116 ]	Recuento	2	7	1	10
		% del total	6,7%	23,3%	3,3%	33,3%
	Medio [117-183]	Recuento	1	11	7	19
		% del total	3,3%	36,7%	23,3%	63,3%
	Favorable [184-250]	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
Total	Recuento	3	18	9	30	
	% del total	10,0%	60,0%	30,0%	100,0%	

**Interpretación:**

En la tabla 13 tenemos los resultados del clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.

En esta tabla se observa que, 7 personas que representan el 23,3% de integrantes de la muestra expresan que existe un clima organizacional desfavorable y las relaciones interpersonales es regular; 11 personas que representan el 36,7% señalan que existe un clima organizacional que se ubica en la categoría medio y las relaciones interpersonales en regular; 1 persona que representan el 3,3% señalan que existe un clima organizacional favorable y las relaciones interpersonales se ubica en la categoría alto.

Finalmente se puede concluir señalando que existe relación clima organizacional y las relaciones interpersonales.

**Tabla 14: Clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.**

**Tabla cruzada VX: Clima organizacional\*D7: Relación con la autoridad**

		D7: Relación con la autoridad			Total	
		Bajo [6-13]	Regular [14-21]	Alto [22-30]		
VX: Clima organizacional	Desfavorable [50-116 ]	Recuento	7	3	0	10
		% del total	23,3%	10,0%	0,0%	33,3%
	Medio [117-183]	Recuento	2	14	3	19
		% del total	6,7%	46,7%	10,0%	63,3%
	Favorable [184-250]	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
Total	Recuento	9	17	4	30	
	% del total	30,0%	56,7%	13,3%	100,0%	

**Interpretación:**

En la tabla 14 tenemos los resultados del clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.

En esta tabla se observa que, 7 personas que representan el 23,3% de integrantes de la muestra expresan que existe un clima organizacional desfavorable y la relación con la autoridad es bajo; 14 personas que representan el 46,7% señalan que existe un clima organizacional que se ubica en la categoría medio y la relación con la autoridad en regular; 1 persona que representan el 3,3% señalan que existe un clima organizacional favorable y las relaciones interpersonales se ubica en la categoría alto.

Finalmente se puede concluir señalando que existe relación clima organizacional y la relación con la autoridad.

Tabla 15 : Estadígrafos de la variable clima organizacional

		<b>Estadísticos</b>					
		D1:	D2:	D3:	D4:	D5:	VX: Clima
		Autorrealización	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales	organizacional
N	Válido	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
	Media	21,5667	29,7333	25,8000	25,0667	27,6333	129,8000
	Mediana	20,0000	31,0000	26,0000	25,0000	27,0000	127,5000
	Moda	20,00	26,00 <sup>a</sup>	36,00	19,00 <sup>a</sup>	27,00	126,00 <sup>a</sup>
	Desviación estándar	8,65700	7,13386	8,07038	6,18080	6,46200	31,34502
	Varianza	74,944	50,892	65,131	38,202	41,757	982,510
	Mínimo	10,00	14,00	12,00	15,00	13,00	67,00
	Máximo	38,00	44,00	43,00	38,00	40,00	192,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Interpretación: En la tabla N°15 se presentan los estadígrafos de la variable de estudio clima organizacional. Se observa que la media aritmética es de 129,8 puntos, con este resultado la valoración del clima organizacional se encuentra en la categoría Media desde la perspectiva del personal de enfermería de la que labora en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

Tabla 16: estadígrafos de la variable satisfacción laboral

Estadísticos									
	D1: Satisfacción de la tarea	D2: Condiciones laborales	D3: Reconocimiento personal	D4: Beneficios económicos	D5: Políticas administrativas	D6: Relaciones interpersonales	D7: Relación con la autoridad	VY: Satisfacción Laboral	
N Válido	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	18,6333	13,6667	21,7333	12,1333	14,6667	12,9333	16,2333	110,0000	
Mediana	19,5000	14,0000	22,0000	12,0000	14,5000	13,5000	16,0000	111,5000	
Moda	22,00	12,00	22,00 <sup>a</sup>	12,00	19,00	14,00	15,00 <sup>a</sup>	89,00 <sup>a</sup>	
Desviación estándar	4,55225	3,91578	6,29139	3,20273	4,26156	3,02784	5,75166	24,49771	
Varianza	20,723	15,333	39,582	10,257	18,161	9,168	33,082	600,138	
Mínimo	8,00	6,00	7,00	6,00	6,00	5,00	6,00	44,00	
Máximo	25,00	22,00	30,00	20,00	24,00	19,00	29,00	163,00	

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Interpretación: En la tabla N°16 se presentan los estadígrafos de la variable de estudio satisfacción laboral. Se observa que la media aritmética es de 110 puntos, con este resultado la valoración de la satisfacción laboral se encuentra en la categoría regular desde la perspectiva del personal de enfermería de la que labora en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

Tabla17: Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
D1: Autorrealización	,930	30	,049
D2: Involucramiento laboral	,961	30	,324
D3: Supervisión	,980	30	,822
D4: Comunicación	,960	30	,309
D5: Condiciones laborales	,976	30	,715
VX: Clima organizacional	,982	30	,875
D1: Satisfacción de la tarea	,898	30	,007
D2: Condiciones laborales	,983	30	,901
D3: Reconocimiento personal	,935	30	,065
D4: Beneficios económicos	,971	30	,562
D5: Políticas administrativas	,988	30	,977
D6: Relaciones interpersonales	,976	30	,703
D7: Relación con la autoridad	,976	30	,706
VY: Satisfacción Laboral	,959	30	,285

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación:

De los resultados en la tabla 17, un nivel crítico (significación asintótica bilateral =p) en todos los casos son menores a 0,05 en los puntajes de la variable clima organizacional y satisfacción laboral; se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos no se ajustan a una distribución normal (la prueba de shapiro – Wilk, con un nivel de significancia al 5%). Por lo que se utilizó la prueba no paramétrica de coeficiente Rho Spearman.



## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### Hipótesis General: Tabla18.

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

#### A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

**H0:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**Hi:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

#### B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%:  $\alpha = 0,01$

#### C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Spearman

#### D. Calculo estadístico:

E. Valor de Rs calculado = 0,798

			VX: Clima organizacional	VY: Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	VX: Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	VY: Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

#### F. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,798 (correlación altamente significativo) y el

significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha = 0,01$ ; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**Hipótesis específica N°01: Tabla19.**

Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción de las tareas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**A. Planteo de las hipótesis estadísticas:**

**H0:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción de las tareas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**Hi:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción de las tareas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**B. Establecer el nivel de significancia:**

Nivel de significancia 1%:  $\alpha = 0,01$

**C. Prueba de hipótesis seleccionada:**

Prueba paramétrica Spearman

**D. Calculo estadístico:**

Valor de Rs calculado = 0,529

			VX: Clima organizacional	D1: Satisfacción de la tarea
Rho de Spearman	VX: Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,529
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	D1: Satisfacción de la tarea	Coefficiente de correlación	,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

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

**E. Conclusión:**

El valor de Rho Spearman = 0,529 (correlación moderada significativo ) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región

crítica  $\alpha = 0,01$ ; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción de las tareas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

### Hipótesis específica N°02: Tabla 20

Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018

#### A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

**H0:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**Hi:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

#### B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%:  $\alpha = 0,01$

#### C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Spearman

#### D. Calculo estadístico:

Valor de Rs calculado = 0,782

			VX: Clima organizacional	D2: Condiciones laborales
Rho de Spearman	VX: Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	D2: Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

#### E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,782 (correlación altamente significativa) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región

crítica  $\alpha = 0,01$ ; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**Hipótesis específica N°03: Tabla 21.**

Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**A. Planteo de las hipótesis estadísticas:**

**H0:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**Hi:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**B. Establecer el nivel de significancia:**

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0,05$

**C. Prueba de hipótesis seleccionada:**

Prueba paramétrica Spearman

**D. Calculo estadístico:**

Valor de Rs calculado = 0,435

		D3: Reconocimiento personal	
		VX: Clima organizacional	
Rho de Spearman	VX: Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,435*
		N	30
	D3: Reconocimiento personal	Coeficiente de correlación	,435*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**E. Conclusión:**

El valor de Rho Spearman = 0,435 (correlación moderada significativa) y

el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha = 0,05$ ; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**Hipótesis específica N°04: Tabla 22.**

Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**A. Planteo de las hipótesis estadísticas:**

**H0:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018

**Hi:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018

**B. Establecer el nivel de significancia:**

Nivel de significancia 1%:  $\alpha = 0,01$

**C. Prueba de hipótesis seleccionada:**

Prueba paramétrica Spearman

**D. Calculo estadístico:**

Valor de Rs calculado = 0,513

		VX: Clima organizacional	D4: Beneficios económicos
Rho de Spearman	VX: Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,513**
		N	30
	D4: Beneficios económicos	Coefficiente de correlación	,513**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

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

**E. Conclusión:**

El valor de Rho Spearman = 0,513 (correlación moderada significativa ) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha = 0,01$ ; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018

**Hipótesis específica N°05: Tabla 23.**

Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**A. Planteo de las hipótesis estadísticas:**

**H0:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**Hi:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**B. Establecer el nivel de significancia:**

Nivel de significancia 1%:  $\alpha = 0,01$

**C. Prueba de hipótesis seleccionada:**

Prueba paramétrica Spearman

**D. Calculo estadístico:**

Valor de Rs calculado = 0,509

		VX: Clima organizacional	D5: Políticas administrativas
Rho de Spearman	VX: Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,509**
		N	30
	D5: Políticas administrativas	Coefficiente de correlación	,509**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

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

**E. Conclusión:**

El valor de Rho Spearman = 0,509 (correlación moderada significativa) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha = 0,01$ ; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**Hipótesis específica N°06: Tabla 24.**

Existe relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**A. Planteo de las hipótesis estadísticas:**

**H0:** No existe relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**Hi:** Existe relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**B. Establecer el nivel de significancia:**

Nivel de significancia 1%:  $\alpha = 0,01$

**C. Prueba de hipótesis seleccionada:**

Prueba paramétrica Spearman

**D. Calculo estadístico:**

Valor de Rs calculado = 0,550

		VX: Clima organizacional	D6: Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	VX: Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,550**
		N	30
D6: Relaciones interpersonales	D6: Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,550**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,002
			30

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

### E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,550 (correlación moderada significativa ) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha = 0,01$ ; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

### Hipótesis específica N°07: Tabla 25.

Existe relación entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

#### A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

**H0:** No existe relación entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**Hi:** Existe relación entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

#### B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%:  $\alpha = 0,01$

#### C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Spearman

#### D. Calculo estadístico:

Valor de Rs calculado = 0,765

			VX: Clima organizacional	D7: Relación con la autoridad
Rho de Spearman	VX: Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	D7: Relación con la autoridad	Coefficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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



### **E. Conclusión:**

El valor de Rho Spearman = 0,765 (correlación altamente significativa) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha= 0,01$ ; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018

## **IV. DISCUSIÓN**

La discusión de resultados se realiza contrastando los hallazgos encontrados con lo señalado en el marco teórico y los antecedentes de investigación.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018. Esto se está reflejado en el coeficiente de correlación de Spearman de 0,798.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos tenemos a Salazar, O. (2016) quien en su tesis determinó que si existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno mediante la prueba de chi cuadrado  $=7.700$ , significación asintótica (bilateral)=0,02.<sup>17</sup> También se puede mencionar a Arias, F. y Ferrer, D (2014) quienes realizaron una investigación sobre el Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Centro Materno Infantil Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo en el año 2014, obtuvo como resultados que la satisfacción laboral y el Clima organizacional tienen relación directa, positiva significativa ( $p < 0,05$ ) y Rho de Spearman 0,537.<sup>15</sup>

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sobre clima organizacional sustentada por Chiavenato, I. (2009) quien conceptualiza al clima organizacional como el ambiente apropiado de la organización, expresado y apreciado por el individuo conforme a las circunstancias que encuentra en su transcurso de interacción social y en la estructura organizacional.<sup>25</sup> Por otro lado,

con respecto a la variable satisfacción laboral Palma (1999) señala que es la actitud que muestra el trabajador a la actividad laboral que ejecuta; es decir aquella actitud se ve intervenida por su percepción en relación a su trabajo.<sup>43</sup>

Por otro lado en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción de las tareas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho Spearman equivalente a 0,529, que refleja una correlación positiva es decir a un mejor clima organizacional le corresponde un mejor desarrollo de la satisfacción de las áreas.

En la hipótesis específica N°2; se señala que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho Spearman equivalente a 0.782, que refleja una correlación positiva es decir a un mejor clima organizacional le corresponde un mejor desarrollo de la dimensión condiciones laborales.

En la hipótesis específica N°3; se señala que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho Spearman equivalente a 0,435, que refleja una correlación positiva es decir a un mejor clima organizacional le corresponde un mejor desarrollo de la dimensión reconocimiento personal.

En la hipótesis específica N°4; se señala que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho Spearman equivalente a 0,513, que refleja una correlación positiva es decir a un mejor clima

organizacional le corresponde un mejor desarrollo de la dimensión beneficios económicos.

En la hipótesis específica N°5; se señala que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho Spearman equivalente a 0,509, que refleja una correlación positiva es decir a un mejor clima organizacional le corresponde un mejor desarrollo de la dimensión políticas administrativas.

En la hipótesis específica N°6; se señala que existe relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho Spearman equivalente a 0,550, que refleja una correlación positiva es decir a un mejor clima organizacional le corresponde un mejor desarrollo de las relaciones interpersonales.

En la hipótesis específica N°7; se señala que existe relación entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el servicio. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho Spearman equivalente a 0,765, que refleja una correlación positiva es decir a un mejor clima organizacional le corresponde un mejor desarrollo de la dimensión relación con la autoridad.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Se ha logrado determinar que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,798 y es altamente significativo (0,000).

**Segunda:** Se ha logrado determinar que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,529 y es moderado y significativo (0,000).

**Tercera:** Se ha logrado determinar que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,782 y es altamente significativo (0,000).

**Cuarta:** Se ha logrado determinar que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,435 y es moderado y significativo (0,000).

**Quinta:** Se ha logrado determinar que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,513 y es moderado y significativo (0,000).

**Sexta:** Se ha logrado determinar que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,509 y es moderado y significativo (0,000).

**Séptima:** Se ha logrado determinar que existe relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,550 y es moderado y significativo (0,000).

**Octava:** Se ha logrado determinar que existe relación entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,765 y es altamente significativo (0,000).

## V. RECOMENDACIÓN

**Primera:** Al director del Hospital Regional de Ica para fortalecer y difundir el programa de clima organizacional ya existente realizado por el MINSA, para así realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional con el objetivo que el personal de enfermería tenga una mejor percepción de su ambiente laboral sintiéndose motivado, valorado y que al mismo tiempo renueve el compromiso con su trabajo y con la institución con el fin de mejorar sus actividades cotidianas y su rendimiento.

**Segunda:** A las autoridades del Hospital Regional de Ica tomar en cuenta esta investigación para así atender la satisfacción y clima organizacional existente en las enfermeras, y de esta forma motivar el mejor desempeño laboral en el personal de enfermería que adquiere sentido al reconocer sus logros y méritos propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional, asimismo apoyar estos trabajos de investigación para aplicarlos a los otros grupos de profesionales para tener un diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en la institución y así aplicar estrategias que les ayuden a mejorar.

**Tercera:** A la jefatura del servicio de emergencia elaborar un plan de mejora orientados a propiciar en el servicio un ambiente apropiado, que ofrezca comodidad y confort y un ambiente adecuado para mejorar la labor que realiza el profesional de enfermería, así como contar con equipos y dispositivos que se

encuentren en buen estado y acorde con la tecnología. Entregar suficiente material para realizar los procedimientos y faciliten la tarea del personal de enfermería que contribuyan con la bioseguridad.

**Cuarta:** A las distintas jefaturas de cada área deben promover un buen ambiente de trabajo, cálido, humano, dinámico así mismo realizar charlas informativas para orientar a los trabajadores sobre la importancia que tiene el desarrollar un clima organizacional favorable dentro de la institución, concientizarlos para que de esta forma se involucren de manera positiva para lograr cumplir todos los objetivos planteados.

**Quinta:** En relación a los beneficios económicos estos deberían ser equitativos, recompensando debidamente las horas de trabajo y equitativamente reconociendo la formación profesional de postgrado con incentivos como producto de su esfuerzo y como elemento motivador para que el profesional de enfermería se sienta con la necesidad de querer superarse en busca del crecimiento personal y bajo la premisa de brindar atención de calidad al paciente.

**Sexta:** Al jefe del servicio de emergencia implementar políticas de capacitación, desarrollar talleres que involucren al liderazgo, la motivación, la reciprocidad, la participación y la comunicación de los trabajadores para de esta manera lograr que exista un buen clima organizacional para de esta forma la satisfacción que presenten los trabajadores por la labor que realizan logre resultar positiva.

**Séptima:** Motivar al personal, promoviendo el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional para enfrentar retos, consolidando su compromiso con el trabajo, estimulando su contribución en la gestión institucional.

**Octava:** Fortalecer las relaciones en el personal de enfermería, y con la Jefa del servicio considerando sus opiniones y propuestas que promuevan un cambio positivo en sus acciones e ideas reflejado en el trabajo de equipo que persigue un mismo objetivo. Con ello se obtiene un ambiente laboral grato y el personal se

considerará escuchado y valorado como parte fundamental del servicio aumentando la satisfacción laboral.

## VII. REFERENCIAS

1. Vejarano, V y Jurado A.,Análisis y Evaluación del Clima Organizacional para mejorar el Desempeño del personal Administrativo - Universidad Señor de Sipán. (Tesis de bachiller). Chiclayo: Universidad Señor de Sipán – Chiclayo.2006
2. Mejía, B. Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud. Bogotá: Ecoe Ediciones.2006
3. Ministerio de Salud. Documento técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. Resolución Ministerial N° 519-2006. / MINSA. Lima. 2007
4. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional (segunda ed.). Lima, Perú: J.W.G. Servicios Gráficos.2009
5. Alva, E. Nivel de Satisfacción Laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno perinatal 2012. (Tesis de Especialidad). Lima-Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2014
6. García, D. Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales.2010



7. Robbins, S. Comportamiento Organizacional. 8a. ed. México: Prentice Hall.1998
8. Superintendencia Nacional de Salud. (2016). Encuesta Nacional de Satisfacción al Usuario en Salud. Lima, Perú: SUSALUD
9. Ley del Trabajo de la Enfermera N° 27669. Disponible en: [http://www.essalud.gob.pe/downloads/c\\_enfermeras/ley\\_de\\_trabajo\\_del\\_enfermero.pdf](http://www.essalud.gob.pe/downloads/c_enfermeras/ley_de_trabajo_del_enfermero.pdf)
10. Sierra, L. Satisfacción laboral y clima organizacional percibida por docentes de instituciones de la Iglesia adventista del séptimo día de la unión colombiana del sur en la universidad de Montemorelos Colombia. (Tesis de Maestría) Universidad de Montemorelos – Colombia.2015
11. Zans ,A. Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. (Tesis de Maestría), Universidad nacional autónoma de Nicaragua - Matagalpa.2016
12. Gonzales, Y.Cultura Organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general. (Tesis de Maestría) Universidad Rafael Urdaneta – Maracaibo. 2016
13. Aquije, F. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del centro de salud Ayacucho 2016 . (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo; Sede Ica – Perú.2016
14. Gotelli, J y Mansilla, M. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del hospital nacional dos de mayo, lima – Perú 2015 (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo; Sede Lima – Perú. 2015
15. Arias, F. y Ferrer, D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Centro Materno Infantil Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo – 2014. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo; Sede Lima – Perú.2014

16. Salazar, k. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de trabajadores de la red de salud de Ica - 2016.(Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo; Sede Ica – Perú.2016
17. Salazar, O. Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en centro de salud Ica 2016. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo; Sede Ica – Perú. 2016.
18. Cáceres, K. Relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Medicina Ica - 2016. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo; Sede Ica – Perú. 2016
19. Arredondo, D. Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto. (Tesis de maestría), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.2008
20. Reyes, J. Clima organizacional. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Escuela Superior de Hidalgo.2001
21. López, C. y Navarro , J. Análisis de clima organizacional aplicado al hospital de Victoria. (Tesis de pregrado): Universidad Austral de Chile, Valdivia – Chile.2003.
22. Martin, M. Clima del trabajo y organizaciones que aprenden. España.2000
23. Palma, S. Escala Clima Laboral. CL-SPC. Lima, Perú: Editorial Cartolan Eirl.2004
24. Méndez, A. Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención. Bogotá. Colombia: Centro Editorial Universidad de Rosario.2006
25. Chiavenato, I. (2da Ed.). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores.2009
26. Foutel, F. & Gneco, M. La satisfacción laboral y las estrategias de aprendizaje en el personal administrativo del Hospital Hermilio Valdizán. (Tesis pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima - Perú.2011

27. Hall, R. "Organizaciones, estructuras, procesos y resultados". Ed. Prentice Hall Hispanoamericana. S.A.1996
28. Martínez, M. Gestión empresarial: Equilibrando objetivos y valores. (Vol1.2<sup>da</sup>ed). (pp. 70-71). Ediciones Díaz de Santos.2003
29. Barroso, P. Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH. Venezuela. Caracas.2004
30. Robbins, J. (15 Ed.). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.2013
31. Brunet, L. El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones, diagnósticos y consecuencias. México: Trillas.1999
32. Góngora, E. Clima organizacional. Brasil: IESDE BRASIL SA.2012
33. Alles, M. Comportamiento Organizacional (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.2007
34. Hoppock, R. Job satisfaction. New York, Harper & Row. 1935
35. Locke, E. "What is job satisfaction?", Organizational Behavior and Human Performance.1969
36. Robbins, S. Comportamiento organizacional. Décima edición. México. Editorial Pearson.2004
37. Barraza, M. A. & Ortega, M. F. Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. Ponencia presentada en el X Congreso de Investigación Educativa, Veracruz, México.2009
38. Fernández, M. "Fuentes de presión laboral, tipo de personalidad, desgaste Psíquico, satisfacción laboral y desempeño docente". [Tesis Doctoral]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2003
39. Anaya, D. y Suárez, Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Un estudio de ámbito nacional. Revista de Educación.2007
40. Daza, D. Importancia de la Satisfacción Laboral del trabajador en las organizaciones. Cartagena: Universidad Tecnológica de Bolívar.2007
41. Sánchez, F. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. [Tesis de pregrado]. Rosario: Universidad Abierta Interamericana.2011

42. Reyero, R., y Touron, J. El desarrollo del talento: la aceleración como estrategia educativa. La Coruña, España: Editorial Netbiblo. 2003
43. Palma, S. Escala Satisfacción Laboral. SL-SPC. Lima, Perú: Editorial Cartolan Eirl. 1999
44. García, D. “Estudio de la motivación y satisfacción laboral en el colectivo de operaciones de grúa torre en edificación a través de un método cualitativo”. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica de Valencia. Valencia – España. 2011

ANEXO 1: Data de resultados

V1. ESCALA DE CLIMA LABORAL																																																					
d1. Autorrealización										d2. Involucramiento laboral										d3. Supervisión										d4. Comunicación										d5. Condiciones laborales													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49				
1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	5	4	2	2	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	1	2	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	3	3			
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
5	2	1	2	3	1	1	1	2	1	2	1	5	5	5	1	5	5	2	1	1	2	2	5	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	3	1	2	5						
6	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	5	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3					
7	5	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	4	2	2	4	2	5	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	5	2	2	2					
8	1	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	4	5	2	2	2	2	1	3	2	4	1	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	1	2	2					
9	1	2	2	1	1	3	3	1	1	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3						
10	1	1	2	1	1	1	2	2	2	5	2	3	2	3	2	5	5	3	2	5	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	4	3	2	2					
11	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	5	5	1	2	2					
12	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2						
13	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3						
14	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3						
15	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4					
16	5	3	5	3	2	2	1	1	3	5	5	5	5	4	3	4	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	4	4	4	5	5	3	3					
17	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	1	2	5	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	4	2	1	1	5	3	2	4	3	2	2	1	3						
18	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	1	2	5	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	5	2	1	1	5	1	3	2	4	2	2	1	2	3					
19	4	1	2	1	1	1	1	3	1	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	1	1	1	1	5	5	3	5	4	1	1	1	4	2	1	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1					
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	4	5	2	1	5	5	1	1	1	1	2	4	2	4	2	3	3	2	2	2	3	4	2	1	2	2	3	2	1	1	1	5	3	3	3	2	2					
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1				
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	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	3	3					

23	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	
24	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
25	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
27	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
28	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	
29	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	
30	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2

## ANEXO 2

### V2. ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

	D1. Satisfacción de las tareas						D2. Condiciones laborales					D3. Reconocimiento personal						D4. Beneficios económicos						D5. Políticas administrativas						D6. Dimensión relaciones interpersonales				D7. Relación con la autoridad														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36												
1	5	4	5	1	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	4	3	4	5	5	4	1	2	3	2	2	2	4	4	1	5	1	1	1	5	1	1												
2	4	1	4	1	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	1	2	5	3	1	1	5	4	4	1	5	1	1	1	5	5	1												
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3												
4	3	1	3	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
5	5	1	5	1	5	5	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	5	4	1	1	2	4	1	1	1	4	4	1	5	2	2	5	2	4	1													
6	5	1	5	1	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
7	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3			
8	5	1	5	1	5	5	3	3	4	4	2	5	5	5	5	5	2	2	1	1	2	2	2	2	5	4	4	1	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2			
9	4	1	4	1	4	5	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
10	4	3	5	1	5	4	3	3	2	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	1	1	5	4	4	1	5	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

12	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2		
13	5	1	5	1	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	1	5	3	3	3	3	3		
14	5	1	5	1	5	5	3	3	2	3	3	4	5	4	5	5	5	3	1	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	5	3	3	4	4	2	4	
15	4	1	4	1	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3		
16	5	2	5	2	5	5	3	3	2	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	
17	5	1	5	1	5	5	2	2	2	3	2	5	3	5	3	3	5	5	5	1	1	5	5	2	2	5	3	4	1	3	1	1	1	2	1	1	
18	5	1	5	1	5	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	5	1	1	5	5	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
19	4	1	4	1	5	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	3	1	5	5	3	4	3	4	3	5	5	1	5	3	3	4	5	5	5	
20	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	5	5	5	5	5	3	1	2	5	4	1	2	3	3	3	4	4	3	2	1	1	1	1	1	
21	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	2	1	4	3	3	4	3	3	2	2	1	3	2	
22	4	2	4	1	3	3	2	2	1	2	3	3	3	4	4	4	4	5	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	
23	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	
24	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
25	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
26	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
27	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	
28	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
29	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
30	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1

**ANEXO 3**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica – 2018.**

PLANTEAMIENTO O DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MUESTRA	DISEÑO DE INVESTIGACION	INSTRUMENTO	ESTADISTICO
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> <b>O.E.1:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018. <b>O.E.2:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones laborales en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018. <b>O.E.3:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.</p> <p><b>Ho:</b> No Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.</p> <p><b>Hipótesis Especificas</b> <b>H.E.1:</b> Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018 <b>H.E.2:</b> Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Clima Organizacional</p> <p><b>Variable Dependiente:</b> Satisfacción laboral.</p>	<p><b>POBLACIÓN,</b> Constituida por el total de 30 enfermeras(os) que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.</p> <p><b>MUESTRA</b> La selección de la muestra Por ser una población pequeña se trabajará con el total de la población siendo la muestra 30 profesionales asistenciales..</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Aplicada, No experimental, transversal, descriptiva-correlacional</p> <p>El Diseño es descriptivo</p> <p>El diagrama para un diseño correlacional es:</p> <p>Donde: M: Muestra de estudio O1: Medición de la variable 1 (Clima organizacional) R: Relación entre variable 1 y variable 2 O2 : Medición de la variable 2 (Satisfacción Laboral)</p>	<p><b>Variable 1: Clima Organizacional</b> <b>Técnicas:</b> Recolección de Datos <b>Instrumentos:</b> Cuestionario Autor: Palma Carrillo, Sonia Año: 2004 Ámbito de Aplicación: Servicio de Emergencia del Hospital Regional.</p> <p><b>Variable 2: Satisfacción Laboral</b> <b>Técnicas:</b> Recolección de Datos <b>Instrumentos:</b> Cuestionario Autor: Palma Carrillo, Sonia Año:1999 Ámbito de Aplicación: Servicio de Emergencia del Hospital Regional.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Los datos serán vaciados en el Programa Excel (Hoja de cálculo) y analizados con el Programa SPSS versión número 23. A su vez serán representados en tablas y gráficos cada uno de ellos con su respectiva interpretación que nos permitirá conocer los resultados obtenidos.</p> <p><b>INFERENCIAL</b> Se empleó la prueba de coeficiente de correlación de SPERMAN para determinar la relación de la variable clima organizacional y la variable dependiente satisfacción laboral.</p>



	<p><b>O.E.4:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.</p> <p><b>O.E.5:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión políticas administrativas en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.</p> <p><b>O.E.6:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.</p> <p><b>O.E.7:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018</p>	<p>Hospital Regional de Ica en el año 2018.</p> <p><b>H.E.3:</b> Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.</p> <p><b>H.E.4:</b> Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.</p> <p><b>H.E.5:</b> Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.</p> <p><b>H.E.6:</b> Existe relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.</p> <p><b>H.E.7:</b> Existe relación entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018.</p>					
--	---	--	--	--	--	--	--

**ANEXO 4**  
**Test. ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (C.L – S.P.C)**

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

No hay respuestas buenas ni malas

- Todo o Siempre : 5
- Mucho : 4
- Regular o Algo : 3
- Poco : 2
- Ninguno o Nunca : 1

N°	PREGUNTAS	Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca
<b>DIMENSIÓN: AUTORREALIZACIÓN</b>						
1.	Existen oportunidades de progresar en su institución					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4	Se valora los altos niveles de desempeño.					
5	Los Jefes expresan reconocimiento por los logros.					
6	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
7	La organización promueve el desarrollo del personal.					
8	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
9	Se reconocen los logros en el trabajo.					
10	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
<b>DIMENSIÓN: INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>						
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					

14	Los trabajadores están comprometidos con la Organización					
15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización					
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
<b>DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN</b>						
21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el Trabajo					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
30	Existe un trato justo en la organización					
<b>DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN</b>						
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
34	Existen suficientes canales de comunicación.					
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
36	En la organización se afrontan y superan los obstáculos.					
37	La organización fomenta y promueve la comunicación interna.					

38	El Coordinador escucha los planteamientos que se le hacen.					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
40	Se conocen los avances en las otras áreas de las Coordinaciones.					
<b>DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES</b>						
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
42	Los objetivos de trabajo son retadores.					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
46	Existe buena administración de los recursos.					
47	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización					
48	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
49	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

## ANEXO 5

### Test. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista. No hay preguntas buena ni mala.

- Todo o Siempre : 5
- Mucho : 4
- Regular o Algo : 3
- Poco : 2
- Ninguno o Nunca : 1

N°	PREGUNTAS	Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca
<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DE LAS TAREAS</b>						
1.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
2.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
3.	Me siento realmente útil con la labor que hago					
4.	Mi trabajo me aburre.					
5.	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
6.	Me gusta el trabajo que realizo					
<b>DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALE</b>						
7.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
8.	El ambiente donde trabajo es Confortable					
9.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
10	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
11	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
<b>DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO PERSONAL</b>						
12	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
13	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
15	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

16	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
17	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
<b>DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN</b>						
18	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
19	Me siento mal con lo que gano.					
20	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
21	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
<b>DIMENSIÓN: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>						
22	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
23	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están Explotando					
24	Me disgusta mi horario					
25	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
26	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
<b>DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
27	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
28	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
29	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
30	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
<b>DIMENSIÓN: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>						
31	Los jefes son comprensivos.					
32	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.					
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del Trabajo					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
36	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**ANEXO 6**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE**  
**INVESTIGACION**

Yo, **TRABAJADOR(A) EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA**, A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA – 2018.

“Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será solo y exclusivamente para fines de la investigación donde serán tratados y analizados con anonimato de acuerdo a los principios éticos y científicos que rigen la investigación donde se asegura la máxima confidencialidad”

**COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**

Estimado colaborador:

El investigador del proyecto para el cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado. Se compromete con usted a guardar la confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

La encuesta durará 20 minutos.

Por lo informado, **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** a que se me realice la encuesta mediante el cuestionario correspondiente.

Ica,...de.....2018

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador





## Figuras estadísticas

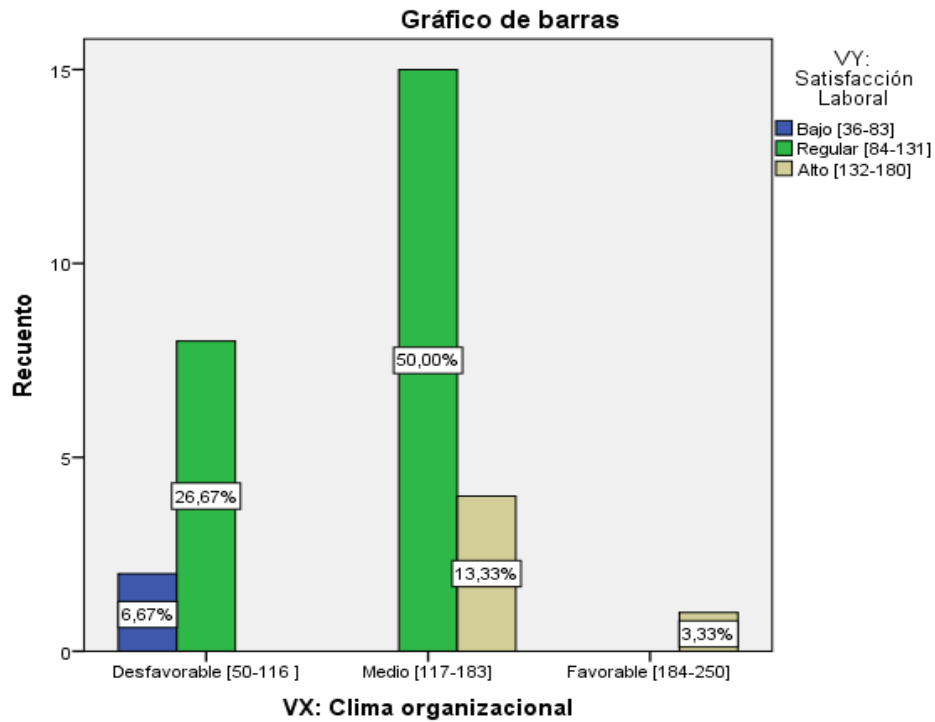


Figura 1: Clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.

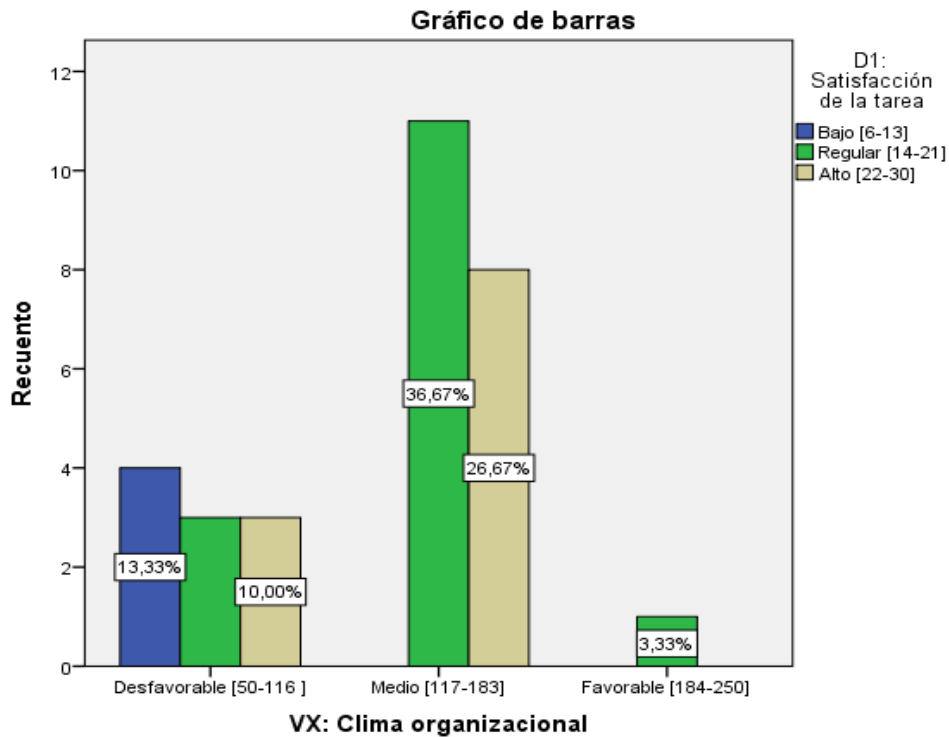


Figura 2: clima organizacional y la dimensión satisfacción de las tareas en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.

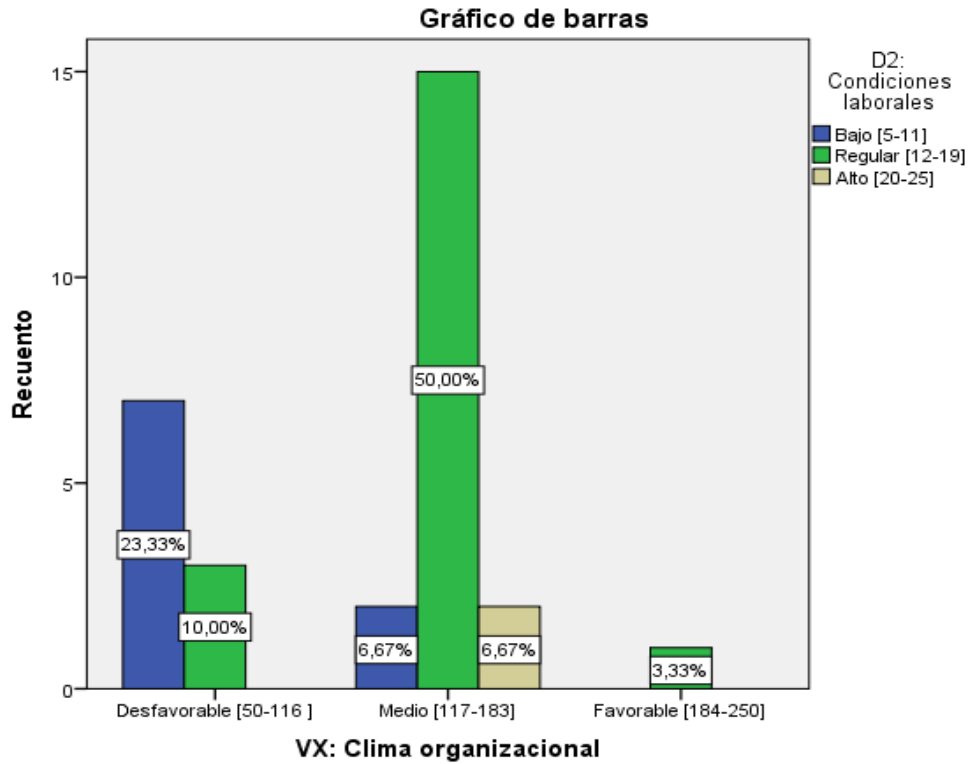


Figura 3: El clima organizacional y la dimensión condiciones laborales en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.

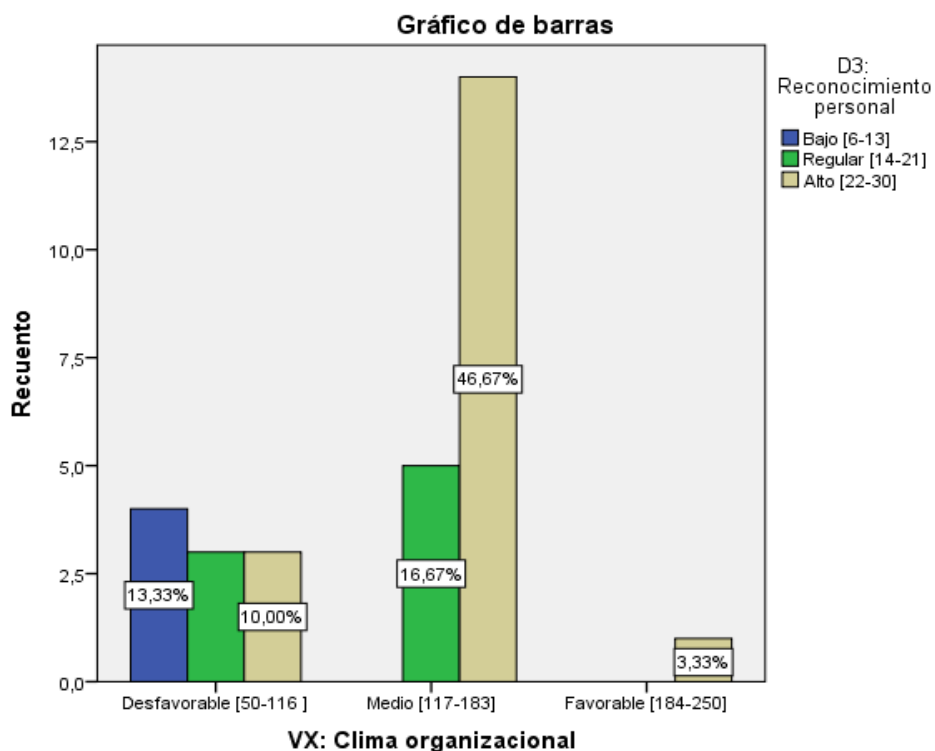


Figura 4: clima organizacional y la dimensión reconocimiento en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.

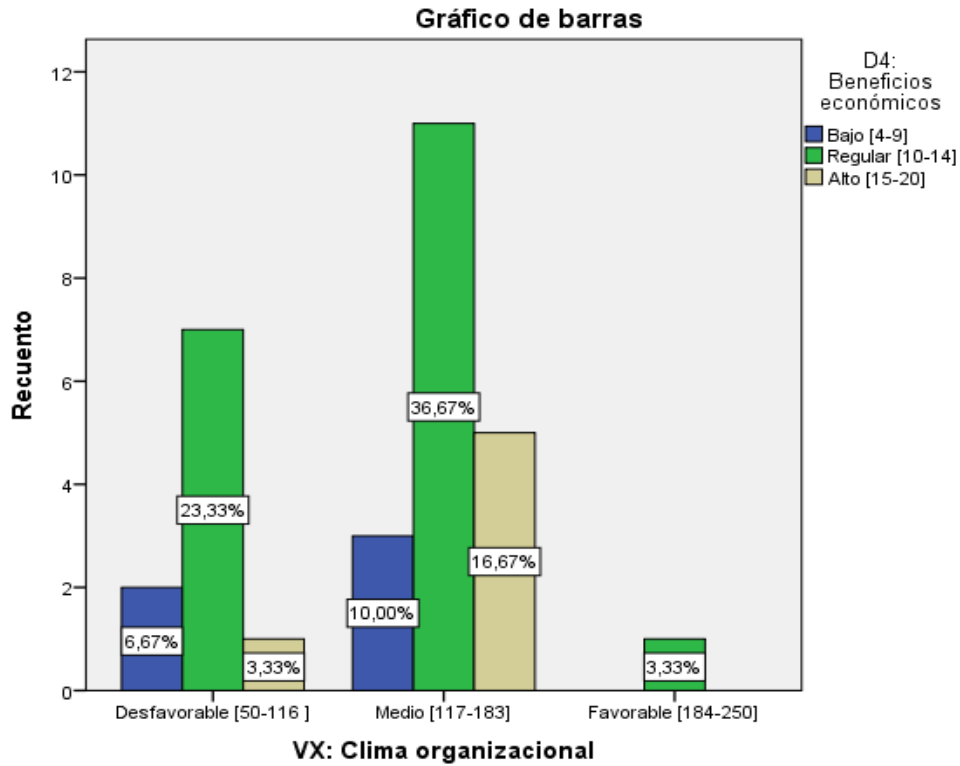


Figura 5: Clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.

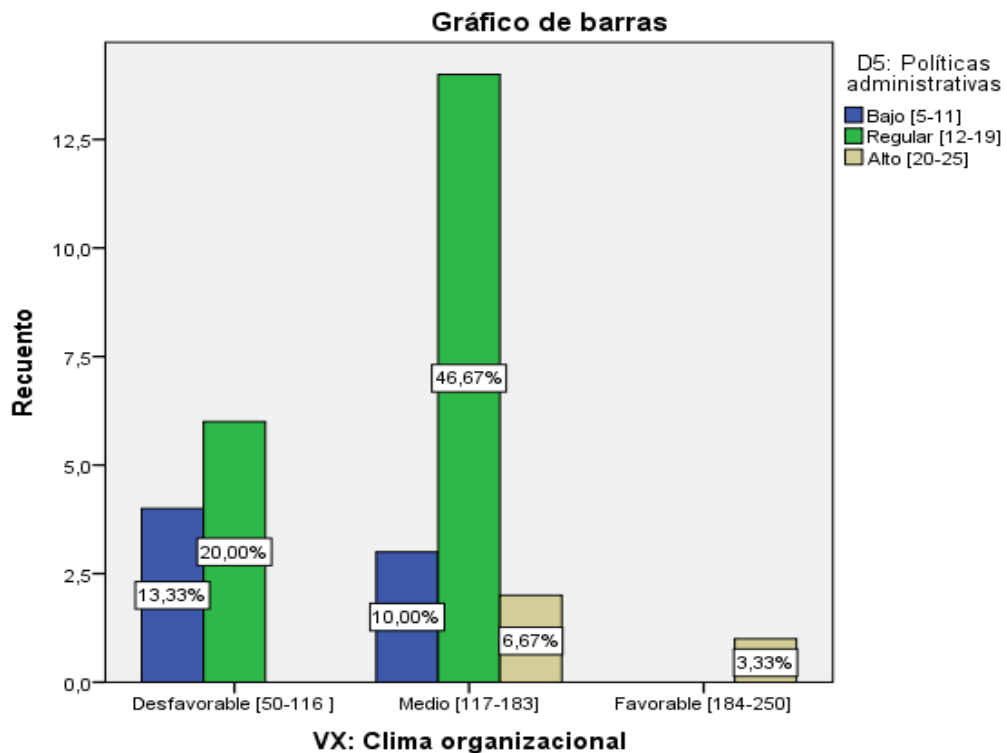


Figura 6: Clima organizacional y la dimensión política administrativas en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.

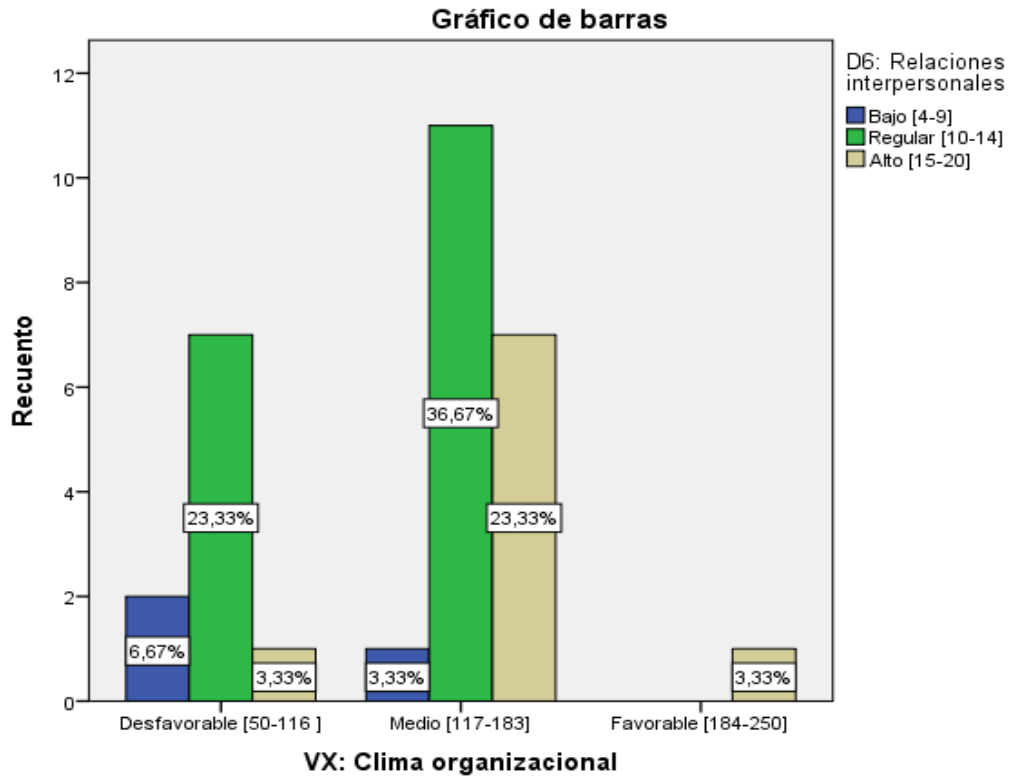


Figura 7: Clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.

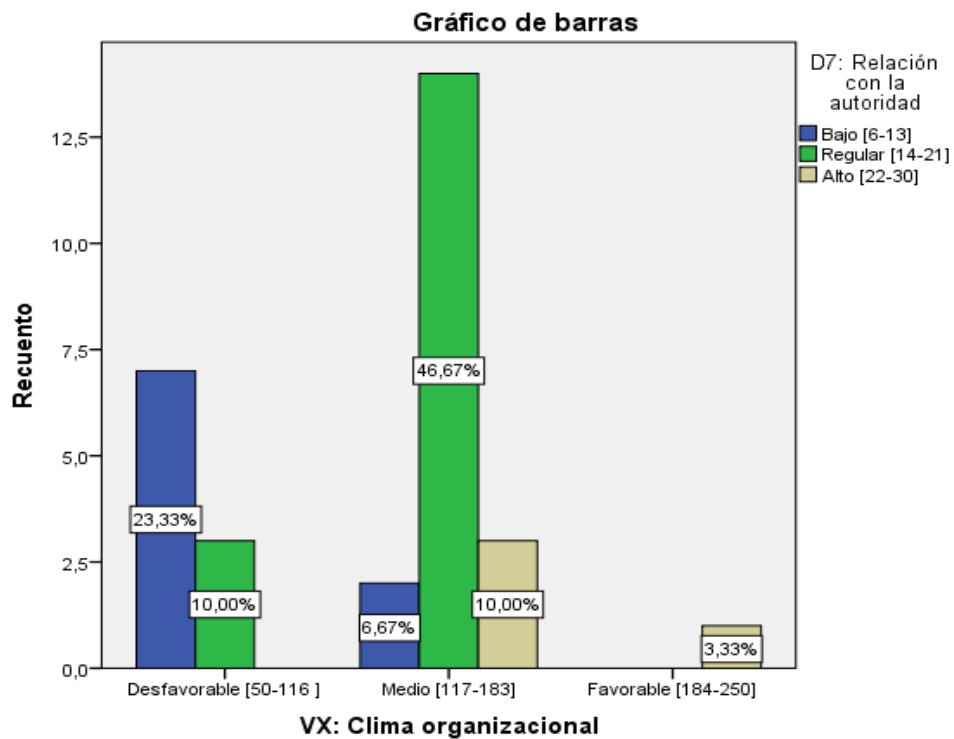


Figura 8: Clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.

## ANEXO 7

### ARTÍCULO CIENTÍFICO

#### **Clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica. 2018**

##### **1. AUTOR**

Br. Echevarria Roman, Carlos Joel

Correo: Echevarria\_c1@hotmail.com

Licenciado en Enfermería

##### **2. RESUMEN**

El clima organizacional y la satisfacción laboral son las bases fundamentales para lograr el éxito de toda organización que quiere hacerse competitiva y mantener a sus empleados altamente satisfechos y comprometidos es primordial. La presente investigación tiene como propósito Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. La investigación es de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional, con una población muestral de 30 enfermeras(os) del servicio de emergencia del hospital regional de Ica, empleando el muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se aplicó la escala de clima organizacional de 50 items de Sonia Palma Carrillo (2004) y la escala de satisfacción laboral de 36 items de Sonia Palma Carrillo (1999). Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis, Los resultados determinaron que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,798 y es altamente significativo (0,000).

**Palabras Clave:**

Clima organizacional y satisfacción laboral.

### **3. ABSTRACT**

This research aims to determine the relationship between the level of The organizational climate and job satisfaction are the fundamental bases to achieve the success of any organization that wants to become competitive and keep its employees highly satisfied and committed is paramount.

The purpose of this research is to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the emergency service of the Ica regional hospital in 2018. The research is non-experimental and descriptive correlational design, with a sample population of 30 nurses of the emergency service of the regional hospital of Ica, using non-probabilistic sampling. For the collection of data, the organizational climate scale of 50 items by Sonia Palma Carrillo (2004) and the 36-item labor satisfaction scale of Sonia Palma Carrillo (1999)

were applied. While for the processing of data, descriptive statistics was used to present results in tables and figures; In addition to the inferential statistics for the verification of the hypothesis, the results determined that there is a direct and significant relationship between the organizational climate and job satisfaction in the emergency service of the Ica regional hospital in 2018. This correlation is reflected in the Rho Spearman coefficient of 0.798 and is highly significant (0.000).

Keywords:

Organizational climate and job satisfaction

### **4. INTRODUCCIÓN**

Actualmente las organizaciones del sector salud muestran interés en el recurso humano, siendo pieza clave para el éxito de la organización. Para generar competencias exitosas en beneficio de la misma, es fundamental saber como

piensa y como percibe el trabajador su propio clima organizacional y conocer los comportamientos de compromiso e identificación con la institución.

las disposiciones de optimizar la calidad de gestión en las instituciones de salud emergen su importancia en ambas variables para reformar la calidad de atención, la trascendencia del clima organizacional radica en la conducta del trabajador en base a las percepciones de los factores organizacionales existentes. Estas percepciones se explican por las vivencias, interacciones y tareas de cada trabajador con la organización.<sup>1</sup>

Mejía, B. (2006), describe al clima organizacional como el cumulo de situaciones internas que producen motivación y satisfacción en el recurso humano de las instituciones donde se encuentran respeto, comunicación, reconocimiento al desempeño en el trabajo, avenencia, cooperacion, sentido de progreso e integración, los cuales son importantes en el desarrollo de los procesos organizacionales.<sup>2</sup>

El Ministerio de Salud en su resolución Ministerial N° 623-2008, proporcionando instrumentos metodológicos precisos para el apropiado desarrollo en las funciones de los trabajadores y asimismo ofrecer servicios de calidad. Por ello el C.O es esencial para el crecimiento de una organización de salud puesto que fortalece procesos, técnicas de comunicación y liderazgo, integra equipos y promueve soluciones de los conflictos. Se trata de un tema dinámico, que involucra optimizar y potenciar aquellas dimensiones y / o factores negativos para la transformación hacia un C.O. óptimo de esta forma conseguir la complacencia del trabajador de salud<sup>3</sup>

El profesional de enfermería realiza dentro de las instituciones de salud un papel importante en brindar servicios de calidad el cual se vincula estrechamente con el trato del personal de salud, la mayoría de personal que trabaja en hospitales y/o instituciones de salud se sienten insatisfechos en su entorno laboral, debido al pensamiento que tienen sobre un escaso control laboral en su entorno y sienten la falta de valoración al trabajo realizado. Un inadecuado ambiente logra transformarse en causa de estrés e insatisfacción, logrando impactar en el

desarrollo laboral de cada persona, ya que la capacidad de rendimiento disminuye en condiciones de insatisfacción.<sup>4</sup>

En el presente la satisfacción del trabajador entorno a su labor es de sumo valor en el progreso de las organizaciones, así como en el proceso humanístico en general. En conclusión es preciso juntar las nuevas técnicas y/o conocimientos con el factor humano con el fin de alcanzar efectividad en las organizaciones actuales a raíz de la eficacia, eficiencia y efectividad, cuyo objetivo no es solo optimar el proceso productivo o calidad de los servicios dados, además conseguir la satisfacción laboral.<sup>5</sup>

Es importante resaltar que la satisfacción laboral es la conducta que adjudica la persona en su entorno laboral, se ve reflejado en relación a las conductas, sentir y estado anímico.

Robbins S. (2004), Describe a la satisfacción laboral como una acumulación de comportamientos de la persona hacia sus actividades. Aquel que se encuentre satisfecho en su trabajo tendrá comportamientos positivos hacia él, sin embargo aquel que se encuentre en total desacuerdo mostrara actitudes negativas. Por lo general cuando las personas ajenas al trabajo hablan del comportamiento del personal casi siempre lo relacionan a su satisfacción laboral.<sup>6</sup>

solo cuando el trabajador se encuentre conforme con su labor este responderá apropiadamente a lo requerido y de suceder lo inverso el trabajador no estará preparado para el trabajo con eficacia y calidad , asimismo la insatisfacción se puede evidenciar en las formas de actuar y de proceder del trabajador.

La SUNASA (2016) reporto información estadística acerca de satisfacción laboral sobre los trabajadores del sector. se realizó la encuesta a 5,098 profesionales entre enfermeras y médicos de un total de 97 establecimientos del MINSA. Obteniendo como resultado que de 2216 médicos resultado encontrado fue que el nivel de satisfacción de 2,216 médicos sólo 1567 se encuentra satisfecho con un 70.7%, por otro lado de 2,882 enfermeras solo 2190 se encuentran satisfechas con un 76% esto entorno a la relación a su trabajo.<sup>7</sup> Se han encontrado investigaciones que demuestran la insatisfacción que existe en algunos



personales de salud a nivel nacional; y su vez se encuentra un déficit en las organizaciones de salud la cual debe mejorar para brindar calidad en la atención y como parte fundamental valorar al potencial humano de cada una de las instituciones de salud.<sup>7</sup>

Es así como concluimos que la insatisfacción laboral guarda relación a una infinidad de factores siendo uno de ellos el clima organizacional. Ante esta situación problemática planteamos el presente estudio de investigación en el Hospital Regional de Ica

El MINSA en el 2008 se inclinó por estimar al clima organizacional como cambio primordial para fortalecer la satisfacción laboral en las personas y acrecentar la calidad de atención del usuario externo.<sup>8</sup>

La ley N° 27669 (Cap. III, Art. 9) hace mención que “Las enfermeras(os) deben contar con un ambiente adecuado y propicio para su desarrollo a plenitud, dentro de las condiciones de confort físico , mental y social donde se les brinde condiciones óptimas de trabajo. El Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) hace mención sobre la prioridad que se debe brindar a la atención en salud, pero para que pueda ocurrir eso es necesario condiciones de trabajo que deberán ser apropiados para el profesional de enfermería logrando una mayor satisfacción laboral.<sup>9</sup>

## 5. METODOLOGÍA

- **Tipos de estudio:** No experimental ,Aplicada
- **Diseño de investigación:** Descriptivo correlacional y transversal.
- **Identificación de variables:** **V1:** variable dependiente: (Satisfacción laboral). **V2:** variable independiente: (clima organizacional).
- **Población:** Constituida por el total de 30 enfermeras(os) que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, que cumplan con los siguientes criterios de inclusión y exclusión.
- **Muestra:** La selección de la muestra Por ser una población pequeña se trabajará con el total de la población siendo la muestra 30 profesionales de enfermería. Aspecto por conveniencia para el estudio.

- **Técnicas e instrumento de recolección de datos:** Para la recolección de datos el instrumento a realizar es el cuestionario que es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo de cada variable. El cuestionario del clima organizacional y el de satisfacción laboral validado por Sonia Palma.
- **Análisis de datos:** Para determinar la relación entre la variable Clima organizacional, y la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones, se realizó el análisis estadístico de los datos recolectados se empleó el paquete estadístico de ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences = Programa estadístico para las ciencias sociales) Versión 23. La presentación se realizó en tablas y gráficos detallando las variables y dimensiones. Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, ya que se buscó determinar la relación entre las dos variables con un nivel de confianza del 95% y 5% de significancia.

## 6. RESULTADOS

### Contrastación de hipótesis

Para probar esta hipótesis, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables cualitativas, que es el caso de la presente investigación

### Hipótesis General:

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

### A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

**H0:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**Hi:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**B. Establecer el nivel de significancia:**

Nivel de significancia 1%:  $\alpha = 0,01$

**C. Prueba de hipótesis seleccionada:**

Prueba paramétrica Spearman

**D. Calculo estadístico:**

Valor de Rs calculado = 0,798

			VX: Clima organizacional	VY: Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	VX: Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	VY: Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

**E. Conclusión:**

El valor de Rho Spearman= 0,798 (correlación altamente significativo) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha = 0,01$ ; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018.

**7. DISCUSIÓN:**

La discusión de resultados se realiza contrastando los hallazgos encontrados con lo señalado en el marco teórico y los antecedentes de investigación.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018. Esto se está reflejado en el coeficiente de correlación de Spearman de 0,798.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos tenemos a Salazar, O. (2016) quien en su tesis determinó que si existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno mediante la prueba de chi cuadrado =7.700, significación asintótica (bilateral)=0,02. También se puede mencionar a Arias, F. y Ferrer, D (2014) quienes realizaron una investigación sobre el Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Centro Materno Infantil Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo en el año 2014, obtuvo como resultados que la satisfacción laboral y el Clima organizacional tienen relación directa, positiva significativa ( $p < 0,05$ ) y Rho de Spearman 0,537

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sobre clima organizacional sustentada por Chiavenato, I. (2009) quien conceptualiza al clima organizacional como el ambiente apropiado de la organización, expresado y apreciado por el individuo conforme a las circunstancias que encuentra en su transcurso de interacción social y en la estructura organizacional. Por otro lado, con respecto a la variable satisfacción laboral Palma (1999) señala que es la actitud que muestra el trabajador a la actividad laboral que ejecuta; es decir aquella actitud se ve intervenida por su percepción en relación a su trabajo.

## **8. CONCLUSIONES**

**Primera:** Se ha logrado determinar que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,798 y es altamente significativo (0,000).

**Segunda:** Se ha logrado determinar que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,529 y es moderado y significativo (0,000).

**Tercera:** Se ha logrado determinar que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,782 y es altamente significativo (0,000).

**Cuarta:** Se ha logrado determinar que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,435 y es moderado y significativo (0,000).

**Quinta:** Se ha logrado determinar que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,513 y es moderado y significativo (0,000).

**Sexta:** Se ha logrado determinar que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,509 y es moderado y significativo (0,000).

**Séptima:** Se ha logrado determinar que existe relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,550 y es moderado y significativo (0,000).

**Octava:** Se ha logrado determinar que existe relación entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica

en el año 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de 0,765 y es altamente significativo (0,000).

## **9. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Propiciar un Clima Organizacional ideal en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ica con el objetivo que el personal de enfermería tenga una mejor percepción de su ambiente laboral sintiéndose motivado, valorado y que al mismo tiempo renueve el compromiso con su trabajo y con la institución con el fin de mejorar sus actividades cotidianas y su rendimiento.

### **Segunda:**

Motivar el mejor desempeño laboral en el personal de enfermería que adquiere sentido al reconocer sus logros y méritos propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional. Así mismo es importante que en las reuniones se tomen en cuenta las opiniones del personal ya que cuando el empleado se siente parte del equipo de trabajo se identifica con su organización .Se debe estimular la intervención de los empleados en los temas de gestión del servicio y no solo labor asistencial.

### **Tercera:**

Propiciar en el servicio un ambiente físico apropiado, que ofrezca comodidad y confort, ventilación, iluminación, limpieza y accesibilidad adecuadas para mejorar la labor asistencial del personal, así como equipos y dispositivos que se encuentren en buen estado y acorde con la tecnología. Entregar suficiente material para realizar los procedimientos y faciliten la tarea del personal de enfermería que contribuyan con la bioseguridad.

### **Cuarta:**

Las jefaturas deben promover un buen ambiente de trabajo, cálido, humano, dinámico así mismo programar capacitaciones continuas, como talleres de trabajo en equipo, relaciones humanas y premiar a la solidaridad con sus compañeros de trabajo. Así fortalecer la mejora de satisfacción laboral y mantener un clima laboral favorable.

**Quinta:**

En cuanto a los beneficios económicos estos deben ser equitativos, recompensando debidamente las horas de trabajo y reconociendo la formación profesional de postgrado con incentivos económicos como producto de su esfuerzo y como elemento motivador a todo el personal de enfermería para seguir superándose en busca del crecimiento personal y bajo la premisa de brindar atención de calidad al paciente.

**Sexta:**

Implementar políticas de capacitación, formación académica constante que permitan reforzar, innovar, incrementar nuevos conocimientos orientados a una mejor labor en las tareas encomendadas.

**Séptima:**

Motivar al personal, promoviendo el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional para enfrentar retos, consolidando su compromiso con el trabajo, estimulando su contribución en la gestión institucional.

**Octava:** Fortalecer las relaciones en el personal de enfermería, y con la Jefa del servicio considerando sus opiniones y propuestas que promuevan un cambio positivo en sus acciones e ideas reflejado en el trabajo de equipo que persigue un mismo objetivo. Con ello se obtiene un ambiente laboral grato y el personal se considerará escuchado y valorado como parte fundamental del servicio aumentando la satisfacción laboral.

## 10. REFERENCIAS

1. Vejarano, V y Jurado A,.Análisis y Evaluación del Clima Organizacional para mejorar el Desempeño del personal Administrativo - Universidad Señor de Sipán. (Tesis de bachiller). Chiclayo: Universidad Señor de Sipán – Chiclayo.2006
2. Mejía, B. Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud. Bogotá: Ecoe Ediciones.2006
3. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional (segunda ed.). Lima, Perú: J.W.G. Servicios Gráficos.2009
4. Alva, E. Nivel de Satisfacción Laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno perinatal 2012. (Tesis de Especialidad). Lima-Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2014
5. García, D. Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales.2010
6. Robbins, S. Comportamiento Organizacional. 8a. ed. México: Prentice Hall.1998
7. Superintendencia Nacional de Salud. (2016). Encuesta Nacional de Satisfacción al Usuario en Salud. Lima, Perú: SUSALUD
8. Ministerio de Salud. Documento técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. Resolución Ministerial N° 519-2006. / MINSA. Lima. 2001
9. Ley del Trabajo de la Enfermera N° 27669. Disponible en: [http://www.essalud.gob.pe/downloads/c\\_enfermeras/ley\\_de\\_trabajo\\_del\\_enfermero.pdf](http://www.essalud.gob.pe/downloads/c_enfermeras/ley_de_trabajo_del_enfermero.pdf)



Resumen de coincidencias

13%

X

13

13

13

1

8%

8%

2

3%

3%

3

<1%

<1%

4

<1%

<1%

5

<1%

<1%

6

<1%

<1%

7

<1%

<1%

8

<1%

<1%

9

<1%

<1%

10


<1%

<1%

11

150.187.178.3

<1%



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**1** **Clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.**

2018

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

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Dr. Carlos Joel Echevarría Román

**ASESOR:**

Mg. Miguel Ángel Hernández López

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:**

Página: 1 de 33    Número de palabras: 9167    Text-only Report    High Resolution    Activado