



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el servicio de emergencia. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud. La Libertad, Perú. 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORES:

Br. Acuña Shardín, Liz Vanessa
Br. Montoya González, Jaime Alberto

ASESORA:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ – 2018

Página Del Jurado

.....
Mg. ENMA PEPITA VERÁSTEGUI GÁLVEZ
Presidente

.....
Mg. JORGE LUIS DIAS AGREDA
Secretario

.....
Dra. MIRYAM GRISELDA LORA LOZA
Vocal

DEDICATORIA

A Dios

Mi guía y fortaleza espiritual para lograr enfrentar todos los desafíos y poder haber hecho efectivo este gran anhelo.

A mis padres e Hija

Ya que gracias a su apoyo y amor incondicional he logrado cumplir este gran objetivo profesional, siendo el inicio de una nueva etapa en mi vida académica y profesional.

Liz Vanessa Acuña Shardín

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso

Que en todo momento estuviste junto a mí, protegiéndome y guiándome por el camino correcto para poder obtener el éxito.

A mi esposa e hijos

El núcleo de mi corazón y mi razón de existir en esta vida, porque siempre serán la bendición más grande en esta vida.

Jaime Alberto Montoya González

AGRADECIMIENTO

A mi Asesora Dra. Miryam G. Lora Loza

Por su gran apoyo, infinita paciencia, por la motivación constante que nos ha permitido culminar nuestros estudios profesionales y la elaboración de esta tesis.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo

Por proporcionarnos grandes enseñanzas a través de una plana docente privilegiada.

A los trabajadores del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud

Por habernos permitido la realización de este estudio.

Al Mg. David Rene Rodríguez Díaz

por todos sus consejos metodológicos los cuales fortalecieron la estructuración de la presente tesis.

Liz Vanessa Acuña Shardín

Jaime Alberto Montoya González

DEDICATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Liz Vanessa Acuña Shardín, con DNI 44845153, estudiante de la Escuela de Posgrado, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada **“Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud. La Libertad, Perú. 2017.”**, son:

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

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Enero del 2018.



Liz Vanessa Acuña Shardín

44845153

DEDICATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jaime Alberto Montoya González, con DNI 18090900, estudiante de la Escuela de Posgrado, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada **“Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud. La Libertad, Perú. 2017.”**, son:

5. De mi autoría.
6. 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.
7. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
8. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Enero del 2018.



Jaime Alberto Montoya González

18090900

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presentamos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud. La Libertad, Perú. 2017.”, con la finalidad de obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la metodología de la investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación. La investigación incluye una primera parte donde se describe la problemática y el estado del arte del área temática, dentro de las cuales se precisan el clima organizacional y la satisfacción laboral incluyendo la descripción de cada una de sus dimensiones. Para poder evaluar sus niveles se aplicaron dos escalas de medición: Escala de Clima Organizacional, 2004 y Escala de Satisfacción Laboral de Palma, 1999, ambas validadas al español y en estudios nacionales previos.

La utilización de estas escalas ha permitido contrastar sus niveles y determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un servicio tan álgido como lo es la emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado esperamos su aprobación de la presente investigación por ser de justicia.

Los Autores

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	v
Declaratoria de Autenticidad	vi
Presentación	viii
Índice	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos Previos	15
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	22
1.4. Formulación del Problema	35
1.5. Justificación del Estudio	36
1.6. Hipótesis	38
1.7. Objetivos	38
II. MÉTODO	
2.1. Tipo de Estudio	39
2.2. Diseño de Investigación	39
2.3. Variables, Operacionalización	40
2.4. Población y Muestra	43
2.5. Técnicas e Instrumentos, Validez y Confiabilidad	44
2.6. Métodos de Análisis de Datos	49
2.7. Aspectos Éticos	50
III. RESULTADOS	50
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
VIII. ANEXOS	67

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación consistió en analizar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital Virgen de la Puerta – EsSalud durante el año 2017. Se desarrolló un estudio de tipo no experimental, prospectivo, transversal, descriptivo, correlacional en 30 profesionales de la salud entre médicos y enfermeras del servicio de emergencia del nosocomio en estudio. Para evaluar los niveles de las variables se utilizó la Escala de Clima Organizacional y la Escala de Satisfacción Laboral. Ambos niveles fueron similares, favorable (70 %), media (20 %) y desfavorable (10 %) para clima organizacional y alta (70 %), regular (20 %) y baja (10 %) para satisfacción laboral. Para evaluar las variables categóricas primero se aplicó a los datos la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov (valor $p < 0,05$) y luego se seleccionó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Se halló correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Rho de Spearman: 0,844 – Significancia Bilateral: $p = 0,000$). La investigación concluye en la existencia de evidencia significativa para determinar que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en el personal profesional de salud que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Virgen de la Puerta – EsSalud.

Palabras Clave: clima organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the Emergency Service of the Virgen de la Puerta Hospital – EsSalud during 2017. A non – experimental, prospective, cross – sectional, descriptive study was developed, correlational in 30 health professionals among doctors and nurses of the emergency service of the hospital under study. To evaluate the levels of the variables, the Organizational Climate Scale and the Labor Satisfaction Scale were used. Both levels were similar, favorable (70 %), medium (20 %) and unfavorable (10 %) for organizational climate and high (70 %), regular (20 %) and low (10 %) for job satisfaction. To evaluate the categorical variables, the Kolmogorov – Smirnov normality test was applied to the data (p value $< 0,05$) and then the Spearman nonparametric Rho test was selected. A correlation was found between the organizational climate and job satisfaction (Spearman's Rho: 0,844 – Bilateral Significance: $p = 0,000$). The investigation concludes in the existence of significant evidence to determine that the organizational climate is related to job satisfaction in the professional health personnel working in the Emergency Service of the Virgen de la Puerta Hospital – EsSalud.

Keywords: organizational climate, job satisfaction.

I. INTRODUCCION

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

El marco actual sanitario se halla inmerso dentro del proceso de globalización, sobre todo en las últimas décadas, en donde se evidencia el progresivo interés de las instituciones en un enfoque priorizado de atender el capital humano que labora en ellas. Esto ha proveído de una toma de conciencia en cuanto a que muy además de lo importante de la remuneración, resulta perentorio el atender la necesidad de participar en la toma de decisiones y de originar la oportunidad de que los trabajadores puedan realizarse personalmente. (Aiken, 2010; Chávez et al, 2015)

Bajo este contexto, diversas investigaciones han demostrado que a través de un clima organizacional saludable el personal sanitario hace evidente una mejora en el trato con los usuarios externos (los pacientes) y una atención de calidad; ya que; mediante el desarrollo de una cultura organizacional adecuada en los establecimientos, los encargados de dirigirlos, orientan su preocupación en prestar las garantías correspondientes del bienestar social y la calidad de vida laboral de los usuarios internos (los trabajadores). (Chinga et al, 2017)

El clima organizacional ha evidenciado ser el reflejo de la realidad que da lugar a los niveles de motivación y el rendimiento laboral que existen en una institución. La importancia del clima organizacional se fundamenta en que la conducta de un empleado no es la resultante de los factores de organización que existen, sino que ésta depende de la percepción que él posea de estos. Sin embargo, la mayoría de estas percepciones dependen de las interrelaciones y las labores, además de otra experiencia de cada trabajador con la institución. Es por ello

que el clima organizacional refleja la interacción entre las características personales y las organizacionales. (Panta, 2015; Calcina, 2015)

El Perú reconoce al clima organizacional como un aspecto importante en la productividad de las instituciones, tal es así que, el Ministerio de Salud (MINSA) ha elaborado una norma técnica en la cual establece en forma estructurada los pasos para el diagnóstico del clima organizacional en los establecimientos de salud mediante el instrumentos metodológicos concretos para el correcto desarrollo en las funciones laborales, reconociendo al clima organizacional como un factor fundamental que afecta la atención que brinda el prestador de servicios sanitarios. (MINSA, 2008; Calcina, 2015; Chiquinta, 2017)

El clima organizacional resulta ser una condición básica para el progreso de una institución sanitaria porque fortalece procesos, técnicas de comunicación y liderazgo, logrando integrar equipos y promover la solución de los conflictos. Se trata de un eje temático dinámico, que intermedia la concurrencia de la mejora y la potenciación de aquellas dimensiones y / o factores negativos para innovar hacia una situación climática organizacional óptima y poder así obtener el logro de la satisfacción del personal de las organizaciones de salud. (Chiquinta, 2017; Chinga et al, 2017)

La satisfacción laboral está representada por el grupo de sentimientos y emociones a favor o no de cómo los trabajadores perciben a su empleo. Por lo tanto el conocer y comprender el grado de satisfacción de los “usuarios internos” de su labor, es una de las variables de mayor importancia y muy fundamental en la gestión y desarrollo de las organizaciones por las implicancias, que tienen asociación con el comportamiento organizativo, la calidad de vida y las relaciones

interpersonales. Por eso, la SL del personal profesional sanitario en el centro laboral es un indicador que condiciona la calidad de la atención, ya que la insatisfacción laboral genera ausentismo, rotación de personal, escasa o nula productividad, un ambiente de trabajo poco favorable y agresión en el trabajador insatisfecho. (Calcina, 2015; Palacio, 2016)

La Superintendencia Nacional de Salud (SUNEDU) ha reportado información estadística sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del sector sanitario (5098 trabajadores entre médicos y enfermeras, 97 establecimientos de salud del MINSA), en la cual ha referido que en cuanto al nivel de satisfacción en 2216 galenos solamente el 70,7 % se halló satisfecho, mientras que de 2882 enfermeras entrevistadas, el 76 % se encontraron satisfechas en lo correspondiente a su trabajo. (SUSALUD, 2016)

Existen investigaciones que han evidenciado la existencia de personal de salud no satisfecho con su empleo en el Perú; y que además es notoria la deficiencia en las organizaciones de salud que se debe de mejorar para poder brindar una atención de calidad, y, sobre todo, que el potencial humano en cada organización sanitaria debe ser valorado. (García, 2016; Flores, 2016; Chiquinta, 2017)

El clima organizacional y la satisfacción laboral son elementos de suma importancia en el sector salud, estas variables dan lugar a que el trabajador desempeñe una atención de calidad a los usuarios por lo que el clima organizacional es un tema de interés actualmente. Es una gran fortaleza para los centros sanitarios asistenciales; ya que; esto podría ser una gran fortaleza en las instituciones públicas de salud; que muchas veces es percibida de que se halla venida a menos, por factores trascendentales, como lo económico, pero que pese a todo el

personal está dedicado en brindar un buen trato en las atenciones a los pacientes cuando estos acuden a los nosocomios buscando solución de los problemas de salud que no solamente aquejan al individuo sino que muchas veces repercuten en la familia y la comunidad. (Chávez, 2015; Chinga et al, 2017)

Pathfinder Internacional en concurrencia con el MINSA han recomendado mejorar las condiciones de trabajo que den lugar a un mejor clima organizacional y por lo tanto a la mejora de la satisfacción laboral, logrando de esta forma una correcta atención y dar un mayor realce a los servicios ofertados. (MINSA, 2003)

El clima organizacional es el reflejo de las facilidades o la dificultad que halla el empleado para incrementar o reducir su desempeño y su producción o para hallar su punto de equilibrio en una organización; para ello, cuando es evaluado el clima organizacional, éste se establece a través de la percepción de los trabajadores, mediante la identificación de las barreras existentes en una institución y su influencia sobre la arquitectura organizativa, los cuales pueden ser factores internos o externos que son reflejados en el proceso del trabajo desarrollándose como facilitadores o entorpecedores para un adecuado desenvolvimiento en el cumplimiento de los objetivos de la institución. (Chávez, 2015; Brediñana, 2016)

Por ende, la vinculación del clima organizacional con el desempeño de las funciones y labores del personal sanitario está relacionado con el nivel de satisfacción laboral por la relación sinérgica existente con la productividad y el rendimiento laboral de cada trabajador, considerado como indicador de resultados y con enfoque en el performance de los servicios que se ofertan, agregando una relación de efectividad entre usuario interno / usuario externo; el cual se refleja en la calidad del

trabajo, con equidad, integralidad, eficacia y eficiencia de la atención proporcionada a los pacientes con un impacto favorable en su salud. (MINSA, 2003; MINSA, 2008; Chávez, 2015)

Dentro de este contexto EsSalud como entidad sanitaria ha ido estableciendo progresivamente que el éxito de sus redes y unidades asistenciales depende en gran parte de un factor de suma importancia como así lo constituye el clima organizacional ya que en sí refleja características personales y organizacionales comunes en los usuarios internos, y así también el cómo estos trabajadores ponen en práctica cada una de estas características dentro de desarrollo laboral. El clima organizacional, hoy en día, dentro de las instituciones se halla ligado a otro aspecto primordial como lo es la satisfacción laboral, ya que la interacción entre ambas resulta directa. (Vera, 2014; Chávez, 2015; Munayco, 2016)

Los estudios locales al respecto son muy escasos y la necesidad de conocer la interrelación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos sanitarios en una entidad nosocomial nueva como el Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud resulta imprescindible. Por ello la presente investigación se ha centrado en el análisis de estas dos variables en este nuevo establecimiento de salud de alto nivel resolutivo en un área tan crítica como lo es el servicio de emergencia.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

Todos los trabajos previos encontrado ya sea de carácter internacional y/o nacional nos encontramos con una realidad muy semejante y siempre preocupándonos por la calidad de atención y satisfacción de nuestros usuarios; es decir todos los trabajos encontrados concluyen que existe la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un alto porcentaje que oscila entre 60 a 70 % la relación de lo estudiado. Cabe resaltar que la política de estado de cada país se ve inmersa en su realidad socioeconómica, y siempre apuntan a una mejora de la salud pública. Al respecto podemos decir que la salud avizora la calidad de atención y la satisfacción de un usuario, mas no debe verse solo como un producto, sino también como un proceso donde involucra a los profesionales de la salud inmersos en su centro de trabajo como un equipo y una necesidad de satisfacer la demanda de los usuarios de salud.

Así mismo, Bernal (México, 2015) determino la multidimensionalidad y las características básicas del clima organizacional y la calidad de los servicios públicos sanitarios y diseñó un modelo teórico sobre la relación que existe entre estos dos ejes temáticos. Exploró 83 estudios teóricos y empíricas publicadas en países latinoamericanos durante el siglo XXI. La estrategia utilizada fue la investigación analítica documental (revisión de literatura, detección, consulta, extracción / recopilación e integración de datos). Se infirió teóricamente la existencia de relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud. Concluyó que existe relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos brindados.

De igual forma, Arboleda (Perú, 2017) investigó la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Desarrolló un estudio cuantitativo, transversal, observacional y

prospectivo, de método hipotético deductivo y diseño no experimental, de nivel correlacional en una población de 58 profesionales y no profesionales de enfermería. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Evidenció que el nivel del clima laboral que prevaleció, según percepción del personal de enfermería, fue medianamente favorable en un 58,6 %, solo el 27,6 % percibió un clima favorable. El nivel de satisfacción laboral que prevaleció, según percepción del personal de enfermería, fue el de regular satisfacción con el 55,17 %, y un 31 % percibió alta satisfacción. Concluyó que existe relación significativa moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería (valor $p < 0,01$; Rho de Spearman: 0,602).

Por su parte, Chinga (Perú, 2017) con el objetivo de establecer la asociación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores sanitarios desarrolló una investigación descriptiva, correlacional, de enfoque cuantitativo en 150 empleados de la Micro Red Leonor Saavedra – Villa San Luis, tomando una muestra de 119 según muestreo estratificado simple. Para estudiar del CO se utilizó el Documento Técnico del Estudio de CO V2 del MINSA y para el DL la Evaluación de Desempeño y Conducta laboral (evaluación que aplica el MINSA al personal de salud), fue utilizada la entrevista. Se concluyó que el CO en sus 3 dimensiones: potencial humano, cultura organizacional y diseño organizacional tuvo relación significativa con el DL. El nivel del CO fue aceptable y el nivel del DL, alto, de ellos se tuvo que el 27 % de los encuestados percibieron que el CO es adecuado cuando el DL es alto, respecto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman ésta fue de 0,414 lo que significa la existencia de una moderada relación positiva, frente al $p < 0,05$, evidenciando relación directa entre ambas variables. Llegó a

concluir que existe evidencia de la asociación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de salud.

A su vez, Vallejos (Perú, 2017) evaluó determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres mediante una investigación no experimental de nivel correlacional, la población estuvo constituida por 66 trabajadores asistenciales y 53 administrativos. Se utilizó el método hipotético deductivo, se aplicaron los instrumentos: cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral. Se concluyó que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 lo que representó una alta relación entre las variables.

Así mismo, López (Perú, 2016) investigó la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica A. Para ello, se aplicaron 2 cuestionarios; para medir el clima organizacional y la satisfacción laboral, en una población total de 30 trabajadores, las que fueron respondidas de forma individual, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Concluyó que existe una vinculación causa – efecto significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica A.

Así mismo, Munayco (Perú, 2016) evaluó las competencias genéricas y el rendimiento laboral de 34 enfermeras del servicio de pediatría del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en el Callao mediante un estudio transversal – correlacional. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la lista de cotejo, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto fue usado un instrumento de diseño propio del investigador. Se concluyó en la existencia de relación

positiva entre las competencias genéricas y el rendimiento laboral del personal ($p = 0,000$; Rho de Spearman 0,425).

A su vez, Palacio (Perú, 2016) realizó una investigación con el fin de establecer la relación existente entre el CO y la SL de los usuarios internos de la hospitalización del Hospital Marino Molina Scippa. La muestra fue de 95 usuarios internos administrativos y/o asistenciales que pertenecieron al área de hospitalización. La investigación fue de tipo transversal – correlacional, se aplicó un instrumento de tipo encuesta que logró medir la variable CO conformado por 31 ítems cuya escala de frecuencias iban de totalmente en desacuerdo hasta muy de acuerdo y la SL conformado por 23 ítems cuya escala de frecuencias iban de muy insatisfecho hasta muy satisfecho. Se concluye que existe relación significativa entre CO y SL con un nivel de significancia Rho de Spearman = 0,583 que demostró una relación positiva, con correlación moderada ($Rho = 0,583 < \alpha = 0,05$). Se concluyó que el CO y la SL del usuario interno fueron moderadas.

Así mismo, Araujo (Perú, 2015) evaluó la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del Centro de Atención Primaria Nivel I – 3 Metropolitano del Callao. Desarrolló un estudio prospectivo descriptivo, transversal, correlacional realizado en 56 trabajadores de salud. La media de la edad fue de 34,2 +/- 5,4 años, siendo la mínima de 24 años y la máxima de 49 años, el 66,1 % fue personal profesional, el 33,9 % eran personal técnico, seguido de igual frecuencia de tecnólogos médicos y enfermeras (12,5 %). El 98,2 % de los entrevistados fueron contratados, el 44,6 % tenían entre 4 a 6 años en la institución y el 39,3 % tenían entre 4 a 6 años trabajando en su puesto actual. El 35,7 % percibieron un bajo nivel del clima organizacional, el 32,1 % percibió un nivel medio y el 32,1 % percibió un alto nivel del clima organizacional. El 33,9 % estaban insatisfechos,

el 35,7 % refirieron sentirse satisfechos y el 30,4 % refirieron sentirse muy satisfechos. Concluyó que existió una relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal sanitario.

Por su parte, Calcina (Perú, 2015) objetivó el determinar el CO y la SL en enfermeros de unidades críticas, desarrolló un estudio de nivel aplicativo, cuantitativo, descriptivo, de corte transversal en 35 enfermeros del Hospital Nacional Dos de Mayo. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos la escala de CO de Litwin y Stringer y el de SL elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL – SPC), aplicado previa firma del consentimiento informado. Del 100%, en el CO el 71,4 % fue regular y 28,6 % muy bueno. Respecto a la dimensión responsabilidad 60 %, recompensa 83%, apoyo 83%, estándares de desempeño 51 %, y conflicto 83 % manifestaron que fue regular; seguido de un 57 % que expresó que es muy buena la estructura, 57 % el riesgo, 37% la dimensión calor y 71% en la dimensión identidad. Según la SL 85,7 % fue media, 8,6% alta, y 5,7 % baja. Respecto al factor condiciones físicas y materiales 68,6 %, beneficios laborales 57 %, políticas administrativas 91,4 %, relaciones sociales 91,4 %, desarrollo personal 68,6 %, desempeño de las tareas 77,1 %, relación con la autoridad 62,9 %, el mayor porcentaje expresó que la satisfacción fue media. Concluyó que el CO en su mayor parte es regular referido a la recompensa, apoyo y conflicto, y un porcentaje considerable expresó que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje manifestó que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.

A su vez, Lapa (Perú, 2015) investigó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los técnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue en un estudio hipotético – deductivo, no experimental, correlacional, transversal, en una población de 100 técnicos de enfermería seleccionados mediante método no probabilístico. Se utilizó un cuestionario de clima organizacional, el cual estuvo constituido por 40 preguntas en la escala de Likert y el cuestionario de desempeño laboral, el cual estuvo constituido por 44 preguntas en la escala de Likert. Concluyó que existe evidencia para afirmar que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los técnicos de enfermería (coeficiente de correlación: 0,614).

Así mismo, Serrano (Perú, 2015) determinó la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral percibida por el personal del Centro Materno Infantil Lurín mediante una investigación de tipo básica, descriptiva, correlacional con un diseño no experimental transversal. El instrumento utilizado fue un cuestionario elaborado por el MINSA sobre clima organizacional y un cuestionario de satisfacción laboral en la escala de Rensis Likert. Se utilizó una muestra de 64 trabajadores, profesionales asistenciales, técnicos asistenciales y personal administrativo. Se halló que el nivel del clima organizacional y satisfacción laboral fue moderado en el personal institucional, el clima organizacional estuvo directamente relacionado con la satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,730, representando una buena asociación de las variables y siendo altamente significativo. El clima organizacional estuvo directamente relacionada con la dimensión físico – económico del personal, está relacionado directamente con la dimensión relaciones humanas del personal, y también está relacionada directamente con la dimensión desarrollo del personal del centro materno en estudio.

A su vez, Chiquinta (Perú, 2017) investigó el CO y la SL de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque de Chiclayo objetivando el establecer la correlación del CO y la SL y con el fin de proporcionar a los responsables de la institución, sugerencias, cambios y/o mejoras. Llevó a cabo un estudio cuantitativo – correlacional en 37 enfermeras. Se aplicó dos cuestionarios; uno referido al CO – MINSA con 34 ítems y la SL de Sonia Palma con 36 ítems. Como resultado se obtuvo que el valor del CO fuera de 74,33, el cual corresponde a la calificación “por mejorar”; la SL estuvo determinada por un valor promedio 133,00 el cual corresponde a la calificación de “regular” y el valor de la correlación de las variables fue 0,73, el cual indicó que existe una correlación positiva alta.

Gamonal (Perú, 2016) identificó el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Red de Salud Moyobamba y los factores que influyen en los distintos niveles. Llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo, correlacional. La población estuvo representada por todos los trabajadores (n = 40), y de ella se obtuvo una muestra de 36 usuarios internos. Se utilizó un cuestionario que recogió información in situ utilizando el método prospectivo de recolección de la información. El nivel de clima organizacional fue regular, con un 69,4 %, el nivel de desempeño laboral fue regular, con un 88,9 %. Concluyó que existe estrecha correlación entre el nivel de clima organizacional y el nivel de desempeño, con un coeficiente de correlación r de 0.0955.

Por su parte, Chávez (Perú, 2015) estudió junto a su equipo colaborador el CO y la SL de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo mediante una

investigación de tipo descriptiva correlacional, de corte transversal, en 27 enfermeras; los instrumentos usados fueron: para medir el CO el cuestionario de Hackman y Oldham y para la medición de la SL, el de Sonia Palma Carrillo. Los resultados evidenciaron un 41 % en el nivel alto y un 59 % en el nivel medio en lo concerniente a CO y con respecto a SL fue reportado un nivel alto con 52 %, un nivel medio con 41 % y nivel bajo en un 7 %. Se concluyó que el CO tuvo una relación altamente significativa con la SL según la prueba de Pearson.

A su vez, Vera (Perú, 2014) investigó la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de 93 servidores de las oficinas administrativas de la gerencia de la Red Asistencial La Libertad – EsSalud en el Hospital Víctor Lazarte Echeagaray mediante una investigación prospectiva de tipo correlacional causa – efecto. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista y la encuesta. Se utilizó la encuesta de clima organizacional diseñada por la autora. Concluyó que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del usuario interno.

1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1. Clima Organizacional:

En la actualidad, la conceptualización de clima organizacional resulta ser un eje temático que genera el interés de distintas profesiones y disciplinas; partiendo de su misma razón de ser en las

contextualizaciones organizacionales reconocen lo importante de estudiarlo, primando las interacciones entre el sujeto y la organización e inter sujeto. (Benítez, 2012; Ramos, 2012; Palomino, 2016)

Concorde a diversos estudios revisados, desde 1960, se han desarrollado y ofrecido distintos conceptos y definiciones sobre el clima organizacional. Independientemente de las distintas versiones al respecto, lo concreto es que se ha considerado un elevado consenso sobre el hecho de que el clima organizacional resulta ser una dimensión de la calidad de vida laboral y que posee una fuerte influencia sobre la productividad y el desarrollo laboral en las organizaciones. (Quintero, 2008; Ramos, 2012; Torres, 2015; Quispe, 2015)

El fundamento básico del clima organizacional se desarrolló desde las investigaciones de Lewin en 1951. Este autor refirió que el comportamiento de los individuos en sus labores no dependía sólo de sus características personales, sino además de cómo ellos percibían su clima laboral y los componentes de la institución donde se desenvolvían. Al hacer énfasis en características personales se refiere a aspectos como la motivación, la satisfacción y la actitud del individuo que al unificarse a la percepción que el trabajador hace de su eje laboral al que pertenece y a los procesos y la estructura de la organización de la empresa en la que se halla inmerso, determinan en altamente el comportamiento que el trabajador tiene en cuanto al rendimiento y producción en lo que a la institución se refiere. (Ramos, 2012; De la Cruz, 2016)

El clima organizacional se define como “la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos

relacionados como posibilidades de realizarse personalmente, involucrarse con la labor asignada, supervisión recibida, acceso a la información relacionada con su trabajo coordinadamente con sus demás compañeros y las condiciones laborales que facilitan su tarea, lo que permite orientar acciones de prevención y corrección requeridas para la optimización y el fortalecimiento del funcionamiento de procesos y resultados de las organizaciones”. (Palma, 2004; Arboleda, 2017)

Por otro lado, Chiavenato, en el 2009, indicó que “el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica existente en cada organización. Asimismo, propuso que el concepto de clima organizacional hace confluir diversos aspectos del entorno, que se sobreponen en forma recíproca en distintos niveles, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores de estructura); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales)”. (Chiavenato, 2009; Arboleda, 2017)

Existen diversas teorías sobre el clima organizacional, dentro de ellas se encuentran: la Teoría de Necesidades de Maslow, la Teoría X y Teoría Y, la Teoría ERC. De Clayton Alderfer, la Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert y la Teoría de Motivación Intrínseca de Kenneth Thomas. (Arboleda, 2017)

La Teoría de Maslow, escrita en 1943, indica que la motivación de los trabajadores se basa en la satisfacción de 5 necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de autorrealización, las cuales son compensadas en un orden escalonado, si la primera necesidad no ha sido satisfecha, ésta tiene la tendencia de motivar

el comportamiento; perdiendo su poder de motivación. Indica además que para lograr la motivación de los trabajadores se requiere que la institución brinde las facilidades para el cumplimiento de estas necesidades a través del trabajo. Estas necesidades según su orden son: fisiológicas; seguridad; afecto, amor y pertenencia; estima o reconocimiento y autorrealización. (Chiavenato, 2009; Rivera, 2016; Arboleda, 2017)

McGregor, en 1960, postuló las teorías "Teoría X" y "Teoría Y". La primera establecía que los jefes asumen que los trabajadores solamente actuaban mediante amenazas, y la segunda, los jefes actuaban bajo el precepto de que el personal quería y necesitaba el trabajo. La Teoría X supone que los usuarios internos se hallan bajo un dominio por las necesidades de un orden considerado inferior. La Teoría Y establece asumir que gobiernan aquellas necesidades de orden superior. Bajo estos supuestos, planteó ideas como la toma participativa en las decisiones, cargos en el trabajo de responsabilidad y de motivación, adecuadas relaciones en los grupos, con la finalidad del desarrollo de una máxima motivación laboral del personal laboral. Cada situación es adecuada de acuerdo al contexto, pues la base de la motivación se halla en lograr que el trabajo sea atractivo y una manifestación de satisfacciones para el trabajador, considerando trascendental que la jornada laboral debe hacerse más cómoda y agradable. (Robbins, 2013; Arboleda, 2017)

En 1969 Alderfer estructuró una jerarquía de necesidades modificada – el modelo ERC – que consistía en tres niveles: nivel 1, en el que se establecía que los trabajadores desde un inicio presentaban un interés en la satisfacción de las necesidades relacionadas con su existencia (de fisiología y seguridad) las cuales eran compensadas con la remuneración salarial, las condiciones físicas laborales, estabilidad

en sus puestos y los beneficios; nivel 2, en donde se encontraban las necesidades de relación las que establecían la comprensión y aceptación de su superior, por aquellos de rango inferior e igual, tanto en el centro laboral como fuera de éste; y, nivel 3, en donde se hallaban las necesidades de relación las cuales incluían aspectos como la autoestima y la realización personal. Según este teórico no se admitía la existencia de una rigurosidad jerárquica en donde una necesidad requiera en esencia ser compensada antes de proseguir. Este postulado posee además una dimensión en la que establecen dimensiones de frustración y regresión pues cuando un requerimiento superior falla, se establece un estímulo, incrementando, las pretensiones de las personas de la compensación de una necesidad menor. (Chiavenato, 2009; Tafur, 2015, Arboleda, 2017)

La teoría de clima laboral propuesta por Likert fue enunciada en 1970. En ella se estableció que la conducta de los trabajadores, obedecía en forma directa a la conducta administrativa y a la realidad de organización que ellos apreciaban, por lo que se aseveraba que la reacción se halla definida por la percepción. En esta teoría se consideraron 3 variables: causales (de autonomía, su orientación se halla dada en demostrar la forma en la que una institución evoluciona y alcanza resultados), intermedias (dirigidas a la medición de la situación interna institucional, identificada mediante aspectos como motivación, rendimiento, comunicación y el hecho de tomar decisiones) y finales (se generan como el resultado de las 2 variables anteriores, se orientan al establecimiento de los resultados logrados por la institución, es decir, productividad, ingresos y pérdidas). (Brunet, 1999; Cornejo, 2016; Arboleda, 2017)

Kenneth Thomas, en el 2001, planteó la Teoría de la Motivación Intrínseca donde establecía que las instituciones en vigencia no buscaban la "subordinación" del trabajador, sino el compromiso e iniciativa por parte de ellos. Esta teoría visualizaba que la masa laboral buscaba no solo dinero sino también el interés en el desarrollo de sus actividades laborales, puesto que "hacer lo que se corresponde hacer" motivaba a que los trabajadores se sintiesen bien. En base a ello se postuló que este tipo de situaciones lograban que el trabajador busque en su labor lograr un solo propósito, el cual demandaba autodirección, la que requería de mayor decisión y compromiso. El fundamento de esta teoría se fundamenta en la ideología de que el trabajo lleva a un fin o propósito que es hondamente apreciado por el trabajador y que finalmente el progreso proporcionaba la posibilidad de orientarse sobre el desarrollo del trabajador hacia el logro de ese propósito. (Chiavenato, 2009; Arboleda, 2017)

Se puede inferir entonces que tanto las percepciones como las respuestas que abarcan el clima organizacional se generan en una diversidad de factores, unos comprenden los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa), otros factores se relacionan con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones) y otros son las consecuencias del comportamiento laboral (sistemas de incentivos, apoyo social, interacción con los demás miembros). (Candela, 2014; Arias, 2015; López, 2015)

Conocer el clima organizacional brinda retroalimentación sobre los procesos que van a determinar los comportamientos en una organización, posibilitando además, la introducción de cambios

previa planificación, abarcando las actitudes y las conductas de los integrantes, como en la estructura de la organización o en uno o más de los subsistemas que la forman parte de ella. Palma estableció 5 dimensiones que configuran el clima organizacional: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales”. (Palma, 2004; Arboleda, 2017)

La dimensión autorrealización se basa en la apreciación de los trabajadores en función a las posibilidades en las que el medio de trabajo favorezca el desarrollo tanto en lo personal como en lo profesional contingente a la labor y con perspectivas de futuro. Esto confiere a un análisis entre factores como son la expectativa y la realidad y las proyecciones mismas tanto personales como institucionales. (Palma, 2004)

En la dimensión involucramiento laboral interviene la identificación con los valores de la organización y el compromiso con el cumplimiento y desarrollo institucionales. Este factor resulta fundamental al establecer los análisis de su repercusión positiva en cuando al desarrollo de una organización, institución o empresa. (Palma, 2004; Arboleda, 2017)

En la dimensión supervisión se evalúan las apreciaciones de funcionalidad y significación de los superiores en la supervisión en el marco de las actividades del trabajo en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desenvolvimiento diario. Lo que conlleva a una evaluación con un enfoque orientado a la mejora del desempeño laboral. (Palma, 2004)

La dimensión comunicación monitoriza las percepciones del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la

institución como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. En este aspecto son tomados en cuenta elementos que conciernen a los usuarios internos y su efecto en los usuarios externos lo que permite una evaluación más equilibrada y concisa en cuanto a la repercusión sobre entre ambos grupos. (Palma, 2004; Arboleda, 2017)

La dimensión condiciones laborales viene a ser el reconocimiento de que la empresa u organización provea de los elementos materiales, económicos y/o psicológico – sociales que se requieren para poder cumplir con las tareas encomendadas. (Palma, 2004; Arboleda, 2017)

Lo importante de esta información se encuentra en el hecho de poder comprobar que el clima organizacional influencia el comportamiento propio de los miembros de una organización, mediante percepciones estabilizadas que muestran la realidad y que condicionan los grados de motivación laboral y del rendimiento profesional. (Loyola, 2015; Monteza, 2017)

Un clima organizacional, trae consecuencias para la organización tanto a nivel positivo y negativo, las cuales se encuentran definidas por la percepción que los que los trabajadores tienen de su centro laboral. Dentro de las consecuencias positivas, se pueden mencionar: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación e innovación. De las consecuencias negativas, pueden señalarse: inadaptación, alta rotación, ausentismo, escasa innovación y poca productividad. Por ello se fundamenta la continua investigación sobre el clima organizacional en entidades tan delicadas como son las instituciones sanitarias, y

dentro de ellas, sus servicios más críticos, como lo constituye la emergencia. (Gastón, 2015; Valenzuela, 2016)

1.3.2. Satisfacción Laboral:

Comprender el comportamiento de una organización nunca antes ha suscitado tanta importancia como en las épocas actuales. En la actualidad reestructurar empresas y reducir costos son considerados factores de productividad; la competencia a nivel mundial requiere de los trabajadores mayor flexibilidad y aprendizaje para enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones. En otras palabras, el comportamiento organizacional afronta muchos retos y tiene a la vez muchas oportunidades en estos tiempos. (Atalaya, 1999; Anaya, 2010)

Quienes conforman las organizaciones, se preocupan por la mejora de la conducta organizacional. El directivo, el profesional, el oficinista y el operario, todos ellos trabajan con otras personas, lo cual influye en la calidad de vida que se desarrolla en los centros de trabajo. En este contexto, los gerentes que representan el sistema administrativo (quienes toman las decisiones) deben tratar de conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización. Los gerentes tratan de crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente. (Aiken, 2010; Araujo, 2015; Arboleda, 2017)

Bajo este contexto referencial, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el

trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial. (Atalaya, 1999; Arias, 2015)

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. (Atalaya, 1999; Araujo, 2015)

De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc. (Atalaya, 1999; Aiken, 2010)

Una de las principales definiciones sustenta que, “la satisfacción laboral 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.” (Palma, 1999; Arboleda, 2017)

Palma (1999) estableció las 7 dimensiones de la satisfacción laboral: significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal, beneficios económicos, políticas administrativas, relaciones interpersonales y relación con la autoridad.

La dimensión significación de la tarea consiste en la disposición al trabajo de acuerdo a atribuciones relacionadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte materia. Es decir media una serie de situaciones en cuanto al cumplimiento y la responsabilidad asignada es llevada a cabo en concordancia con sentimientos específicos que van a conllevar en una mejora tanto propia como institucional. (Palma, 1999; Arboleda, 2017)

La dimensión condiciones laborales resulta en la evaluación del trabajo en función a la existencia de o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. Es decir un examen enfático en lo que respecta al cumplimiento de las directivas institucionales establecidas en una organización. (Palma 1999; Palma, 2004)

La dimensión reconocimiento personal viene a estar constituida por la 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. (Palma 1999; Palomino, 2016)

La dimensión beneficios económicos concierne en su definición como la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo de la tarea

asignada. Aquí se halla uno de los aspectos que en diversas investigaciones han confluído en entender de que el aspecto económico es uno de los más apreciados por la masa laboral y es el motivo principal en gran parte de ellos de mayor satisfacción. (Palma 1999; Arboleda, 2017)

La dimensión políticas administrativas consiste en el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. En este aspecto se confiere especial atención entre la conformidad de los trabajadores con las políticas de las organizaciones (Palma 1999; Rosales, 2015)

La dimensión relaciones interpersonales viene a ser el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Es decir la apreciación y la satisfacción dentro del contexto laboral a través de las relaciones interpersonales. (Palma, 1999)

La dimensión relación con la autoridad hace evidente la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Esta dimensión resulta ser sumamente importante y aquí cuenta mucho el tipo de trato que adoptan algunas empresas a través de sus representantes gerenciales, antiguamente patriarcales y verticales y con una tendencia actual a una relación de tipo horizontal lo que ha mejorado en sobremanera los resultados dentro del eje satisfacción laboral. (Palma, 1999; Rosales, 2015; Arboleda, 2017)

La resultante final de la solución de las necesidades que se acaban de mencionar es el sentimiento de satisfacción y conciencia de esa satisfacción. Esto da libertad psicológica, permite que la gente se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es también un hecho que, cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo Y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo. (Atalaya, 1999; Valenzuela, 2016; Vallejos, 2017)

El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias. Es decir, que antes que la tecnología, capital, materias primas y edificios, en la industria trabaja un grupo humano, y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de

los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social. (Atalaya, 1999; Vera, 2014)

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratado, atascado en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consciente de los jefes. (Atalaya, 1999; Solano, 2017)

1.4. FOMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1. Teórica:

El aporte teórico de la presente investigación se basa en que la presente investigación enfoca la propuesta de un instrumento de conocimiento en el servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, ya que los estudios sobre estas 2 variables en este nosocomio es inexistente siendo la primera vez que se desarrolla este tipo de investigación en la emergencia lo que la constituye en un requerimiento urgente en esta área. Por tal hecho, resulta importante el desarrollo de este tipo de estudios, más aún en un nosocomio nuevo de la seguridad social para así poder tomar medidas sanitarias que puedan permitir la intervención institucional en pro del usuario interno y externo. Los resultados del estudio de clima organizacional y satisfacción laboral darán la permisibilidad de cambios en la gestión y dirección del servicio, lo cual contribuirá al logro de los objetivos trazados y que el personal profesional sea tomado en cuenta y puedan participar en las mejoras lo que a lo largo implica el éxito de la institución.

1.5.2. Práctica:

Por sus implicancias prácticas, esta investigación es significativa en cuanto permitirá que el servicio cuente con un mejor entorno laboral que permita promover la satisfacción y que trascienda en la práctica profesional; así como, en la productividad, rendimiento del personal de enfermería, en la calidad del trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención ofrecida a los usuarios.

1.5.3. Metodológica:

El aporte metodológico se justifica en que con el presente estudio se logra, por un lado, valorar de forma cuantitativa mediante

instrumentos de medida validados, el clima organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados de esta investigación no sólo son de interés para la organización, sino, también servirán de guía para las posteriores investigaciones sobre el tema, que oriente e impulse el desarrollo del estudio en el personal profesional y no profesional. Además que la evidencia generada permitirá conocer los aspectos en detalle y proporcionará la oportunidad de poder tomar decisiones y/o perfiles sanitarios para poder contribuir al proceso de mejora continua institucional en cuanto a procesos de clima organizacional y satisfacción del usuario interno.

1.5.4. Social:

Conocer la situación real de salud nos permite poder intervenir adecuadamente y priorizar las medidas sanitarias y sociales más urgentes a fin de satisfacer y salvaguardar el adecuado desenvolvimiento laboral del usuario interno. Esta investigación considera que en las Instituciones sanitarias el personal profesional compone el recurso más importante en el cuidado de la salud y a su vez afronta múltiples dificultades que provienen no solo de la atención directa al paciente, sino también de la gerencia, de la coordinación con el equipo de salud y de sentirse a gusto en el servicio, el personal es clave esencial para conseguir la calidad y la calidez en el cuidado del paciente, lo que precisa cuenta al elemento humano y el fin primordial que es recuperar la salud del paciente.

1.6. HIPÓTESIS

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. GENERAL

Determinar la relación el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017.

1.7.2. ESPECIFICOS

- 1.7.2.1.** Determinar el nivel de clima organizacional en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017.
- 1.7.2.2.** Determinar el nivel de satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017.

II. METODOS

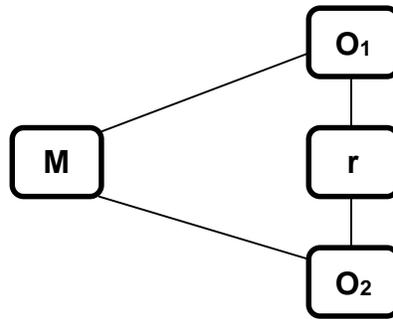
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Tipo de Investigación:

Descriptivo correlacional, (Hernández, 2010). Este tipo de estudio permite describir relaciones y correlacionales entre las dimensiones de Clima Organizacional con la satisfacción laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta EsSalud. La Libertad, 2018, cuantificando la frecuencia y estableciendo valoración estadística a las relaciones y correlaciones.

2.1.2 Diseño de Investigación

No experimental, con diseño de corte transversal, correlacional. (Hernández, 2010; García, 2016)



- Dónde:
 - M: personal profesional del Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017.
 - O₁: Clima organizacional.
 - O₂: Satisfacción laboral.
 - r: Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

2.2.1. Identificación de Variables:

2.2.1.1. **Variable 1:** Clima organizacional.

2.2.1.2. **Variable 2:** Satisfacción laboral.

2.2.2. Operacionalización de Variables:

Tabla 1

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Clima Organizacional	El clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de 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. (Palma, 2004)	Clima Organizacional que será medida con un instrumento que consta de 50 ítems y que presenta las siguientes dimensiones: 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."	Autorrealización	Posibilidades de desarrollo personal. Posibilidades de profesional.	0 - 10	Nunca Poco Regular Mucho Siempre
			Involucramiento Laboral	Identificación con los valores de la organización. Compromiso en el cumplimiento.	11 - 20	
			Supervisión	Apoyo y orientación en las tareas. Evaluación del trabajo.	21 - 30	
			Comunicación	Grado de fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la comunicación interna.	31 - 40	
			Condiciones Laborales	Reconocimiento de contar con elementos materiales. Reconocimiento de contar con elementos económicos. Reconocimiento de contar con elementos psicosociales.	41 - 50	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	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. (Palma, 1999)	<p>Satisfacción Laboral que será medida con un instrumento que consta de 36 ítems y que presenta las siguientes dimensiones:</p> <p>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.</p> <p>Condiciones laborales: Evaluación del trabajo en función a la existencia de o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.</p> <p>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.</p> <p>Beneficios económicos: Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo de la tarea asignada.</p> <p>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.</p> <p>Relaciones interpersonales: El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.</p> <p>Relación con la autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.</p>	Significación de la Tarea	<p>Disposición al trabajo en función del esfuerzo requerido.</p> <p>Disposición al trabajo en función de la realización para el trabajador.</p> <p>Disposición al trabajo en función de la equidad con respecto a las tareas.</p>	1 – 6	<p>Nunca</p> <p>Poco</p> <p>Regular</p> <p>Mucho</p> <p>Siempre</p>
			Condiciones Laborales	<p>Existencia de los medios para la realización del trabajo.</p> <p>Disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.</p>	7 – 11	
			Reconocimiento Personal	<p>Reconocimiento propio con respecto a los logros obtenidos.</p> <p>Reconocimiento de personas asociadas al trabajo con respecto a los logros obtenidos.</p>	12 – 17	
			Beneficios Económicos	<p>Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos.</p> <p>Disposición al trabajo en función a incentivos económicos.</p>	18 – 21	
			Políticas Administrativas	<p>Disposición frente a los lineamientos o normas institucionales.</p>	22 – 26	
			Relaciones Interpersonales	<p>Disposición frente a la interrelación con otros miembros de la organización</p>	27 – 30	
			Relación con la Autoridad	<p>Apreciación trabajador con su jefe directo.</p> <p>Apreciación trabajador y sus actividades cotidianas.</p>	31 – 36	

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. Población y Muestra

- Dado que el servicio de emergencia es una unidad crítica en el Hospital de Alta Complejidad Virgen de La Puerta EsSalud el personal profesional que labora por su grado de especialización es reducido, por ello se encuestó a los 30 profesionales de salud (médicos y enfermeras) que conformaron en total de la población y que constituyó la muestra.

2.3.2. Criterios de Selección:

2.3.2.1. Criterios de Inclusión:

- Profesionales de la salud médicos y enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de La Puerta EsSalud.
- Profesionales de la salud médicos y enfermeras que aceptaron participar en el estudio dejando como evidencia de ello la firma del consentimiento informado.

2.3.2.2. Criterios de Exclusión:

- Profesionales de la salud médicos y enfermeras que voluntariamente decidieron no participar en el estudio.
- Profesionales de la salud médicos y enfermeras que durante el desarrollo del estudio decidieron retirarse.

2.4 Unidad de Análisis:

- Médicos y enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de La Puerta EsSalud durante el año 2017 que cumplieron los criterios de selección establecidos.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.4.1. Técnica:

- La técnica utilizada fue la encuesta, este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Existe dos maneras de obtener información con este método: la entrevista y el cuestionario. (Hernández, 2010; García, 2014)

Tabla 2

Técnica	Instrumento	Utilidad
Encuesta	Escala de Clima Laboral. (Palma, 2004)	Determinar el nivel del clima laboral total y por dimensiones.
Encuesta	Escala de Satisfacción Laboral. (Palma, 1999)	Determinar el nivel de satisfacción laboral total y por dimensiones.

2.4.2. Procedimiento:

1. Se presentó el Proyecto de Investigación ante la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo SAC para su respectiva evaluación y aprobación.
2. Una vez aprobado el Proyecto de Investigación se presentó ante la Gerencia de la Red Asistencial La Libertad EsSalud para su correspondiente aceptación de desarrollo.
3. Una vez aprobado por EsSalud, se encuestaron a 30 profesionales de salud entre médicos y enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de La Puerta que cumplieron los criterios de selección durante el año 2017.
4. Se recopilaron los datos requeridos según los Instrumentos de Recolección de Información (encuestas).
5. Estos datos fueron almacenados en un archivo de base de datos en el programa estadístico SPSS versión 24.0 en español para su correspondiente análisis.

2.4.3. Instrumentos:

2.4.3.1. Escala de Clima Laboral.

2.4.3.2. Escala de Satisfacción Laboral.

2.4.4. Validación y Confiabilidad del Instrumento:

A. Escala de Clima Organizacional:

Fue elaborado y validado por Sonia Palma en el 2004 con la finalidad de contar con un instrumento para evaluar el clima organizacional.

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.

- **Validez:**

- El test utilizado fue ya hubo sido validado por Sonia Palma (2004) en su investigación orientada a evaluar el clima organizacional.

- **Confiabilidad:**

- No se realizó ninguna modificación de los ítems de este instrumento, sin embargo, para la estimación de su confiabilidad.
- Arboleda en el 2017 con una muestra piloto aplicada a 50 encuestados obtuvo la confiabilidad del instrumento utilizando la técnica de Alfa de Cronbach a partir de los datos obtenidos: 0,970.

B. Escala de Satisfacción Laboral:

Elaborado y validado por Sonia Palma en 1999 con la finalidad de evaluar la satisfacción laboral.

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.

- **Validez:**

- El test utilizado ya hubo sido validado por Palma (1999) en su investigación orientada a evaluar la satisfacción laboral.

- **Confiabilidad:**

- No se realizó ninguna modificación de los ítems de este instrumento.
- Con la muestra piloto de 30 encuestados Arboleda en el 2017 obtuvo la confiabilidad del instrumento, utilizando la técnica de Alfa de Cronbach a partir de los datos obtenidos: 0,864.

Ficha Técnica de la Escala de Satisfacción Laboral

Título	Escala de Satisfacción Laboral.
Autora	Sonia Palma Castillo. (1999). Escala Satisfacción Laboral. SL-SPC. Lima, Perú: Editorial Cartolan Eirl.
Fecha	Setiembre – Octubre 2017
Estructura	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.
Validación	Fue elaborado y validado por Sonia Palma en el 2004 a través de juicio de expertos con la finalidad de contar con un instrumento para evaluar el clima Organizacional. Su Alfa de Cronbach es superior a 0,8.
Confiabilidad	Arboleda (2017) trabajó con una muestra de tipificación piloto de 30 encuestados y se obtuvo la confiabilidad del instrumento, utilizando la técnica de Alfa de Cronbach a partir de los datos obtenidos, con un valor hallado de 0,864.
Conclusión	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

2.5.1. Análisis Descriptivo:

Los datos numéricos son presentados en frecuencias (porcentajes), medidas de tendencia central (media) y como medida de dispersión se usó la desviación estándar (DS). Además se incluye el valor de coeficiente de variación para cada variable y dimensión.

2.5.2. Análisis Ligados a la Hipótesis:

Para la evaluación de las variables categóricas primero se empleó a los datos la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov con la finalidad de determinar si siguen o no una distribución normal. Se evidenció que los datos analizados no se distribuyeron normalmente, por lo que se utilizó para el análisis de la correlación de las variables en estudio la prueba no paramétrica Rho de Spearman, bajo los siguientes parámetros:

Tabla 3

R	Interpretación
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación Muy Baja
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación Baja
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación Moderada
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación Alta
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación Muy Alta
+1	Perfecta Positiva
-1	Perfecta Negativa
0	Correlación Nula

2.6. ASPECTOS ÉTICOS

- El presente estudio se realizó respetando la declaración de Helsinki II sobre las recomendaciones que guían a los medios en investigación biomédica que involucra a los seres humanos, se obtuvo también la aprobación del Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo SAC y de la Red Asistencial La Libertad EsSalud.
- Debido a que esta investigación se considera sin riesgo y en cumplimiento con los aspectos mencionados en ella, se desarrolló por su diseño

||

mediante la encuesta sin embargo se contó con consentimiento informado de los profesionales encuestados.

- Toda la información proporcionada fue de carácter confidencial y sólo tuvo acceso a ella el personal investigador.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de Resultados

Tabla 4. Nivel de clima organizacional en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017.

Nivel de Clima Organizacional Dimensiones	Favorable		Media		Desfavorable	
	n	%	n	%	n	%
Autorrealización	14	46,7 %	16	53,3 %	0	0 %
Involucramiento laboral	25	83,3 %	2	06,7 %	3	10,0 %
Supervisión	21	70,0 %	6	20,0 %	3	10,0 %
Comunicación	21	70,0 %	9	30,0 %	0	0 %
Condiciones laborales	21	70,0 %	6	20,0 %	3	10,0 %
Total	21	70,0 %	6	20,0 %	3	10,0 %

Fuente: Encuesta – Escala de Clima Organizacional

La Tabla 4 evidencia el nivel de clima organizacional en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017, el cual fue favorable en un 70 %, media en un 20 % y desfavorable en un 10 %. En cuando a sus dimensiones, sus niveles fueron: 1) Autorrealización: favorable en un 46,7 % y media en un 53,3 %, 2) Involucramiento laboral: favorable en un 83,3 %, media en un 6,7 % y desfavorable en un 10 %, 3) Supervisión: favorable en un 70 %, media en un 20 % y desfavorable en un 10 %, 4) Comunicación: favorable en un 70 % y media en un 30 %, y, 5) Condiciones laborales: favorable en un 70 %, media en un 20 % y desfavorable en un 10 %.

Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017.

Nivel de Satisfacción Laboral	Alta		Regular		Baja	
	n	%	n	%	n	%
Dimensiones						
Significación de la tarea	21	70,0 %	6	20,0 %	3	10,0 %
Condiciones laborales	18	60,0 %	9	30,0 %	3	10,0 %
Reconocimiento personal	21	70,0 %	7	23,3 %	2	06,7 %
Beneficios económicos	21	70,0 %	4	13,3 %	5	16,7 %
Políticas administrativas	14	46,6 %	14	46,6 %	2	06,8 %
Relaciones interpersonales	25	83,3 %	2	06,7 %	3	10,0 %
Relación con la autoridad	25	83,3 %	2	06,7 %	3	10,0 %
Total	21	70,0 %	6	20,0 %	3	10,0 %

Fuente: Encuesta – Escala de Satisfacción Laboral

En la Tabla 5 se evidencia el nivel de satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017, la cual fue alta en un 70 %, regular en un 20 % y baja en un 10 %. En lo concerniente a los niveles según dimensión, estos fueron: 1) Significación de la tarea: alta en un 70 %, regular en un 20 % y baja en un 10 %, 2) Condiciones laborales: alta en un 60 %, regular en un 30 % y baja en un 10 %, 3) Reconocimiento personal: alta en un 70 %, regular en un 23,3 % y baja en un 6,7 %, 4) Beneficios económicos: alta en un 70 %, regular en un 13,3 % y baja en un 16,7 %, 5) Políticas administrativas: alta en un 46,6 %, regular en un 46,6 % y baja en un 6,8 %, 6) Relaciones interpersonales: alta en un 83,3 %, regular en un 6,7 % y baja en un 10 %, y, 7) Relación con la autoridad: alta en un 83,3 %, regular en un 6,7 % y baja en un 10 %.

3.2. Análisis Ligado a las Hipótesis

Tabla N° 6. Asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017.

Tabla N° 6. Correlaciones

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: Encuestas – Escala de Clima Organizacional – Escala de Satisfacción Laboral

La Tabla N° 4 evidencia una correlación alta (Rho de Spearman: 0,844 – Significancia Bilateral: $p = 0,000$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta durante el año 2017. El valor p resultó menor que el nivel de significancia estándar ($p < 0,01$), esto nos indica que existe una correlación directa y altamente significativa entre ambas variables.

IV. DISCUSIÓN

El estudio determinó la asociación entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional (médicos y enfermeras) del servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta durante el periodo Octubre – Diciembre del 2017.

En la Tabla N° 4 se observan los niveles de clima laboral tanto a nivel global (favorable 70 %, media 20 % y desfavorable 10 %) como en sus dimensiones (autorrealización: favorable 46,7 %, media 53,3 %; involucramiento laboral: favorable 83,3 %, media 6,7 %, desfavorable 10 %; supervisión: favorable 70 %, media 20 %, desfavorable 10 %; comunicación: favorable 70 %, media 30 %; condiciones laborales: favorable 70 %, media 20 %, desfavorable en un 10 %).

Se puede evidenciar que el clima laboral es porcentualmente favorable, muy a pesar de ser la emergencia un servicio crítico, netamente tensional por la alta mortalidad de la casuística que se atiende las 24 horas del día. Este aspecto refleja ser un buen indicador en este centro asistencial. Estudios precedentes han reportado cifras un poco menores en servicios críticos, sin embargo esto obedece a un aspecto multidimensional en la que cada una de sus dimensiones implica una relevancia marcada dentro del resultado final y algunos otros aspectos no pormenorizados como la capacidad resolutive de cada personal profesional y el grado de responsabilidad ante las mismas. (Anaya, 2010; Calcina 2015)

Una de las dimensiones que fortalece en gran medida el alto nivel del clima organizacional es el elevado porcentaje de involucramiento laboral que supera inclusive el 80 %. Aunado a ello se puede entrever que dimensiones como supervisión, comunicación y condiciones laborales poseen efectivamente una presencia porcentual alta (70 % favorable), lo que implicaría inferir que todos estos aspectos son características de un grupo profesional adecuadamente seleccionado en su momento y que trabaja confortablemente en equipo, comunicativo y con un ambiente laboral fortalecido. Si bien es cierto la dimensión autorrealización fue baja

(< 50 %), parece ser que la compensación del entorno de trabajo en el que se desarrolla no vulnera tan presencialmente el resultado total. (Brunet, 1999; Chávez, 2015).

El clima organizacional ha demostrado reflejar la realidad que condiciona los niveles de motivación y rendimiento profesional existentes en el colectivo. El comportamiento de un trabajador no es el resultado directo de los factores organizativos existentes, sino que depende en buena medida de la valoración que el trabajador hace de estos factores en conjunto con las actividades, interacciones y otras experiencias del colectivo con la institución, y que son reflejadas en los estudios del clima organizacional. Por lo tanto, encontramos que el clima organizacional es adecuado en el personal profesional de emergencia porque refleja que existe una buena relación entre los trabajadores y se puede notar el fortalecimiento del trabajo en equipo (Chinga, 2017; Chiquinta, 2017)

La Tabla 5 se evidencia que el nivel de satisfacción laboral fue alto en un 70 %, regular en un 20 % y baja en un 10 %. En lo concerniente a los niveles según dimensión, estos fueron: 1) Significación de la tarea: alta 70 %, regular 20 % y baja 10 %, 2) Condiciones laborales: alta 60 %, regular 30 % y baja 10 %, 3) Reconocimiento personal: alta 70 %, regular 23,3 % y baja 6,7 %, 4) Beneficios económicos: alta 70 %, regular 13,3 % y baja 16,7 %, 5) Políticas administrativas: alta 46,6 %, regular 46,6 % y baja 6,8 %, 6) Relaciones interpersonales: alta 83,3 %, regular 6,7 % y baja 10 %, y, 7) Relación con la autoridad: alta 83,3 %, regular 6,7 % y baja 10 %. De estos resultados se evidencia que la masa laboral estudiada tiene buena consistencia en sus dimensiones y que inclusive a pesar de aspectos como un bajo porcentaje de concordancia con las políticas administrativas, porcentajes situacionales como las relaciones interpersonales son muy altas, superando inclusive el 80 %. Nuestros resultados guardan similitud con estudios como los de Chávez (2015) y Arboleda (2017).

||

La satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) llegando al resultado humano más importante en el trabajo que siempre ha estado implícitamente o explícitamente asociada al desempeño lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos. De acuerdo a los hallazgos en la población estudiada evidenciamos la predominancia del nivel alto de satisfacción laboral, corroborando en los trabajadores se sienten satisfechos desarrollando su trabajo, reflejándose en una buena interacción profesional al interior del establecimiento, coadyuvando a la generación de confianza, responsabilidad y empatía; con comunicación efectiva elevando el entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda mutua. Asimismo, fortalece la calidad de su desempeño evidenciando en los servicios que ofertan, permitiendo el cumplimiento de los objetivos institucionales. (Chávez, 2016; García, 2016)

Finalmente nuestro estudio demuestra una correlación alta (Rho de Spearman: 0,844 – Significancia Bilateral: $p = 0,000$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta durante el año 2017 (Tabla 6). El valor p resultó menor que el nivel de significancia estándar ($p < 0,01$), esto nos indicó la existencia de una correlación directa y altamente significativa entre ambas variables. (Hernández, 2010; García, 2014).

Lo hallado resulta importante pues el clima organizacional y la satisfacción laboral resultan imprescindibles, pues propician en los empleados y/o trabajadores a expresar su opinión sobre el desenvolvimiento en la organización y cómo se sienten al desempeñarse en ella; constituyéndose así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de generar beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran; consecuentemente, constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta la calidad de gestión en la organización.

V. CONCLUSIONES

1. El nivel de clima organizacional en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017 fue favorable en un 70 %, media en un 20 % y desfavorable en un 10 %, el nivel de significancia es 0,008.
2. El nivel de satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017 fue alto en un 70 %, regular en un 20 % y baja en un 10 %, el nivel de significancia es 0,008.
3. Existe una alta correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta durante el año 2017, el nivel de significancia es 0,008.

VI. RECOMENDACIONES

1. Evaluar periódicamente el clima organizacional de los servicios críticos de los nosocomios de mayor capacidad resolutiva en la Región La Libertad a fin de poder conocer las dimensiones de mayor afección y establecer estrategias para promover su mejora.
2. Establecer estrategias de mejora continua en cuanto a la satisfacción laboral que trabaja en las unidades de mayor riesgo en los nosocomios de mayor capacidad resolutiva en la Región La Libertad con la finalidad de poder generar actitudes organizativas en a favor de su mejora.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiken, L. (2010). Eficiencia y eficacia de las organizaciones, Hispanoamérica. 9ª Ed. México: Prentice Hall S.A.
- Anaya, J.I. (2010). Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez – EsSalud Ica, 2010. Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Araujo, L.G., Solórzano, L.W. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el centro de atención primaria nivel I – 3 Metropolitano Callao – EsSalud 2014. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Arboleda, L.I. (2017). Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Arias, F.R., Ferrer, D.I. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Centro Materno Infantil Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo – 2014. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Atalaya, M.C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Psicología (Perú)*, 3, 5: 46 – 6.
- Benítez, I.J. (2012). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

- Bernal, I., Pedraza, N.A., Sánchez M.L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31, 8 – 19.
- Brediñana, E.L. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de centro quirúrgico del Instituto Nacional Materno Perinatal, noviembre 2015. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Brunet, L. (1999). El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones, diagnósticos y consecuencias. México: Trillas.
- Calcina, M.H. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012. Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería Intensivista. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Candela, L.N., Quispe, N.D. (2014). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Instituto de Ojos Oftalmosalud, Lima 2014. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Chávez, D.P., Ríos, K. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, 2015. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2ª Ed. México: Mc Graw – Hill / Interamericana Editores.

- Chinga, L.O., Terrazas, S.M. (2017). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud “Leonor Saavedra – Villa San Luis” 2014. Tesis para optar el Grado Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Chiquinta, G. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo, 2017. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú.
- Cornejo, J.E. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Atención Primaria – CAP III Puente Piedra de EsSalud, 2016. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- De la Cruz, E., Huamán, A. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú.
- Flores, Y.N.I. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Gamonal, D.S. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Rioja, Perú.

- García, J.A., López, J.C., Jiménez, F., Ramírez, Y., Lino, L., Reding, A. (2014). Metodología de la investigación, bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud. 2ª Ed. México D.F.: McGraw Hill Education.
- García, M.G. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Departamento de Pediatría y Neonatología del Hospital de Chancay, 2015. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Gastón, M.J., Félix, M.L. A. (2015). Clima organizacional y su relación con Síndrome de Burnout en el Personal del Centro de Salud Trébol Azul, distrito de San Juan de Miraflores, Año 2014. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Hernández, R. (2010). Metodología de la Investigación. 5ª Ed. México: McGraw – Hill/ Interamericana Editores.
- Lapa, V.R., Mejía MR. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral de los técnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El Agustino. Lima. 2014. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- López, F.K., Millones, S.G. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la División Médico Legal II Lima Norte – 2015. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- López, M.R. (2016). Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Clínica “A” Lima 2016. Tesis para optar el Grado Académico

de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Loyola, F.M. (2015). Desempeño laboral y su relación con el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital San Juan Bautista Huaral – Lima 2013. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Ministerio de Salud del Perú. (2003). Plan para el desarrollo del proceso de acreditación en salud en el marco del sistema de gestión de la calidad. Lima: MINSA.

Ministerio de Salud del Perú. (2008). Metodología para el estudio del clima organizacional: documento técnico. Lima: MINSA.

Monteza, A.Y. (2017). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.

Munayco, L.R. (2016). Competencias genéricas y rendimiento laboral del personal de enfermería del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud – 2016. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Palacio, M.G. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del área de hospitalización del Hospital Marino Molina Scippa, 2015. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Palma, S. (1999). Escala Satisfacción Laboral. SL-SPC. Lima, Perú: Editorial Cartolan Eirl.

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral. CL – SPC. Perú: Editorial Cartolan Eirl.

Palomino, M.J., Peña, R.G. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST LTDA. Trabajo de Grado para optar al Título Profesional de Administradores de Empresas. Universidad de Cartagena. Cartagena, Colombia.

Panta, L.A. (2015). Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo "Talentos" de la ciudad de Chiclayo. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

Quintero, N., Africano, N., Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. Rev Negotium, 3, 9, 33 – 51.

Quispe, E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú.

Ramos, D.C. (2012). El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Monografía. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Cundinamarca, Colombia.

Rivera, I.S. (2016). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital "Félix Mayorca Soto" de Tarma, 2015. Trabajo de Investigación para optar el Título Profesional de

Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Robbins, J. (2013). Comportamiento organizacional. 15ª Ed. México: Pearson Educación.

Rosales, R.C. (2015). Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana. Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

Serrano, J.V., Alonzo, J.C. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del Centro Materno Infantil 2015. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Solano, S. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.

Superintendencia Nacional de Salud del Perú. (2016). Encuesta nacional de satisfacción al usuario en salud. Lima: SUSALUD.

Tafur, L.A. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en las Enfermeras de EsSalud – Jesús María 2015. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Torres, E., Zegarra, S.J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno – 2014 – Perú. Rev Invest Comunic Desar 6, 2, 5 – 14.

Valenzuela, Y.M., Romero, A.P. (2016). Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María, 2015. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Vallejos, MI. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Vera, J.L. (2014). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la gerencia de la RALL, en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray – EsSalud. Año 2014. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

VIII. ANEXOS

Anexo 1

Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el servicio de emergencia. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud. La Libertad, Perú. 2017.

- CUESTIONARIO -

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

	PREGUNTAS	Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca
	DIMENSIÓN: AUTORREALIZACIÓN					
	Existen oportunidades de progresar en su institución					
	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
	Se valora los altos niveles de desempeño.					
	Los Jefes expresan reconocimiento por los logros.					
	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
	La organización promueve el desarrollo del personal.					
	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					

	Se reconocen los logros en el trabajo.					
	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
	DIMENSIÓN: INVOLUCRAMIENTO LABORAL					
	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización					
	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
	DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN					
	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					

	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
	Existe un trato justo en la organización					
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN					
	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
	Existen suficientes canales de comunicación.					
	En la organización se afrontan y superan los obstáculos.					
	La organización fomenta y promueve la comunicación interna.					
	El Coordinador escucha los planteamientos que se le hacen.					
	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
	Se conocen los avances en las otras áreas de las coordinaciones.					
	DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES					
	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
	Los objetivos de trabajo son retadores.					
	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar					

	decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
	Existe buena administración de los recursos.					
	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización					
	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo 1 – A
INSTRUMENTO PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombre del Instrumento: Escala Clima Laboral

Autora: Sonia Palma Carrillo

Año: 2004 – Lugar: Callao

Población a la que se puede administrar: personal profesional y no profesional de ciencias de la salud.

Objetivo: Medir la percepción individual y grupal del clima organizacional de los profesionales y no profesionales de ciencias de la salud.

Forma de Administración: Individual / Grupal.

Tiempo de Aplicación: 20 minutos.

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: Todo o siempre

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

Escalas y baremos de la variable clima organizacional

General	Cuantitativo					Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Dim5	
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)

Anexo 2

Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el servicio de emergencia. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud. La Libertad, Perú. 2017.

- Cuestionario -

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

	PREGUNTAS	Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca
	DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DE LAS TAREAS					
	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
	Me siento realmente útil con la labor que hago.					
	Mi trabajo me aburre.					
	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
	Me gusta el trabajo que realizo.					
	DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES					

La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
El ambiente donde trabajo es confortable					
La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					

Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO PERSONAL					
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
Mi trabajo me hace sentir realizado.					
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
DIMENSIÓN: BENEFICIOS ECONÓMICOS					
Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
Me siento mal con lo que gano.					
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
DIMENSIÓN: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS					

Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
Me disgusta mi horario.					
El horario de trabajo me resulta incómodo.					
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES					
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
Me agrada trabajar con mis compañeros.					
Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
DIMENSIÓN: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD					
Los jefes son comprensivos.					
Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.					
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 2 – A

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 y no profesional de ciencias de la salud.

Objetivo: Medir la percepción individual y grupal de satisfacción laboral en los profesionales y no profesionales de ciencias de la salud.

Forma de Administración: Individual / Grupal.

Tiempo de Aplicación: 20 minutos.

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: Todo o siempre

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

Escalas y baremos de la variable satisfacción laboral

Cuantitativo								
General	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Dim5	Dim6	Dim7	Cualitativo
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)*

Anexo 3: Validaciones

Para evaluar las variables categóricas primero se aplicó a los datos la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov (valor $p < 0,05$) y luego se seleccionó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Se halló correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Rho de Spearman: 0,844 – Significancia Bilateral: $p = 0,000$). La investigación concluye en la existencia de evidencia significativa para determinar que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en el personal profesional de salud que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Virgen de la Puerta – EsSalud.

Anexo 4: Base de Datos

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Autorrealización	Clasif.Autorr.
5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	45	1
4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	36	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	1
4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	34	2
4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	36	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	1
4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	34	2
3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	27	2
1	2	3	4	3	3	3	3	2	2	26	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	1
4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	34	2
3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	27	2
1	2	3	4	3	3	3	3	2	2	26	2
1	2	3	4	3	3	3	3	2	2	26	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	1
4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	34	2
5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	45	1
4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	36	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	1
5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	45	1
4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	36	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	1
5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	45	1
4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	36	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	1
5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	45	1
4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	36	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	1
5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	45	1
4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	36	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	1
5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	45	1
4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	36	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	1
5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	45	1
4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	36	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	1
5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	45	1
4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	36	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	1
5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	45	1
4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	36	2

||

P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Invol.Labor.	Clasif.In.Lab.
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45	1
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44	1
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47	1
4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	38	1
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44	1
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47	1
4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	38	1
3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	30	2
1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	17	3
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47	1
4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	38	1
3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	30	2
1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	17	3
1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	17	3
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47	1
4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	38	1
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45	1
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44	1
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47	1
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45	1
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44	1
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47	1
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45	1
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44	1
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47	1
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45	1
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44	1
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47	1
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45	1
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44	1
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47	1
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45	1
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44	1
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47	1
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45	1
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44	1
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47	1
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45	1
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44	1
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47	1
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45	1
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44	1

||

P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Supervision	Clasif.Sup.
3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	44	1
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46	1
5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	44	1
5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	35	2
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46	1
5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	44	1
5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	35	2
2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	26	2
2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	23	3
5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	44	1
5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	35	2
2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	26	2
2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	23	3
2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	23	3
5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	44	1
5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	35	2
3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	44	1
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46	1
5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	44	1
3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	44	1
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46	1
5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	44	1
3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	44	1
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46	1
5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	44	1
3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	44	1
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46	1
5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	44	1
3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	44	1
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46	1
5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	44	1
3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	44	1
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46	1
5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	44	1
3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	44	1
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46	1

||

P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	Comunicación	Clasif.Com.
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	42	1
4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	42	1
5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	44	1
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	2
4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	42	1
5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	44	1
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	2
3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	27	2
2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	24	2
5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	44	1
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	2
3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	27	2
2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	24	2
2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	24	2
5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	44	1
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	2
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	42	1
4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	42	1
5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	44	1
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	42	1
4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	42	1
5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	44	1
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	42	1
4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	42	1
5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	44	1
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	42	1
4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	42	1
5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	44	1
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	42	1
4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	42	1
5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	44	1
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	42	1
4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	42	1
5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	44	1
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	42	1
4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	42	1
5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	44	1
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	42	1
4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	42	1
5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	44	1
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	42	1
4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	42	1
5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	44	1
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	42	1
4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	42	1
5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	44	1
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	42	1
4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	42	1

P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	Cond.Lab.	Clasif.Cn.Lab.
5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	41	1
5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	43	1
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	1
5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	34	2
5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	43	1
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	1
5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	34	2
2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	24	2
3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	18	3
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	1
5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	34	2
2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	24	2
3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	18	3
3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	18	3
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	1
5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	34	2
5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	41	1
5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	43	1
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	1
5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	41	1
5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	43	1
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	1
5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	41	1
5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	43	1
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	1
5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	41	1
5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	43	1
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	1
5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	41	1
5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	43	1
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	1
5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	41	1
5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	43	1
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	1
5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	41	1
5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	43	1
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	1
5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	41	1
5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	43	1

CO TOTAL	Clas.CO.Tot.
217	1
211	1
231	1
177	2
211	1
231	1
177	2
134	2
108	3
231	1
177	2
134	2
108	3
108	3
231	1
177	2
217	1
211	1
231	1
217	1
211	1
231	1
217	1
211	1
231	1
217	1
211	1
231	1
217	1
211	1

||

S1	S2	S3	S4	S5	S6	Satisf.Tar.	Clas.Sat.Tar.
4	4	4	5	5	5	27	1
4	4	5	5	3	3	24	1
4	5	4	5	4	4	26	1
5	4	2	3	3	3	21	2
4	4	5	5	3	3	24	1
4	5	4	5	4	4	26	1
5	4	2	3	3	3	21	2
4	3	3	2	2	3	17	2
2	2	2	1	3	2	12	3
4	5	4	5	4	4	26	1
5	4	2	3	3	3	21	2
4	3	3	2	2	3	17	2
2	2	2	1	3	2	12	3
2	2	2	1	3	2	12	3
4	5	4	5	4	4	26	1
5	4	2	3	3	3	21	2
4	4	4	5	5	5	27	1
4	4	5	5	3	3	24	1
4	5	4	5	4	4	26	1
4	4	4	5	5	5	27	1
4	4	5	5	3	3	24	1
4	5	4	5	4	4	26	1
4	4	4	5	5	5	27	1
4	4	4	5	5	5	27	1
4	4	5	5	3	3	24	1
4	5	4	5	4	4	26	1
4	4	4	5	5	5	27	1
4	4	5	5	3	3	24	1
4	5	4	5	4	4	26	1
4	4	4	5	5	5	27	1
4	4	5	5	3	3	24	1
4	5	4	5	4	4	26	1
4	4	4	5	5	5	27	1
4	4	5	5	3	3	24	1

S7	S8	S9	S10	S11	Cond.Labor.	Clas.Cn.Lab.	
5	4	5	4		5	23	1
4	4	3	3		4	18	2
5	4	5	4		4	22	1
4	4	5	5		2	20	1
4	4	3	3		4	18	2
5	4	5	4		4	22	1
4	4	5	5		2	20	1
2	2	2	3		3	12	2
3	3	2	2		1	11	3
5	4	5	4		4	22	1
4	4	5	5		2	20	1
2	2	2	3		3	12	2
3	3	2	2		1	11	3
3	3	2	2		1	11	3
5	4	5	4		4	22	1
4	4	5	5		2	20	1
5	4	5	4		5	23	1
4	4	3	3		4	18	2
5	4	5	4		4	22	1
5	4	5	4		5	23	1
4	4	3	3		4	18	2
5	4	5	4		4	22	1
5	4	5	4		5	23	1
4	4	3	3		4	18	2
5	4	5	4		4	22	1
5	4	5	4		5	23	1
4	4	3	3		4	18	2
5	4	5	4		4	22	1
5	4	5	4		5	23	1
4	4	3	3		4	18	2
5	4	5	4		4	22	1
5	4	5	4		5	23	1
4	4	3	3		4	18	2

||

S12	S13	S14	S15	S16	S17	Recon.Pers.	Clas.Rn.Per.
3	5	4	4	4	5	25	1
4	4	5	4	4	4	25	1
5	3	4	5	4	4	25	1
3	3	4	4	3	3	20	2
4	4	5	4	4	4	25	1
5	3	4	5	4	4	25	1
3	3	4	4	3	3	20	2
2	2	2	1	2	2	11	3
2	2	2	3	3	2	14	2
5	3	4	5	4	4	25	1
3	3	4	4	3	3	20	2
2	2	2	1	2	2	11	3
2	2	2	3	3	2	14	2
2	2	2	3	3	2	14	2
5	3	4	5	4	4	25	1
3	3	4	4	3	3	20	2
3	5	4	4	4	5	25	1
4	4	5	4	4	4	25	1
5	3	4	5	4	4	25	1
3	5	4	4	4	5	25	1
4	4	5	4	4	4	25	1
5	3	4	5	4	4	25	1
3	5	4	4	4	5	25	1
4	4	5	4	4	4	25	1
5	3	4	5	4	4	25	1
3	5	4	4	4	5	25	1
4	4	5	4	4	4	25	1
5	3	4	5	4	4	25	1
3	5	4	4	4	5	25	1
4	4	5	4	4	4	25	1

||

S18	S19	S20	S21	Benef.Econ.	Clas.Ben.Ec.
5	4	5	4	18	1
3	3	5	4	15	1
3	5	4	4	16	1
4	4	3	3	14	2
3	3	5	4	15	1
3	5	4	4	16	1
4	4	3	3	14	2
2	3	2	2	9	3
3	2	1	2	8	3
3	5	4	4	16	1
4	4	3	3	14	2
2	3	2	2	9	3
3	2	1	2	8	3
3	2	1	2	8	3
3	5	4	4	16	1
4	4	3	3	14	2
5	4	5	4	18	1
3	3	5	4	15	1
3	5	4	4	16	1
5	4	5	4	18	1
3	3	5	4	15	1
3	5	4	4	16	1
5	4	5	4	18	1
3	3	5	4	15	1
3	5	4	4	16	1
5	4	5	4	18	1
3	3	5	4	15	1
3	5	4	4	16	1
5	4	5	4	18	1
3	3	5	4	15	1
3	5	4	4	16	1
5	4	5	4	18	1
3	3	5	4	15	1

||

S22	S23	S24	S25	S26	Pol.Adm.	Clas.Pol.Adm.
4	5	4	5	5	23	1
4	4	3	3	4	18	2
5	4	5	4	4	22	1
5	3	3	4	3	18	2
4	4	3	3	4	18	2
5	4	5	4	4	22	1
5	3	3	4	3	18	2
1	1	3	2	3	10	3
2	3	2	2	3	12	2
5	4	5	4	4	22	1
5	3	3	4	3	18	2
1	1	3	2	3	10	3
2	3	2	2	3	12	2
2	3	2	2	3	12	2
5	4	5	4	4	22	1
5	3	3	4	3	18	2
4	5	4	5	5	23	1
4	4	3	3	4	18	2
5	4	5	4	4	22	1
4	5	4	5	5	23	1
4	4	3	3	4	18	2
5	4	5	4	4	22	1
4	5	4	5	5	23	1
4	4	3	3	4	18	2
5	4	5	4	4	22	1
4	5	4	5	5	23	1
4	4	3	3	4	18	2
5	4	5	4	4	22	1
4	5	4	5	5	23	1
4	4	3	3	4	18	2

||

S27	S28	S29	S30	Rel.Interp.	Clas.Rel.In.
5	4	3	4	16	1
5	4	4	4	17	1
4	4	4	4	16	1
5	4	3	3	15	1
5	4	4	4	17	1
4	4	4	4	16	1
5	4	3	3	15	1
3	2	3	2	10	2
3	2	2	1	8	3
4	4	4	4	16	1
5	4	3	3	15	1
3	2	3	2	10	2
3	2	2	1	8	3
3	2	2	1	8	3
4	4	4	4	16	1
5	4	3	3	15	1
5	4	3	4	16	1
5	4	4	4	17	1
4	4	4	4	16	1
5	4	3	4	16	1
5	4	4	4	17	1
4	4	4	4	16	1
5	4	3	4	16	1
5	4	4	4	17	1
4	4	4	4	16	1
5	4	3	4	16	1
5	4	4	4	17	1
4	4	4	4	16	1
5	4	3	4	16	1
5	4	4	4	17	1

||

S31	S32	S33	S34	S35	S36	Rel.Autor.	Clas.Rel.Au.
5	4	5	5	5	4	28	1
4	4	4	4	4	4	24	1
4	3	4	3	5	4	23	1
4	4	3	3	4	4	22	1
4	4	4	4	4	4	24	1
4	3	4	3	5	4	23	1
4	4	3	3	4	4	22	1
3	1	2	3	3	3	15	2
2	2	2	1	3	2	12	3
4	3	4	3	5	4	23	1
4	4	3	3	4	4	22	1
3	1	2	3	3	3	15	2
2	2	2	1	3	2	12	3
2	2	2	1	3	2	12	3
4	3	4	3	5	4	23	1
4	4	3	3	4	4	22	1
5	4	5	5	5	4	28	1
4	4	4	4	4	4	24	1
4	3	4	3	5	4	23	1
5	4	5	5	5	4	28	1
4	4	4	4	4	4	24	1
4	3	4	3	5	4	23	1
5	4	5	5	5	4	28	1
4	4	4	4	4	4	24	1
4	3	4	3	5	4	23	1
5	4	5	5	5	4	28	1
4	4	4	4	4	4	24	1
4	3	4	3	5	4	23	1
5	4	5	5	5	4	28	1
4	4	4	4	4	4	24	1

||

SL TOTAL	Clas.SL.Tot.
160	1
141	1
150	1
130	2
141	1
150	1
130	2
84	2
77	3
150	1
130	2
84	2
77	3
77	3
150	1
130	2
160	1
141	1
150	1
160	1
141	1
150	1
160	1
141	1
150	1
160	1
141	1
150	1
160	1
141	1

Anexo 5

Prueba de Normalidad

Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una muestra

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
N		30	30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	197,57	135,53
	Desviación típica	39,962	27,030
Diferencias más extremas	Absoluta	,332	,280
	Positiva	,201	,183
	Negativa	-,332	-,280
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,816	1,534
Sig. asintót. (bilateral)		,003	,018

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: Encuestas – Escala de Clima Organizacional – Escala de Satisfacción Laboral.

La prueba de Kolmogorov – Smirnov nos reporta un valor $p < 0,05$ lo cual nos indica que los datos analizados no se distribuyen con una distribución normal.

Anexo 6
Carta de Consentimiento Informado

Yo _____
 identificado(a) con DNI N° _____ domiciliado(a) en

_____, hago constar que la Br. Liz Vanessa Acuña Shardín y el Br. Jaime Alberto Montoya González me han informado adecuadamente del estudio “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud. La Libertad, Perú. 2017.”

Por tanto, mediante la firma del presente documento hago constar mi aceptación a formar parte de la presente investigación conoedor(a) de que no me hallo expuesto(a) a ningún riesgo y que no percibiré ninguna compensación remunerativa. Así mismo autorizo al uso de la información recabada siempre y cuando se mantenga la confidencialidad de la misma.

Trujillo, ____ de _____ del 2017.

	Firma
Huella Digital	Nombre y Apellidos

	Firma del Investigador	
	Br. Liz Vanessa Acuña Shardín	Br. Jaime Alberto Montoya González
Huella Digital	N° DNI 44845153	N° DNI 18090900

Anexo 7
Carta de Autorización

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

La Esperanza, 02 de Octubre del 2017

DR. JAIME MONTOYA GONZALEZ
JEFE DE DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA
HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD VIRGEN DE LA PUERTA
Presente.-

Asunto: **SOLICITO AUTORIZACIÓN DE PROYECTO DE TESIS**

Nosotros Liz Vanessa Acuña Shardín con DNI 44845153 y Jaime Alberto Montoya Gonzalez con DNI 18090900, alumnos de la Universidad César Vallejo, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, nos place extenderles un cordial saludo.

A la vez indicarle que siendo requisito indispensable para poder optar título profesional de Maestros en GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, solicitamos nos autorice realizar nuestro proyecto de tesis titulado: “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud. La Libertad, Perú. 2017”, que consiste en la realización de cuestionarios al personal médico y de enfermería del área de Emergencia de dicho hospital.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerles su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestra más alta consideración y estima.

Atentamente



Liz Vanessa Acuña Shardín

44845153



Jaime Alberto Montoya González

18090900

CONSTANCIA

||

EL Jefe de Departamento de Emergencia del Hospital De alta Complejidad Virgen de La Puerta, hacer constar que los señores:

LIZ VANESSA ACUÑA SHARDÍN Y JAIME ALBERTO MONTOYA GONZALEZ, han presentado una solicitud para ejecutar una encuesta a los usuarios internos del Hospital del alta Complejidad Virgen de la Puerta, **TESIS CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD VIRGEN DE LA PUERTA – ESSALUD. LA LIBERTAD, PERÚ. 2017;** cual realizarán durante el presente año.

Se autoriza a la ejecución de dicha encuesta.

Se expide la presente a solicitud de la presente interesada para los fines que estime.

Trujillo, 19 de Octubre del 2017



Dr. Jaime Alberto Montoya Gonzalez
JEFE DE DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA
Y CUIDADOS INTENSIVOS
HOSPITAL NACIONAL DE ALTA COMPLEJIDAD
VIRGEN DE LA PUERTA

Anexo 8: Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017?	<p>Hipótesis Nula</p> <p>Ho: No existe asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar la asociación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017.</p>	<p>V1: Clima Organizacional</p>	<p>1. Teoría relacionada al tema: El Clima Organizacional (Palma, 2004).</p> <p>2. Definición conceptual: Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de 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.</p> <p>3. Definición operacional: Clima Organizacional que será medida con un instrumento que consta de 50 ítems y que presenta las siguientes dimensiones: 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</p>	<p>Autorrealización</p> <p>Involucramiento Laboral</p> <p>Supervisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Condiciones Laborales</p>	<p>Diseño</p> <p>Correlacional – Simple</p> <p>Población</p> <p>La población estuvo conformada por los 30 médicos y enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estuvo conformada por los 30 médicos y enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud.</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p>

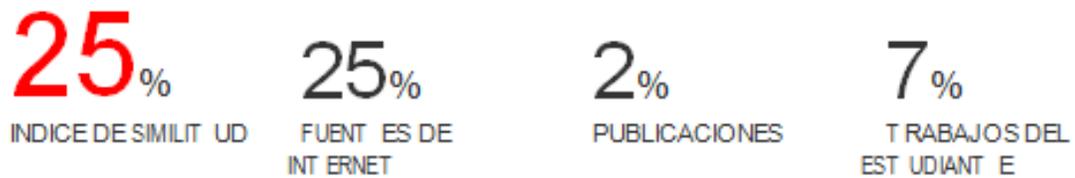
				<p>superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.” Comunicación: “Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento 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.”</p>		<p>Instrumentos</p> <p>Escala de Clima Organizacional</p> <p>Cuestionario de 50 ítems sobre clima organizacional.</p> <p>Autora</p> <p>Sonia Palma Castillo (2004)</p> <p>Escala de Satisfacción Laboral</p> <p>Cuestionario de 36 ítems sobre satisfacción laboral.</p>
	<p>Hipótesis Alternativa</p> <p>Ha: Existe asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017.</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de clima organizacional en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017. • Determinar el nivel de satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud de La Libertad durante el año 2017. 	<p>V2: Satisfacción Laboral</p>	<p>1. Teoría relacionada al tema: La satisfacción laboral (Palma, 1999).</p> <p>2. Definición conceptual: 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. (Palma, 1999).</p> <p>3. Definición operacional: Satisfacción laboral que será medida con un instrumento que consta de 36 ítems y que presenta las siguientes dimensiones: Significación de la tarea: Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal</p>	<p>Significación de la Tarea</p> <p>Condiciones Laborales</p> <p>Reconocimiento Personal</p> <p>Beneficios Económicos</p> <p>Políticas Administrativas</p> <p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Relación con la Autoridad</p>	<p>Autora</p> <p>Sonia Palma Castillo (1999)</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación</p> <p>Estadística Descriptiva</p> <p>Tablas de distribución de frecuencia.</p> <p>Estadística Inferencial</p> <p>Prueba de normalidad a los datos de las variables (Kolmogorov – Smirnov).</p>

				<p>logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte materia.</p> <p>Condiciones laborales: Evaluación del trabajo en función a la existencia de o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.</p> <p>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.</p> <p>Beneficios económicos: Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo de la tarea asignada.</p> <p>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.</p> <p>Relaciones interpersonales: El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.</p> <p>Relación con la autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.</p>	<p>Prueba de significancia Rho de Spearman para la asociación entre variables.</p>
--	--	--	--	---	--

Anexo 10: Turnitin

Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud. La Libertad, Perú. 2017.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	es.slideshare.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	www.scribd.com Fuente de Internet	2%
6	www.clubensayos.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	inforecursosenguatemala.blogspot.com Fuente de Internet	1%

9	repositorio.upao.edu.pe Event e de Internet	1%
10	intranet.uwiener.edu.pe Event e de Internet	1%
11	myslide.es Event e de Internet	1%
12	docslide.us Event e de Internet	1%
13	Submitted to Carlos Test Account Trabajo de estudiante	1%
14	documents.mx Event e de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado