



CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL GRUPO  
OCUPACIONAL: TÉCNICOS EN ENFERMERÍA DEL HOSPITAL  
REGIONAL LAMBAYEQUE – CHICLAYO, 2016

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

MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**AUTORA**

Br. LUZ CECILIA DEL ROSARIO ORDERIQUE CHAMOCHUMBI

**ASESORA**

Dra. NORMA DEL CARMEN GÁLVEZ DÍAZ

**SECCIÓN**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

**PERÚ - 2018**

**Página del Jurado**

**Dra. Marina Cajan Villanueva**  
**Presidente**

**Mg. Jackeline Margot Saldaña Millan**  
**Secretario**

**Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios nuestro Padre y Guía; porque en todo momento vela por sus hijos, a El que con su silencio conversamos como grandes amigos y quiere lo mejor para mí.

A mi hijo John, un niño esperado con mucho amor en la madurez de mi vida y estuvo a mi lado dándome alegría y fortaleza a lo largo de esta investigación.

A mi esposo Juan, quien ha sido el motor que ha impulsado con mucho cariño y paciencia para que después de muchos años regrese a las aulas universitarias y culminar con éxito esta Maestría.

***Cecilia***

## **AGRADECIMIENTO**

A cada uno de mis profesores de la Maestría “Gestión en Servicios de Salud” en esta Casa Superior de Estudios; quienes nos han transmitido nuevos conocimientos , impartiendo lo mas actual de la ciencia y tecnología para que egresemos con un grado académico de maestros, que nos acredita en nuestro centro de labores como tales y nos brinda lauros personales y profesionales.

A la Dra. Norma del Carmen Gálvez Diaz, profesora del curso de Desarrollo de Proyecto de Investigación, quién con su idoneidad y asesoramiento ha concretizado el éxito de este trabajo.

Al grupo ocupacional: Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque, porque han sido los personajes principales que han brindado la información necesaria sin la cual no habría sido posible llegar a resultados con esta investigación.

Al equipo de trabajo de la Dirección de Investigación del Hospital Regional Lambayeque, por autorizar la ejecución de este proyecto orientándome a levantar las correcciones de este trabajo; dirigiéndome hacia un modelo de alta calidad. A los miembros del Jurado de Tesis de esta Casa de Estudios porque han sido las personas que al final del camino me llevaron al triunfo.

***Cecilia***

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Orderique Chamocho, Luz Cecilia del Rosario egresada del Programa de Maestría (X) Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 17450027

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL GRUPO OCUPACIONAL: TÉCNICO EN ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE – CHICLAYO, 2016**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión de los Servicios de salud.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 12 de Setiembre de 2018

Firma: 

Nombres y apellidos: Luz Cecilia del Rosario Orderique Chamocho  
DNI:17450027

## **PRESENTACIÓN**

Con motivo de contribuir a mejorar el clima y la satisfacción laboral en mi Centro de Trabajo, he realizado la presente investigación denominada:

**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL GRUPO OCUPACIONAL: TÉCNICOS EN ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO-2016**

En tal razón brindo este pequeño aporte basado en los excelentes conocimientos científicos recibidos en las aulas de nuestra alma mater Universidad César Vallejo; la cual presento con mucho entusiasmo y ha sido realizada con mucha dedicación, para que al mismo tiempo pueda servir de guía y ejemplo para otras investigaciones similares que les interese este campo y de esta manera se ejecute el efecto multiplicador en bien del sector laboral de nuestro querido Perú, reflejada en un mayor rendimiento y en consecuencia en una mayor productividad.

## ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| PÁGINA DE JURADO   | ii   |
| DEDICATORIA  | iii  |
| AGRADECIMIENTO   | iv   |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD   | v    |
| PRESENTACION   | vi   |
| ÍNDICE   | vii  |
| RESUMEN  | viii |
| ABSTRACT   | ix   |
| I INTRODUCCIÓN.....  | 10   |
| 1.1. Realidad problemática.....  | 10   |
| II. METODOLOGÍA.....   | 15   |
| 2.1 Diseño de la investigación .....                                       | 15   |
| 2.2 Variables, operacionalización .....                                    | 15   |
| 2.3 Población y muestra.....   | 16   |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....                  | 17   |
| 2.5 Métodos de análisis de datos.....                                      | 20   |
| 2.6 Aspectos éticos.....   | 21   |
| III. RESULTADOS.....   | 24   |
| IV. DISCUSIÓN.....   | 59   |
| V. CONCLUSION.....   | 65   |
| VI. RECOMENDACIONES.....   | 66   |
| VII. REFERENCIAS.....  | 66   |
| ANEXOS   |      |
| Ficha técnica de instrumentos .....  | 84   |
| Confiability del instrumento CL-SPC y SL-SPC.....                          | 89   |
| Validez del instrumento CL-SPC y SL-SPC.....                               | 90   |
| Distribución chi cuadrado tabular.....                                     | 92   |
| Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV..... | 94   |
| Acta de aprobación de originalidad de tesis.....                           | 95   |

## RESUMEN

Tuvo como objetivo determinar el nivel del clima y satisfacción laboral en el grupo ocupacional técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque, 2016. Fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y de diseño transversal. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos el cuestionario para medir el clima laboral con una confiabilidad de 0.93 y para medir la satisfacción laboral el instrumento cuestionario con 0.91 grado de confiabilidad. Entre los principales resultados se encontró que ha quedado demostrado que el clima laboral influye en la satisfacción laboral de los Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque – Año 2016. En todo momento se tuvieron en consideración los principios de rigor científico y los criterios éticos.

**Palabras clave:** Clima laboral, satisfacción laboral, técnicos en enfermería



## **ABSTRACT**

The objective was to determine the level of climate and job satisfaction in the occupational group in nursing technicians of the Hospital Regional Lambayeque, 2016. It was a quantitative, descriptive, correlational and cross-sectional type. The questionnaire to measure the work climate with a reliability of 0.93 was used as instruments of data collection and to measure job satisfaction the instrument questionnaire with 0.91 degree of reliability. Among the main results, it was found that the work climate influences the job satisfaction of the Nursing Technicians of the Lambayeque Regional Hospital - Year 2016. At all times, the principles of scientific rigor and ethical criteria were taken into account.

Key words: Labor climate, job satisfaction, nursing technicians

## **I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Las personas constituyen el recurso más importante dentro de una organización, porque son las que entregan servicios profesionales y técnicos para el logro de objetivos y metas planificadas por las empresas (Illanes, 1999). Es por esto que directivos y trabajadores entienden que la única manera de alcanzar el progreso y el bienestar individual y el de la organización es elevando el rendimiento y la productividad, y que ello requiere de trabajadores comprometidos con su organización. (Gibson, 1994)

En consecuencia, diversas organizaciones han estudiado constructos de grupo y factores, que influyen tanto en el bienestar como en el compromiso de sus trabajadores, tales como la satisfacción laboral y el clima organizacional, con el fin de crear estrategias que otorguen mejores condiciones laborales a sus funcionarios, y de esta manera favorecer el desempeño, la permanencia de los trabajadores y aumentar la calidad de los bienes y/o servicios otorgados. (Caballero, 2002)

- Características que, de no estar presentes, pudieran afectar la productividad de la empresa, como también la motivación y el desarrollo profesional o técnico de los trabajadores. La satisfacción laboral es actualmente uno de los:

- temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones, que consiste en una serie de sentimientos positivos que un trabajador presenta respecto a su trabajo.(caballero, 2002),

Según Rosero y Ramírez (2008), es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, además de un predictor significativo de conductas como el absentismo, el cambio de puesto y de organización (Chiang, 2012) y que puede verse influida por diversos factores, tales como las condiciones físicas del entorno, la retribución económica (Arnedo, 2013), la estabilidad laboral y el clima organizacional.(Chiang, 2007)

Como visión global de esta variable, diversos estudios demuestran diferencias significativas en materia de satisfacción laboral de los trabajadores. En Europa, Dinamarca y Austria presentan una alta satisfacción laboral (66%), situación que se contrasta con la realidad de Estados Unidos, la cual ha presentado un descenso en una década llegando al 50%, observándose en los encuestados que a mayor salario, mayor es el nivel de satisfacción.(Sánchez, 2008)

En Sudamérica, países como Brasil, Argentina y Chile también son sujeto de estudios, siendo comparados con países del este europeo como Hungría y Ucrania, concluyéndose que el factor más determinante de la satisfacción laboral, en estos

cinco países, es la naturaleza del trabajo; y los menos gratificantes, son el salario, los beneficios extra-salariales o bonos. Chile destaca como aquel país en el que existe una mayor satisfacción laboral, superando a las economías más potentes de la región y constituyéndose en un referente para las mismas. (Sánchez, 2008)

El clima organizacional, definido por Rodríguez como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que se da, a las relaciones inter personales que tienen en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” (Rodríguez, 2008), también es uno de los factores considerados como otro posible determinante de la satisfacción laboral.

Patlán et al. (2012) revelan que los factores del clima organizacional que muestran asociaciones significativas con la satisfacción laboral son el liderazgo, los beneficios y recompensas, la motivación y el esfuerzo. Por otro lado, el clima organizacional por sí solo predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales; y la satisfacción laboral, prevería el rendimiento y la productividad.

Se ha comprobado que mientras más participativo, dinámico y abierto a cambios sea el clima organizacional de una institución, mayor será la productividad, la

calidad de vida laboral y el rendimiento, constituyendo una relación directamente proporcional (García, 2012), lo que impactaría también en la satisfacción laboral de los funcionarios de una organización. En tal contexto laboral, considerando los cambios del entorno en la cual se encuentran insertas estas instituciones y las modificaciones periódicas en los modelos de salud, factores que podrían influir en la satisfacción laboral y en el nivel percibido de clima organizacional de trabajadores, es que también se trae a colación la realidad local que se vive en el Hospital Regional Lambayeque.

Los Técnicos en Enfermería ejecutan sus labores en función a una programación específica mensual de acuerdo al área a la que pertenecen, pero esta programación no es permanente es decir que no es para todo el año sino que es variable mes a mes de acuerdo a la necesidad que se presenta en el servicio, lo que motiva que dichos trabajadores no puedan tener una programación permanente en sus actividades familiares, sociales y de capacitación; generando un clima laboral incómodo para cada uno de ellos al no poder satisfacer sus demandas familiares, sociales y de capacitación con una programación permanente.

La investigadora, como Asistente Social de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque, es consciente de la importancia del buen clima laboral, para lograr la satisfacción del cliente interno; por lo tanto, ha observado que existen indicadores

del clima laboral que requieren analizarse para contribuir al éxito del hospital.

Entre ellos destaca la turnicidad de la labor del técnico en enfermería, quienes realizan su jornada laboral en función a una programación específica mensual de acuerdo al área a la que pertenecen, pero esta programación no es permanente; es decir, que no es para todo el año, sino que, es cambiante mes a mes de acuerdo a la necesidad del servicio en que trabajan, lo que motiva que dichos trabajadores no pueden tener una programación permanente en sus actividades familiares, sociales y de capacitación. Realidad que se traduce en insatisfacción laboral.

Otro indicador del clima laboral es el nivel de autorrealización del personal y en ese sentido, existen políticas para que los técnicos en enfermería del Hospital Regional, pueden acceder a cursos o pasantías en otras instituciones de salud, y desarrollen sus capacidades; sin embargo, las vacantes no siempre están disponibles para todo el personal; sino que las oportunidades de capacitación se distribuyen, acorde a las “necesidades del servicio” percibidas por sus autoridades, más que por ellos mismos.

En diálogo con algunos técnicos enfermería, se ha encontrado que ésta realidad, incluso afecta su desarrollo personal, porque no existe correspondencia entre lo que ellos reciben como capacitación y lo que ellos perciben como necesidad, que se constituye en otro indicador importante del clima laboral, por cuanto no se les

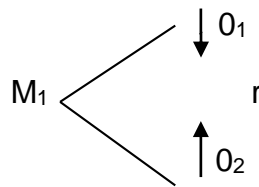
permite realizar actividades significativas a su autorrealización.

## II: METODOLOGÍA

Frente a ésta realidad, que no ha sido abordada con el método científico en el HRL, la investigadora, se plantea como problema lo siguiente:

**2.1 Diseño de investigación:** Fue no experimental transversal, porque midió las características de uno o más grupos de unidades en un momento dado, sin pretender evaluar la evolución de esas unidades. Se trabajó con un diseño de investigación correlacional para valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

El diseño de ejecución para el estudio fue el siguiente



**Donde:**

**M<sub>1</sub>:** Muestra

**O<sub>1</sub>:** Clima organizacional

**O<sub>2</sub>:** Satisfacción laboral.

**r :** Relación.

### **2.2 Variables, Operacionalización**

| Variab<br>le                | Definición<br>Conceptual  | Definición<br>Operacional   | Dimension<br>es y/o<br>Indicadore<br>s | Item                         | Tipo de<br>Variable | Escala  |
|-----------------------------|---|---|--|------------------------------|---------------------|---------|
| <b>Clima Laboral</b>        | Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra.              | Es el conjunto de variables como ambiente físico, estructural comportamiento estructural comportamiento organizacional y características de sus miembros que ofrecen una visión de la organización  | Autorrealización                       | 1,7,10,26,27,32,36,38,46,47  | Cualitativa         | Ordinal |
|                             |   |   | Involucramiento                        | 2,5,11,12,15,17,20,22,37,44  |                     |         |
|                             |   |   | Supervisión                            | 3,6,13,16,21,28,29,31,39,41  |                     |         |
|                             |   |   | Comunicación                           | 4,9,14,19,23,24,34,40,42,49  |                     |         |
|                             |   |   | Condiciones laborales                  | 8,18,25,30,33,35,43,45,48,50 |                     |         |
| <b>Satisfacción Laboral</b> | El concepto de satisfacción laboral es la conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece. | Consiste en la expresión de las sensaciones de los Técnicos de Enfermería respecto a los factores de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, desempeño de tareas que generan los resultados de su trabajo. desarrollo personal, relaciones interpersonales, relación con la autoridad y políticas administrativas, | Condiciones físicas y/o materiales     | 1,13,21,28,32                | Cualitativa         | Ordinal |
|                             |   |   | Beneficios laborales y/o remunerativos | 2,7,14,22                    |                     |         |
|                             |   |   | Políticas administrativas              | 8,15,17,23,33                |                     |         |
|                             |   |   | Relaciones sociales                    | 3,9,16,24                    |                     |         |
|                             |   |   | Desarrollo personal                    | 4,10,18,25,29,34             |                     |         |
|                             |   |   | Desarrollo de tareas                   | 5,11,19,26,30,35             |                     |         |
|                             |   |   | Relaciones con la autoridad            | 6,12,20,27,31,36             |                     |         |

### 2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA:



La población fue de 300 técnicos en enfermería del Hospital Regional Lambayeque, información que se obtuvo del Área de Legajos y del Área de Control de Asistencia de la Unidad de Desarrollo Humano. Para determinar la muestra, se realizó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio.

**Unidad de muestreo:**

Corresponde a cada técnico de enfermería que labora en las diferentes áreas del Hospital Regional Lambayeque.

**Cálculo de la muestra:**

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * p * q * N}{(N - 1) * e^2 + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza = 1.96

e= error = 0.05

p= Probabilidad de la Hipótesis = 0.5

q= 1- p = 0.5

Por lo tanto, reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 300}{(300 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{288.12}{1.71}$$

$$n = 168.69 \cong 169 \text{ Técnicos de enfermería}$$

Criterios de inclusión:

- Técnicos de enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque
- Técnicos de enfermería con más de seis meses laborando en el servicio
- Técnicos de enfermería que aceptaron libremente participar de la investigación
- Técnicos de enfermería nombrados o contratados

Criterios de exclusión

- Técnicos de enfermería sin problemas de salud mental
- Técnicos de enfermería con menos de seis meses de experiencia laboral

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como técnica se utilizó la Encuesta y como el instrumento dos Cuestionarios (Anexo 1 y Anexo 2). El cuestionario N°1 y el cuestionario N° 2 fueron aplicados por el investigador, previa explicación de su contenido a los técnicos en enfermería, previa obtención de los permisos correspondientes a la jefatura de

enfermería y los coordinadores de cada servicio y realizados al término de su jornada laboral.

Dentro de los instrumentos a utilizar son los siguientes:

El cuestionario N° 1: CL-SPC para el clima laboral consta de 50 preguntas y cinco dimensiones que son: supervisión, comunicación, condiciones laborales, autorrealización e involucramiento, y para cada pregunta se tomará en cuenta los siguientes criterios: Ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 puntos).

La modalidad de calificación para el Clima laboral se realizó con la obtención del puntaje total que resulta de sumar las puntuaciones que se alcanzó en las respuestas de cada ítem, pudiendo lograr un puntaje mínimo en cada uno de 50 puntos con un puntaje máximo de 250 puntos. Determinando el Clima laboral por la siguiente calificación: Muy desfavorable (de 0 a 50 puntos), desfavorable (de 51 a 100 puntos), media o medianamente favorable (de 101 a 150 puntos), favorable (de 151 a 200 puntos), y muy favorable (de 201 a 250 puntos), fue un instrumento creado y validado por Sonia Palma Carrillo (Anexo 4).

El cuestionario N° 2: SL-SPC para la Satisfacción laboral consta de 36 preguntas y 7 dimensiones que son: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal,

desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad, y para cada pregunta se tomará en cuenta los siguientes criterios: Ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 puntos).

La modalidad de calificación para la satisfacción laboral se obtuvo sumando las puntuaciones alcanzadas en las respuestas de cada ítem, pudiendo alcanzarse un puntaje máximo de 180 puntos. Determinando la satisfacción laboral por la siguiente calificación: Muy insatisfecho (de 0 a 45 puntos), insatisfecho (de 46 a 70 puntos), media o medianamente satisfecho (de 71 a 90 puntos), satisfecho (de 91 a 120 puntos), muy satisfecho (de 121 a 180 puntos). También fue un instrumento creado y validado por Sonia Palma Carrillo, los mismos que fueron evaluados por criterios de jueces expertos en el área laboral y aplicados en muestras pilotos de trabajadores dependientes en números de 952 y 1393 en los años 1999 y 2004 respectivamente en empresa de Lima metropolitana.

La confiabilidad de los mismos estuvo determinado por ALFA DE CRONBACH de 0.939 con calificación excelente para clima laboral y de 0.917 con calificación de excelente para satisfacción laboral (se toma en cuenta que el instrumento altamente confiable es aquel que logra puntuaciones mayores a 0.70) asociado a valores de medida de adecuación muestral de KAISER-MEYER-OLKIN (KMO) de 0.651 y 0.565 para clima laboral y satisfacción laboral respectivamente.

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

Para la digitación de las encuestas se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Para realizar la digitación de las encuestas se utilizó la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría
- “Después de la digitación, se realizó un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática.
- Los reportes y la base de datos fueron consolidados en el programa SPSS V21.
- Finalmente se obtuvo los reportes según la herramienta informática (Aplicativo en Excel)

Los datos fueron analizados mediante el programa SPSS v20, aplicando a cada variable de estudio según permita, medidas de tendencia central, mediana, moda, promedio y para determinar la relación entre las variables se utilizó la prueba de Chi (X<sup>2</sup>) cuadrado para dependencia de criterios.

MINSA (2013), el análisis de los datos fueron expresados en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

## **2.6 Aspectos éticos**

El investigador se responsabilizó en acatar las normas éticas, como a la elaboración de un código de deontología para las profesiones, basado en los principios pertinentes consagrados en los instrumentos internacionales

relativos a los derechos humanos. La igualdad de acceso a la investigación no sólo es una exigencia ética y social para el crecimiento humano, sino que además constituye una necesidad para orientar el progreso de manera que se satisfagan las necesidades de la humanidad y explotar plenamente el potencial de las comunidades científicas. La responsabilidad social que concierne al investigador exige que prolongue en un alto nivel o grado de honradez y el control de calidad profesional, exponga sus conocimientos y forme parte de los jóvenes y participe en el debate público.

Para ello se aplicaron los principios éticos de Belmont.

#### **Principio de respeto a las personas.**

Respeto a las personas se incluye por lo menos dos principios morales. La primera es que todas las personas deberán ser tratadas como agentes independientes, y la segunda, es que todos los individuos cuya independencia se encuentren reducida tienen la facultad a ser protegidas. Consecuentemente el principio de respeto hacia las personas se encuentra dividida en dos prerrequisitos morales diferentes: el primer prerrequisito que demanda de la protección de aquellos cuya autonomía está de algún u otro modo reducida, y el segundo prerrequisito es el que reconoce la autonomía.

- Se solicitó el conocimiento informado por escrito al usuario para su participación en esta investigación.

#### **Principio de beneficencia.**

Respetando sus decisiones y protegiéndolas de daño asegurando su bienestar. Esta forma de proceder cae dentro del ámbito del principio de beneficencia: (1) No causar ningún daño, y (2) maximizar los beneficios posibles y disminuir los posibles daños.

- Se garantizó al usuario que la información obtenida no será utilizada de ninguna forma en contra de ellos.
- Se garantizó a los principiantes que no se obtendrá información que no interese al estudio y tampoco será para exponerla a situaciones en las cuales se pongan en peligro su seguridad personal.

### **Principio de justicia.**

Las personas deberán ser tratadas de la misma manera. Hay varios planteamientos extensos aceptadas de manera justa para distribuir los beneficios y las cargas (Universidad de Navarra, 2003)

Universidad de Navarra (2003), cada planteamiento nombra alguna propiedad sobresaliente sobre cuyo fundamento se deberán distribuir los beneficios y cargas. Estas formulaciones son:

- a) "A cada persona una porción igual;
- b) a cada persona de acuerdo a su necesidad individual;
- c) a cada persona de acuerdo al esfuerzo individual;
- d) a cada persona de acuerdo a su distribución a la sociedad;
- e) a cada persona de acuerdo al mérito"

Según Universidad de Navarra (2003)

- No se discriminó a la persona para aplicar la encuesta.
- Se explicó el procedimiento del cuestionario a todas las personas a encuestar para que no tenga dificultad en su desarrollo
- Se garantizó el anonimato de las personas sujeto de investigación.

### **III: RESULTADOS**

Se aprecia que los resultados se han presentado por variables y con dimensiones, mostrándose al final el resultado global de la presente investigación.

El objetivo general fue determinar la influencia entre Clima laboral y Satisfacción Laboral en el grupo ocupacional: técnicos en enfermería del Hospital Regional Lambayeque–Chiclayo -Año 2016. Y los objetivos específicos fueron: Identificar el clima laboral en el grupo ocupacional: Técnicos en enfermería del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2016 e Identificar la satisfacción laboral en el grupo ocupacional: técnicos en enfermería del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2016.



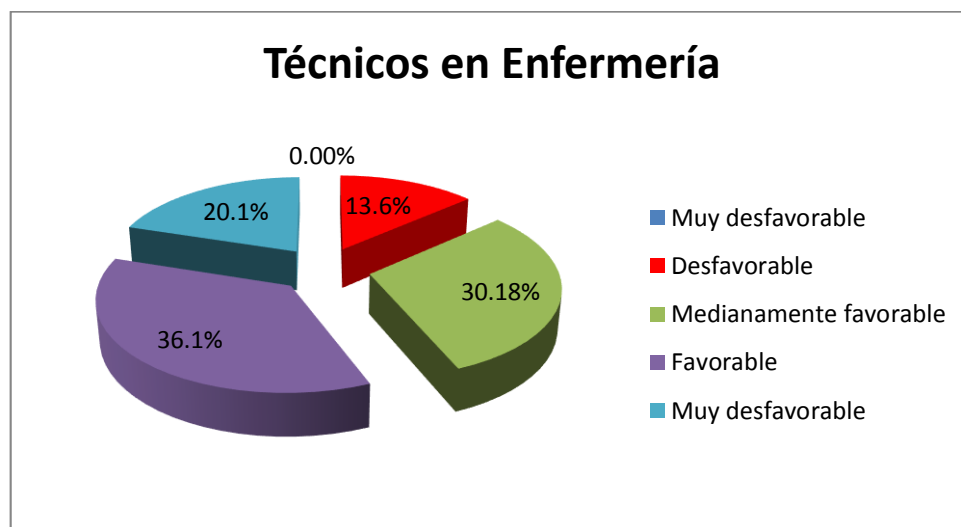
**Tabla N° 1: Calificación clima laboral por Técnicos en Enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016**

| Clima laboral          | Técnicos en Enfermería |         |
|------------------------|------------------------|---------|
|                        | N°                     | %       |
| Muy desfavorable       | 0                      | 0.0%    |
| Desfavorable           | 23                     | 13.6%   |
| Medianamente favorable | 51                     | 30.2%   |
| Favorable              | 61                     | 36.1%   |
| Muy favorable          | 34                     | 20.1%   |
| Total                  | 169                    | 100.00% |

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

## GRÁFICO N°1

### Calificación clima laboral por Técnicos en Enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016.



Fuente: CL - SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El presente Gráfico N°1 muestra que del total de la muestra del estudio (169 técnicos en enfermería) calificó el clima laboral de la siguiente manera: muy desfavorable 0% (0), desfavorable 13.6% (23), medianamente favorable 30.2% (51), favorable 36,1% (61) y muy favorable 20.1% (34). Notándose que la gran mayoría de técnicos en enfermería del HRL tienden a calificar el clima laboral entre medianamente favorable a muy desfavorable.

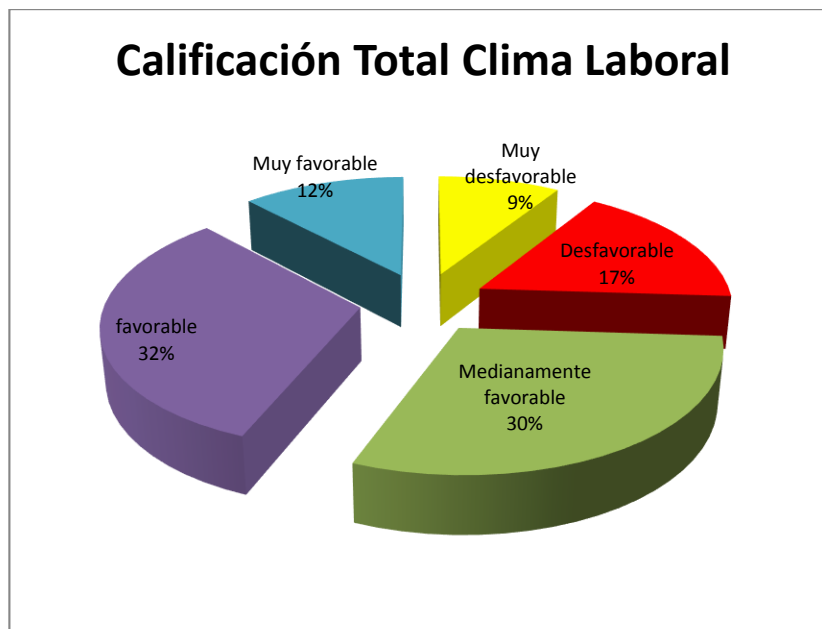
**Tabla N° 2: Calificación total del clima laboral por Técnicos en enfermería  
que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016**

| Calificación<br>Clima<br>laboral | Muy<br>Desfavorable<br>(0-50) | Desfavorable<br>(51-100) | Medianamente<br>favorable<br>(101-150) | Favorable<br>(151-200) | Muy<br>favorable<br>(201-250) |
|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------|--|------------------------|-------------------------------|
| Ponderación                      | 1                             | 2                        | 3                                      | 4                      | 5                             |
| Autorrealización                 | 123                           | 295                      | 479                                    | 631                    | 162                           |
| Involucramiento                  | 109                           | 268                      | 491                                    | 584                    | 238                           |
| Supervisión                      | 290                           | 359                      | 426                                    | 407                    | 208                           |
| Comunicación                     | 249                           | 309                      | 450                                    | 432                    | 250                           |
| Condición laboral                | 29                            | 179                      | 690                                    | 608                    | 184                           |
| Total                            | 800                           | 1410                     | 2536                                   | 2662                   | 1042                          |
| %                                | 9%                            | 17%                      | 30%                                    | 32%                    | 12.0%                         |

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

## GRÁFICO N°2

### Calificación total del clima laboral por Técnicos en enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016



Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El Gráfico N°2 muestra la calificación total del Clima Laboral que otorgaron los técnicos en enfermería del HRL, de la siguiente manera: Muy desfavorable con 12%, Desfavorable con 17%, Medianamente favorable con 30%, Favorable con 32% y muy Favorable con 12%, tendiendo a Favorable.

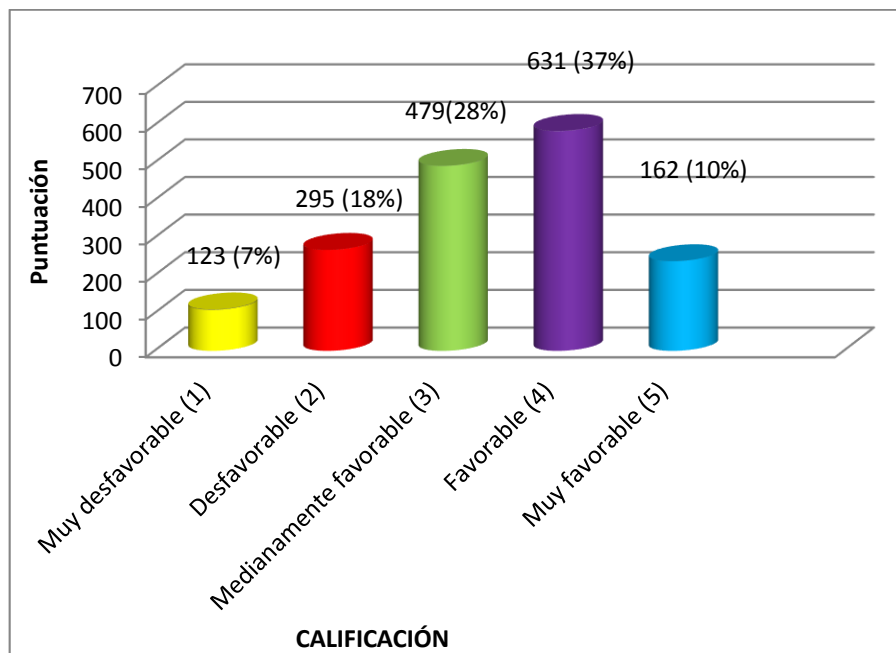
**Tabla N° 3: Autorrealización en el clima laboral de Técnicos en enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016**

| Dimensión:  | Ninguna o nunca |          | Poco       |           | Regular o algo |           | Mucho      |           | Todo o siempre |           |
|---|-----------------|----------|------------|-----------|----------------|-----------|------------|-----------|----------------|-----------|
|   | n               | %        | n          | %         | n              | %         | n          | %         | n              | %         |
| Autorrealización  |                 |          |            |           |                |           |            |           |                |           |
| Existen oportunidades de progreso en la Institución                           | 11              | 6.5      | 28         | 16.57     | 36             | 21.30     | 82         | 48.52     | 12             | 7.10      |
| Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.                   | 7               | 4.1      | 30         | 17.75     | 37             | 21.89     | 87         | 51.48     | 8              | 4.73      |
| Los objetivos de trabajo son retadores  | 16              | 9.5      | 26         | 15.38     | 46             | 27.22     | 67         | 39.64     | 14             | 8.28      |
| Las actividades en las que se trabaja permiten Aprender y desarrollarse       | 12              | 7.1      | 36         | 21.30     | 57             | 33.73     | 36         | 21.30     | 28             | 16.57     |
| Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite desarrollo del personal | 4               | 2.4      | 27         | 15.98     | 52             | 30.77     | 72         | 42.60     | 14             | 8.28      |
| Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante                | 8               | 4.7      | 26         | 15.38     | 43             | 25.44     | 65         | 38.46     | 27             | 15.98     |
| La empresa promueve el desarrollo del personal                                | 4               | 2.4      | 32         | 18.93     | 28             | 16.57     | 83         | 49.11     | 22             | 13.02     |
| Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución    | 10              | 5.9      | 27         | 15.98     | 41             | 24.26     | 68         | 40.24     | 23             | 13.61     |
| Se reconocen los logros en el trabajo   | 47              | 27.8     | 45         | 26.63     | 27             | 15.98     | 38         | 22.49     | 12             | 7.10      |
| La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral     | 4               | 2.4      | 18         | 10.65     | 112            | 66.27     | 33         | 19.53     | 2              | 1.18      |
| <b>Total</b>  | <b>123</b>      | <b>7</b> | <b>295</b> | <b>18</b> | <b>479</b>     | <b>28</b> | <b>631</b> | <b>37</b> | <b>162</b>     | <b>10</b> |

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

### GRÁFICO N° 3

Autorrealización en el clima laboral calificado por técnicos en enfermería del HRL-Chiclayo 2016.



Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El Gráfico N°3 muestra la calificación que los técnicos en enfermería otorgaron a la dimensión autorrealización del clima laboral, reflejando favorable en 37% , la misma que al promediarse con las otras puntuaciones tiende a favorable.

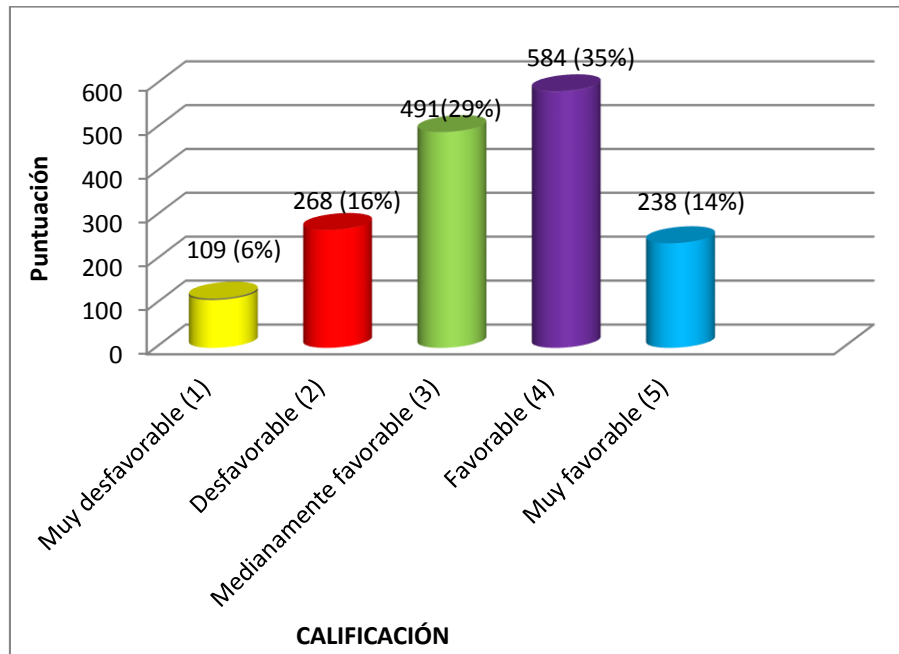
**Tabla N°4: Involucramiento personal en el clima laboral de Técnicos en enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016**

| Dimensión:  | Ninguna o nunca |            | Poco       |             | Regular o algo |             | Mucho      |             | Todo o siempre |             |
|---|-----------------|------------|------------|-------------|----------------|-------------|------------|-------------|----------------|-------------|
|   | n               | %          | n          | %           | n              | %           | n          | %           | n              | %           |
| Involucramiento laboral   |                 |            |            |             |                |             |            |             |                |             |
| Se siente compromiso con el éxito en la organización                                    | 8               | 4.7        | 37         | 21.9        | 48             | 28.4        | 52         | 30.8        | 24             | 14.2        |
| Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.  | 7               | 4.1        | 20         | 11.8        | 42             | 24.9        | 79         | 46.7        | 21             | 12.4        |
| Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.                     | 6               | 3.6        | 23         | 13.6        | 36             | 21.3        | 81         | 47.9        | 23             | 13.6        |
| Cada empleado se considera factor clave para éxito de la organización.                  | 10              | 5.9        | 14         | 8.3         | 44             | 26.0        | 69         | 40.8        | 32             | 18.9        |
| Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad | 18              | 10.7       | 12         | 7.1         | 47             | 27.8        | 76         | 45.0        | 16             | 9.5         |
| Los trabajadores están comprometidos con la organización.                               | 9               | 5.3        | 15         | 8.9         | 97             | 57.4        | 16         | 9.5         | 32             | 18.9        |
| El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.                    | 15              | 8.9        | 27         | 16.0        | 32             | 18.9        | 69         | 40.8        | 26             | 15.4        |
| En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.  | 3               | 1.8        | 5          | 3.0         | 70             | 41.4        | 62         | 36.7        | 29             | 17.2        |
| Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal                     | 14              | 8.3        | 24         | 14.2        | 33             | 19.5        | 70         | 41.4        | 28             | 16.6        |
| Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.                            | 19              | 11.2       | 91         | 53.8        | 42             | 24.9        | 10         | 5.9         | 7              | 4.1         |
| <b>Total</b>  | <b>109</b>      | <b>6.0</b> | <b>268</b> | <b>16.0</b> | <b>491</b>     | <b>29.0</b> | <b>584</b> | <b>35.0</b> | <b>238</b>     | <b>14.0</b> |

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

#### GRÁFICO N° 4

Involucramiento Laboral en el clima laboral calificado por técnicos en enfermería del HRL-Chiclayo 2016



Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El Gráfico N°4 muestra la calificación que los técnicos en enfermería otorgaron a la dimensión involucramiento laboral del clima laboral, reflejando favorable en 35%, medianamente favorable en 29% y muy favorable en 14%, las mismas que al promediarse con las otras puntuaciones tiende a favorable.



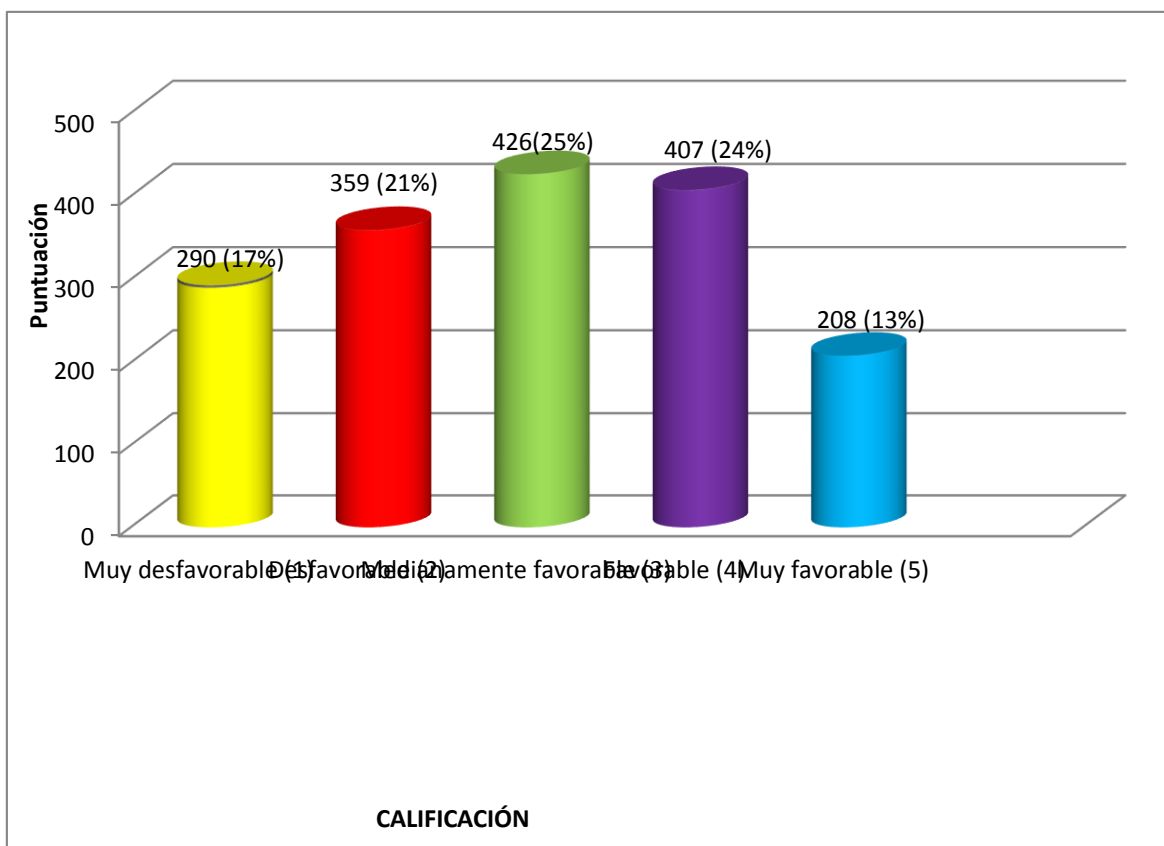
**Tabla N°5: Supervisión en el clima laboral de Técnicos en enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016**

| Dimensión:   | Ninguna o nunca |           | Poco       |           | Regular o algo |           | Mucho      |           | Todo o siempre |           |
|--|-----------------|-----------|------------|-----------|----------------|-----------|------------|-----------|----------------|-----------|
|  | n               | %         | n          | %         | n              | %         | n          | %         | n              | %         |
| Supervisión  |                 |           |            |           |                |           |            |           |                |           |
| El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.         | 21              | 12.4      | 48         | 28.4      | 57             | 33.7      | 26         | 15.4      | 17             | 10.1      |
| El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.                         | 18              | 12.4      | 53         | 28.4      | 12             | 33.7      | 68         | 15.4      | 18             | 10.1      |
| La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.            | 6               | 3.6       | 11         | 6.5       | 39             | 23.1      | 79         | 46.7      | 34             | 20.1      |
| Se valora los altos niveles de desempeño.                                  | 36              | 12.4      | 39         | 28.4      | 45             | 33.7      | 33         | 15.4      | 16             | 10.1      |
| El jefe expresa reconocimientos por los logros.                            | 38              | 22.5      | 37         | 21.9      | 47             | 27.8      | 32         | 18.9      | 15             | 8.9       |
| Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | 39              | 23.1      | 42         | 24.9      | 39             | 23.1      | 24         | 14.2      | 25             | 14.8      |
| En la institución se afronta y superan los obstáculos.                     | 29              | 17.2      | 34         | 20.1      | 44             | 26.0      | 46         | 27.2      | 16             | 9.5       |
| Los jefes promueven la capacitación que se necesita                        | 46              | 27.2      | 32         | 18.9      | 41             | 24.3      | 33         | 19.5      | 17             | 10.1      |
| El jefe escucha los planteamientos que se le hacen                         | 11              | 6.5       | 16         | 9.5       | 70             | 41.4      | 42         | 24.9      | 30             | 17.8      |
| Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.                | 46              | 27.2      | 47         | 27.8      | 32             | 18.9      | 24         | 14.2      | 20             | 11.8      |
| <b>Total</b>   | <b>290</b>      | <b>17</b> | <b>359</b> | <b>21</b> | <b>426</b>     | <b>25</b> | <b>407</b> | <b>24</b> | <b>208</b>     | <b>13</b> |

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

## GRÁFICO N° 5

Supervisión en el clima laboral calificado por técnicos en enfermería del HRL-Chiclayo 2016.



Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El Gráfico N°5 muestra la calificación que los técnicos en enfermería otorgaron a la dimensión supervisión del clima laboral, reflejando muy desfavorable 17% y desfavorable 21%, medianamente favorable en 25%, favorable en 24% y muy favorable en 13%, las mismas que al promediarse con las otras puntuaciones tiende a favorable.

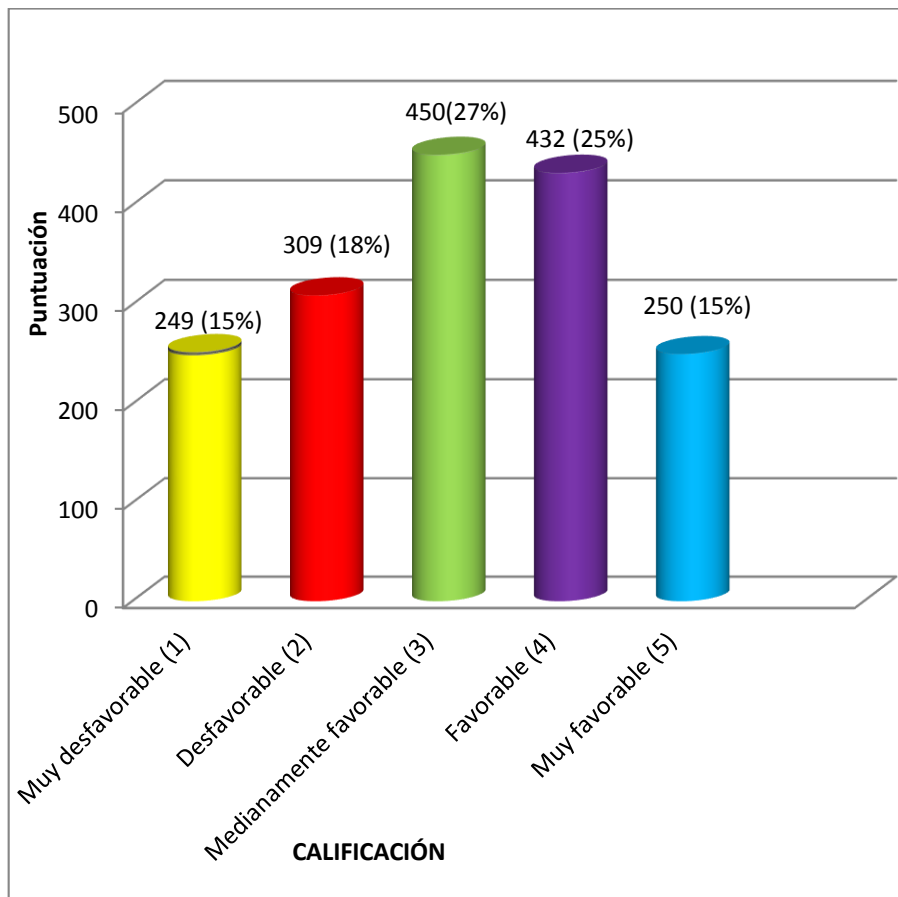
**Tabla N° 6: Comunicación en el clima laboral de Técnicos en enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016**

| Dimensión:   | Ninguna o nunca |           | Poco       |           | Regular o algo |           | Mucho      |           | Todo o siempre |           |
|--|-----------------|-----------|------------|-----------|----------------|-----------|------------|-----------|----------------|-----------|
|  | n               | %         | n          | %         | n              | %         | n          | %         | n              | %         |
| Comunicación   |                 |           |            |           |                |           |            |           |                |           |
| Se cuenta con acceso necesario para cumplir con el trabajo.                | 20              | 11.8      | 28         | 16.6      | 78             | 46.2      | 36         | 21.3      | 7              | 4.14      |
| En mi trabajo la información adecuadamente.                                | 32              | 18.9      | 43         | 25.4      | 32             | 18.9      | 28         | 16.6      | 34             | 20.12     |
| En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa                     | 47              | 27.8      | 60         | 35.5      | 38             | 22.5      | 16         | 9.5       | 8              | 4.73      |
| Existen suficientes canales de información                                 | 49              | 29.0      | 44         | 26.0      | 39             | 23.1      | 27         | 16.0      | 10             | 5.92      |
| Las responsabilidades del puesto están Claramente definidos                | 23              | 13.6      | 32         | 18.9      | 48             | 28.4      | 56         | 33.1      | 10             | 5.92      |
| Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía                  | 58              | 34.3      | 61         | 36.1      | 11             | 6.5       | 24         | 14.2      | 15             | 8.88      |
| La institución fomenta y promueve la comunicación interna                  | 5               | 3.0       | 25         | 14.8      | 54             | 32.0      | 38         | 22.5      | 47             | 27.81     |
| Los objetivos del trabajo están claramente definidos.                      | 2               | 1.2       | 4          | 2.4       | 52             | 30.8      | 68         | 40.2      | 43             | 25.44     |
| Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución. | 6               | 3.6       | 3          | 1.8       | 51             | 30.2      | 76         | 45.0      | 33             | 19.53     |
| Se conocen los avances en otras áreas de la organización                   | 7               | 4.1       | 9          | 5.3       | 47             | 27.8      | 63         | 37.3      | 43             | 25.44     |
| <b>Total</b>   | <b>249</b>      | <b>15</b> | <b>309</b> | <b>18</b> | <b>450</b>     | <b>27</b> | <b>432</b> | <b>25</b> | <b>250</b>     | <b>15</b> |

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

## GRÁFICO N° 6

Comunicación en el clima laboral calificado por técnicos en enfermería del HRL-Chiclayo 2016



Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El Gráfico N°6 muestra la calificación que los técnicos en enfermería otorgaron a la dimensión comunicación del clima laboral, reflejando muy desfavorable 15%, Desfavorable 18%, medianamente favorable en 27%, favorable en 25% y muy favorable 15%, las mismas que al promediarse con las otras puntuaciones tiende a favorable.

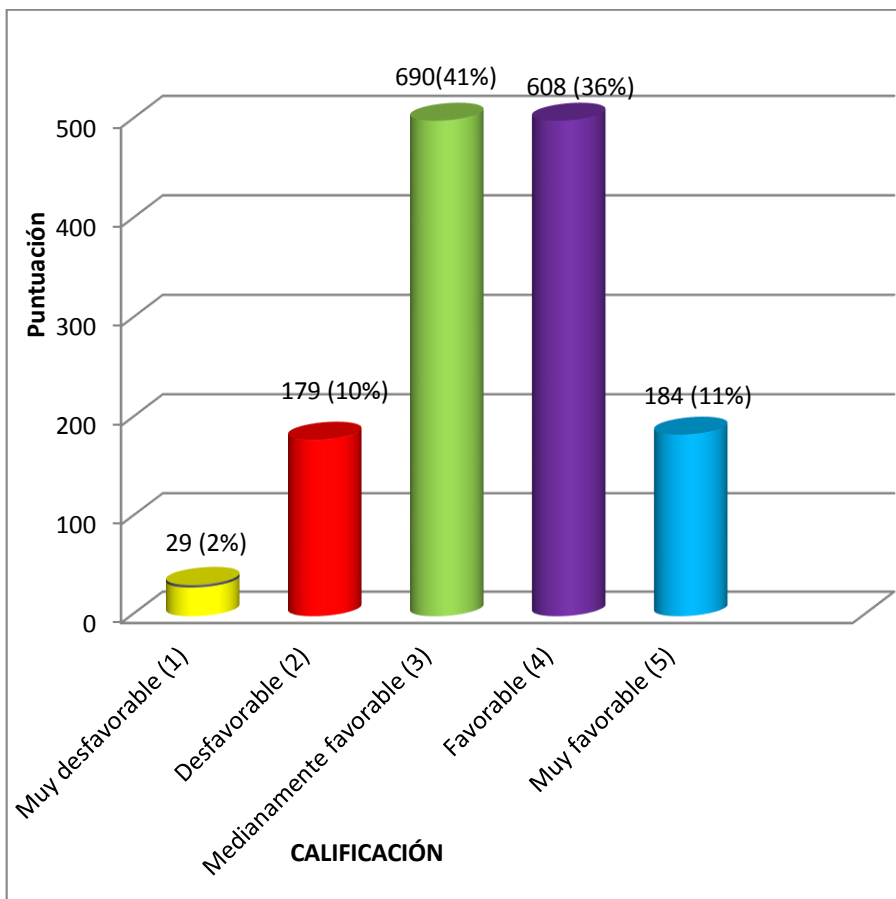
**Tabla N°7: Condiciones laborales en el clima laboral de Técnicos en enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016**

| Dimensión:   | Ninguna o nunca |          | Poco       |           | Regular o algo |           | Mucho      |           | Todo o siempre |           |
|--|-----------------|----------|------------|-----------|----------------|-----------|------------|-----------|----------------|-----------|
|  | n               | %        | n          | %         | n              | %         | n          | %         | n              | %         |
| Condiciones laborales  |                 |          |            |           |                |           |            |           |                |           |
| En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.        | 16              | 9.5      | 34         | 20.1      | 52             | 30.8      | 59         | 34.9      | 8              | 4.7       |
| Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.               | 0               | 0.0      | 58         | 34.3      | 73             | 43.2      | 26         | 15.4      | 12             | 7.1       |
| Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. | 1               | 0.6      | 52         | 30.8      | 95             | 56.2      | 13         | 7.7       | 8              | 4.7       |
| Existe buena administración de los recursos.                               | 0               | 0.0      | 0          | 0.0       | 113            | 66.9      | 49         | 29.0      | 7              | 4.1       |
| Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.                     | 0               | 0.0%     | 0          | 0.0       | 47             | 27.8      | 101        | 59.8      | 21             | 12.4      |
| La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.      | 10              | 5.9      | 32         | 18.9      | 82             | 48.5      | 32         | 18.9      | 13             | 7.7       |
| El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos           | 0               | 0.0      | 1          | 0.6       | 26             | 15.4      | 113        | 66.9      | 29             | 17.2      |
| Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.                          | 0               | 0.0      | 0          | 0.0       | 82             | 48.5      | 56         | 33.1      | 31             | 18.3      |
| Existe un trato justo en la empresa  | 2               | 1.2      | 1          | 0.6       | 118            | 69.8      | 23         | 13.6      | 25             | 14.8      |
| La remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización.        | 0               | 0.0      | 1          | 0.6       | 2              | 1.2       | 136        | 80.5      | 30             | 17.8      |
| <b>Total</b>   | <b>29</b>       | <b>2</b> | <b>179</b> | <b>10</b> | <b>690</b>     | <b>41</b> | <b>608</b> | <b>36</b> | <b>184</b>     | <b>11</b> |

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

## GRÁFICO N° 7

Condiciones laborales en el clima laboral calificado por técnicos en enfermería del HRL-Chiclayo 2016



Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El Gráfico N°7 muestra la calificación que los técnicos en enfermería otorgaron a la dimensión condiciones laborales del clima laboral, reflejando muy desfavorable 2%, Desfavorable 10%, medianamente favorable en 41%, favorable en 36% y muy favorable 11%, las mismas que al promediarse con las otras puntuaciones tiende a favorable.

**Tabla N° 8: Calificación de la Satisfacción laboral por Técnicos en Enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016.**

| Satisfacción laboral    | Técnicos en Enfermería |               |
|-------------------------|------------------------|---------------|
|                         | N°                     | %             |
| Muy insatisfecho        | 0                      | 0.0%          |
| Insatisfecho            | 1                      | 0.6%          |
| Medianamente satisfecho | 15                     | 8.9%          |
| Satisfecho              | 130                    | 76.9%         |
| Muy satisfecho          | 23                     | 13.6%         |
| <b>Total</b>            | <b>169</b>             | <b>100.0%</b> |

Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional0 Lambayeque-Chiclayo 2016.

## GRÁFICO N°8

Calificación de la satisfacción laboral por técnicos en enfermería del HRL-Chiclayo 2016



Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El Gráfico N°8 de la calificación de la satisfacción laboral muestra que de los 169 técnicos en enfermería del presente estudio nadie calificó de muy insatisfecho, 0.6% insatisfecho, 8.9% medianamente satisfecho, 76.9% satisfecho y 13.6% muy satisfecho, que demuestra que la tendencia de la mayoría que predomina es sentirse medianamente satisfecho.



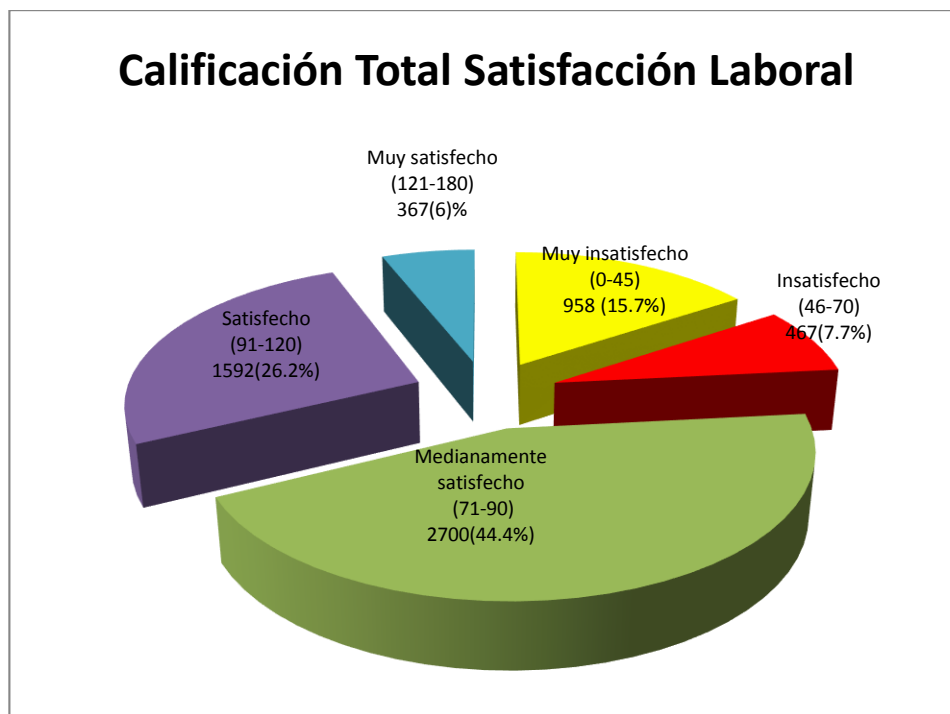
**Tabla N°9: Calificación total satisfacción laboral de Técnicos en enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016**

| Calificación total<br>Satisfacción laboral | Muy<br>Insatisfecho<br>( 0-45 ) | Insatisfecho<br>( 46-70 ) | Medianamente<br>satisfecho<br>( 71-90 ) | Satisfecho<br>( 91-120 ) | Muy<br>satisfecho<br>( 121-180 ) |
|--|---------------------------------|---------------------------|---|--------------------------|----------------------------------|
| Ponderación<br>Dimensión                   | 1                               | 2                         | 3                                       | 4                        | 5                                |
| Condiciones físicas<br>y/o materiales      | 0                               | 0                         | 261                                     | 501                      | 83                               |
| Beneficios sociales y/o<br>remunerativos.  | 1                               | 81                        | 527                                     | 53                       | 14                               |
| Políticas<br>administrativas.              | 334                             | 183                       | 288                                     | 38                       | 2                                |
| Relaciones sociales.                       | 204                             | 88                        | 304                                     | 62                       | 18                               |
| Desarrollo personal                        | 62                              | 74                        | 441                                     | 430                      | 7                                |
| Desarrollo de tareas.                      | 350                             | 29                        | 179                                     | 406                      | 50                               |
| Relación con la<br>autoridad.              | 7                               | 12                        | 700                                     | 102                      | 193                              |
| Frecuencia total                           | 958                             | 467                       | 2700                                    | 1592                     | 367                              |
| %  | 15.7                            | 7.7                       | 44.4                                    | 26.2                     | 6.0                              |

Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

## GRÁFICO N°9

Calificación total de la satisfacción laboral por técnicos en enfermería del HRL-Chiclayo 2016



Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El Gráfico N°9 muestra que de los 169 técnicos en enfermería del presente estudio 15.7% calificó sentirse muy insatisfecho, 7.7% insatisfecho, 44.4% medianamente satisfecho, 26.2% satisfecho y 6% muy satisfecho, que demuestra que la tendencia de la mayoría es sentirse entre medianamente satisfecho a satisfecho en un 70.6% con 4292 de puntaje.

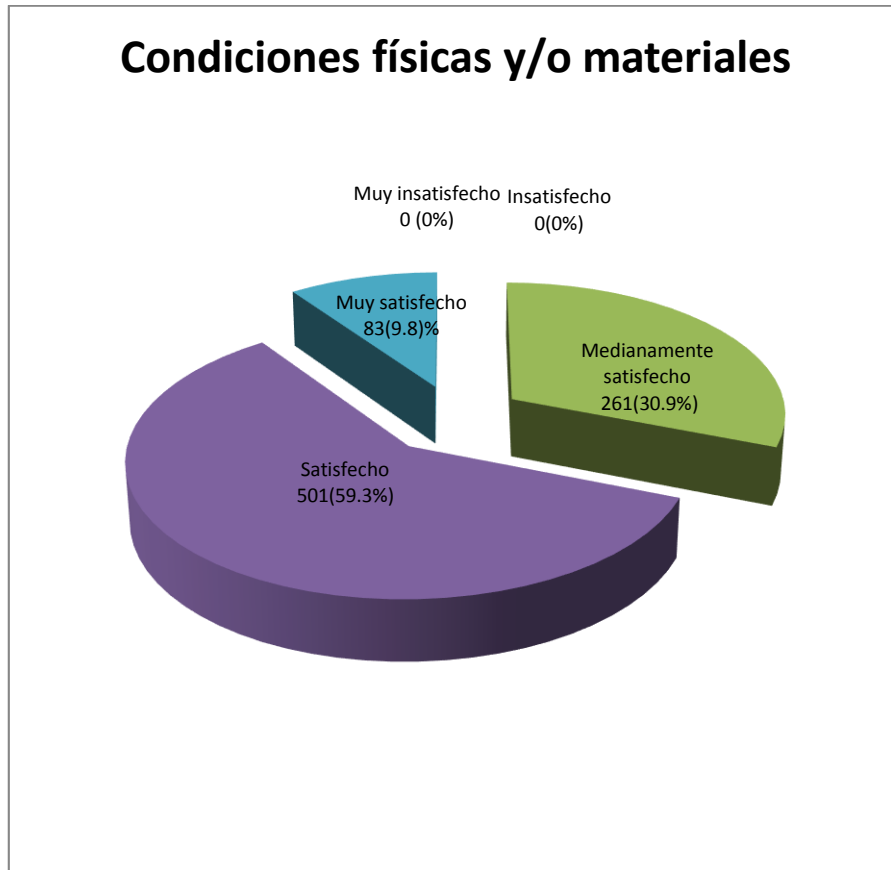
**Tabla N° 10: Condiciones físicas y/o materiales en la satisfacción laboral de Técnicos en enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016**

| Dimensión:<br>Condiciones físicas y/o materiales   | Ninguna o nunca |            | Poco     |            | Regular o algo |             | Mucho      |             | Todo o siempre |            |
|--|-----------------|------------|----------|------------|----------------|-------------|------------|-------------|----------------|------------|
|  | n               | %          | n        | %          | n              | %           | n          | %           | n              | %          |
| La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales | 0               | 0.0        | 0        | 0.0        | 12             | 7.1         | 150        | 88.8        | 7              | 4.1        |
| El ambiente donde se trabaja es agradable  | 0               | 0.0        | 0        | 0.0        | 0              | 0.0         | 158        | 93.5        | 11             | 6.5        |
| El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable                                  | 0               | 0.0        | 0        | 0.0        | 0              | 0.0         | 142        | 84.0        | 27             | 16.0       |
| El ambiente donde laboro es incómodo   | 0               | 0.0        | 0        | 0.0        | 161            | 95.3        | 5          | 3.0         | 3              | 1.8        |
| Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias                    | 0               | 0.0        | 0        | 0.0        | 88             | 52.1        | 46         | 27.2        | 35             | 20.7       |
| <b>Total</b>   | <b>0</b>        | <b>0.0</b> | <b>0</b> | <b>0.0</b> | <b>261</b>     | <b>30.9</b> | <b>501</b> | <b>59.3</b> | <b>83</b>      | <b>9.8</b> |

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

## GRÁFICO N°10

Condiciones físicas y/o materiales en satisfacción laboral de técnicos en enfermería del HRL-Chiclayo 2016



Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El Gráfico N°10 de la calificación de las condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral muestra que de los 169 técnicos en enfermería del presente estudio nadie calificó de muy insatisfecho ni insatisfecho, 30.9% medianamente satisfecho, 59.3% satisfecho y 9.8% muy satisfecho, que demuestra que la tendencia de la mayoría que predomina es sentirse entre medianamente satisfecho y muy satisfecho.

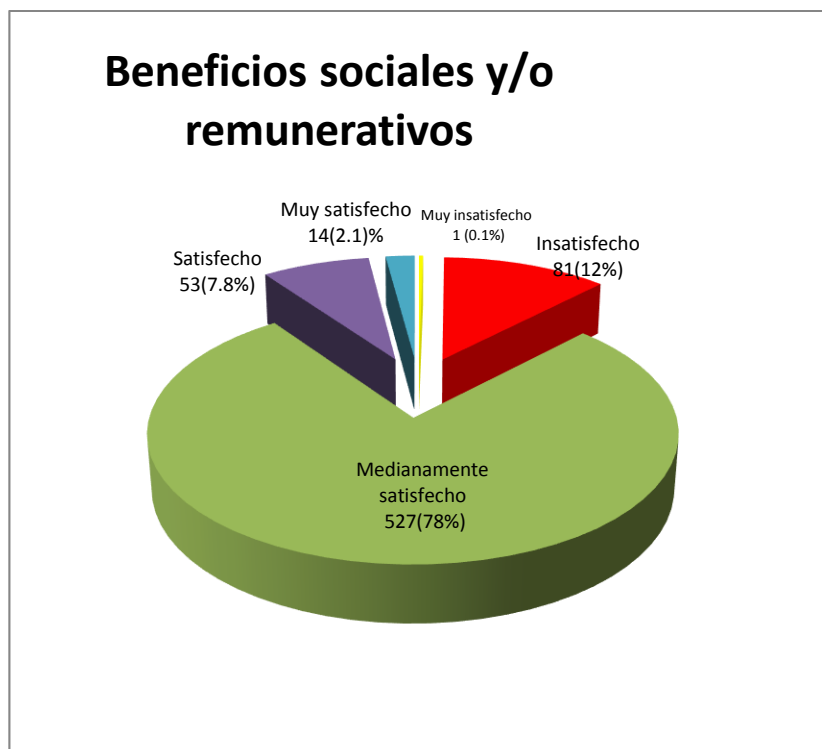
**Tabla N° 11: Beneficios sociales y/o remunerativos materiales en la satisfacción laboral de Técnicos en enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016**

| Dimensión:<br>Beneficios sociales y/o Remunerativos.                      | Ninguna o nunca |            | Poco      |             | Regular o algo |             | Mucho     |            | Todo o siempre |            |
|---|-----------------|------------|-----------|-------------|----------------|-------------|-----------|------------|----------------|------------|
|   | n               | %          | n         | %           | n              | %           | n         | %          | n              | %          |
| La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realiza. | 0               | 0.0        | 23        | 13.6        | 145            | 85.8        | 1         | 0.6        | 0              | 0          |
| Me siento mal con lo que percibo.   | 0               | 0.0        | 0         | 0.0         | 146            | 86.4        | 12        | 7.1        | 11             | 6.5        |
| Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.                   | 0               | 0.0        | 24        | 14.2        | 121            | 71.6        | 22        | 13.0       | 2              | 1.2        |
| Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.      | 1               | 0.6        | 34        | 20.1        | 115            | 68.0        | 18        | 10.7       | 1              | 0.6        |
| <b>Total</b>  | <b>1</b>        | <b>0.1</b> | <b>81</b> | <b>12.0</b> | <b>527</b>     | <b>78.0</b> | <b>53</b> | <b>7.8</b> | <b>14</b>      | <b>2.1</b> |

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

## GRÁFICO N°11

Beneficios sociales y/o remunerativos de la satisfacción laboral por técnicos en enfermería del HRL-Chiclayo 2016



Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El Gráfico N°11 muestra que de los 169 técnicos en enfermería de esta dimensión del presente estudio 0.1% calificó sentirse muy insatisfecho, 12% insatisfecho, 78% medianamente satisfecho, 7.8% satisfecho y 2.1% muy satisfecho, que demuestra que la tendencia de la mayoría es sentirse entre medianamente satisfecho en un 78%.

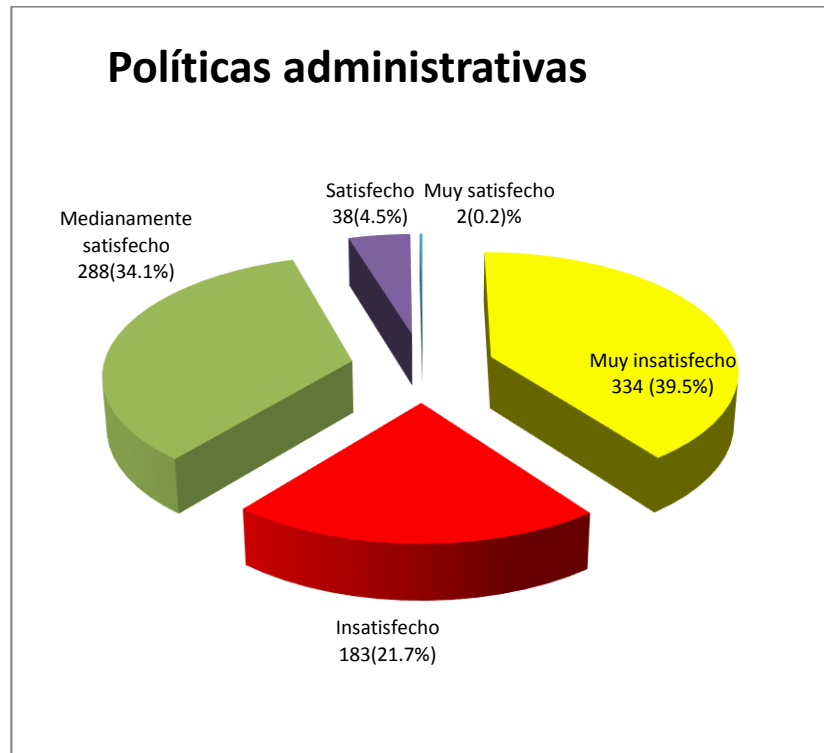
**Tabla N° 12: Políticas administrativas en la satisfacción laboral de Técnicos en enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016**

| Dimensión:<br>Políticas administrativas.                                | Ninguna o nunca |             | Poco       |             | Regular o algo |             | Mucho     |            | Todo o siempre |            |
|---|-----------------|-------------|------------|-------------|----------------|-------------|-----------|------------|----------------|------------|
|   | n               | %           | n          | %           | n              | %           | n         | %          | n              | %          |
| Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.                      | 0               | 0.0         | 12         | 7.1         | 146            | 86.4        | 11        | 6.5        | 0              | 0.0        |
| La sensación que tengo de mi trabajo es que me estan explotando.        | 156             | 92.3        | 0          | 0.0         | 8              | 4.7         | 4         | 2.4        | 1              | 0.6        |
| Me disgusta mi horario.   | 139             | 82.2        | 13         | 7.7         | 17             | 10.1        | 0         | 0.0        | 0              | 0.0        |
| El horario de trabajo me resulta incómodo.                              | 17              | 10.1        | 140        | 82.8        | 9              | 5.3         | 2         | 1.2        | 1              | 0.6        |
| No te reconocen el esfuerzo si trabajas mas de las horas reglamentarias | 22              | 13.0        | 18         | 10.7        | 108            | 63.9        | 21        | 12.4       | 0              | 0.0        |
| <b>Total</b>  | <b>334</b>      | <b>39.5</b> | <b>183</b> | <b>21.7</b> | <b>288</b>     | <b>34.1</b> | <b>38</b> | <b>4.5</b> | <b>2</b>       | <b>0.2</b> |

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

## GRÁFICO N°12

Políticas administrativas en la satisfacción laboral por técnicos en enfermería del HRL-Chiclayo 2016



Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El Gráfico N°12 muestra la calificación que los técnicos en enfermería del presente estudio otorgaron a la dimensión políticas administrativas en la satisfacción laboral, de la siguiente manera: 39.5% calificó sentirse muy insatisfecho, 21.7% insatisfecho, 34.1% medianamente satisfecho, 4.5% satisfecho y 0.2% muy satisfecho, que demuestra que la tendencia de la mayoría es sentirse entre muy insatisfecho a medianamente satisfecho.



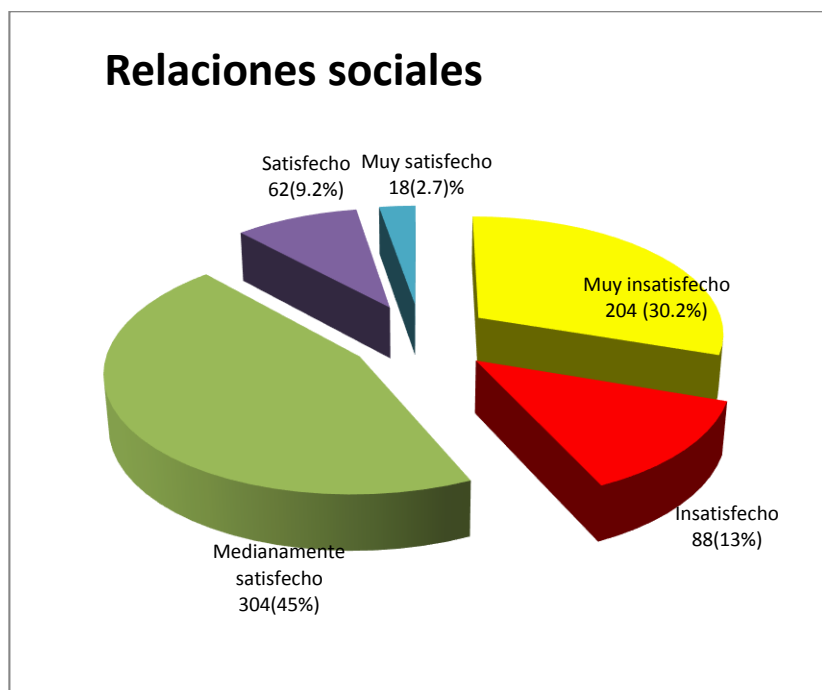
**Tabla N° 13: Relaciones sociales en la satisfacción laboral de Técnicos en enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016**

| Dimensión:  | Ninguna o nunca |             | Poco      |             | Regular o algo |             | Mucho     |            | Todo o siempre |            |
|---|-----------------|-------------|-----------|-------------|----------------|-------------|-----------|------------|----------------|------------|
|   | n               | %           | n         | %           | n              | %           | n         | %          | n              | %          |
| Relaciones sociales   |                 |             |           |             |                |             |           |            |                |            |
| El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones. | 0               | 0.0         | 0         | 0.0         | 133            | 78.7        | 28        | 16.6       | 8              | 4.7        |
| Me agrada trabajar con mis compañeros.  | 0               | 0.0         | 0         | 0.0         | 146            | 86.4        | 16        | 9.5        | 7              | 4.1        |
| Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.                        | 125             | 74.0        | 26        | 15.4        | 13             | 7.7         | 3         | 1.8        | 2              | 1.2        |
| La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.      | 79              | 46.7        | 62        | 36.7        | 12             | 7.1         | 15        | 8.9        | 1              | 0.6        |
| <b>Total</b>  | <b>204</b>      | <b>30.2</b> | <b>88</b> | <b>13.0</b> | <b>304</b>     | <b>45.0</b> | <b>62</b> | <b>9.2</b> | <b>18</b>      | <b>2.7</b> |

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

### GRÁFICO N°13

Relaciones sociales en la satisfacción laboral por técnicos en enfermería del HRL-Chiclayo 2016



Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El Gráfico N°13 muestra la calificación que los técnicos en enfermería del presente estudio otorgaron a la dimensión Relaciones sociales en la satisfacción laboral, de la siguiente manera: 30.2% calificó sentirse muy insatisfecho, 13% insatisfecho, 45% medianamente satisfecho, 9.2% satisfecho y 2.7% muy satisfecho, que demuestra que la tendencia de la mayoría es medianamente satisfecho.

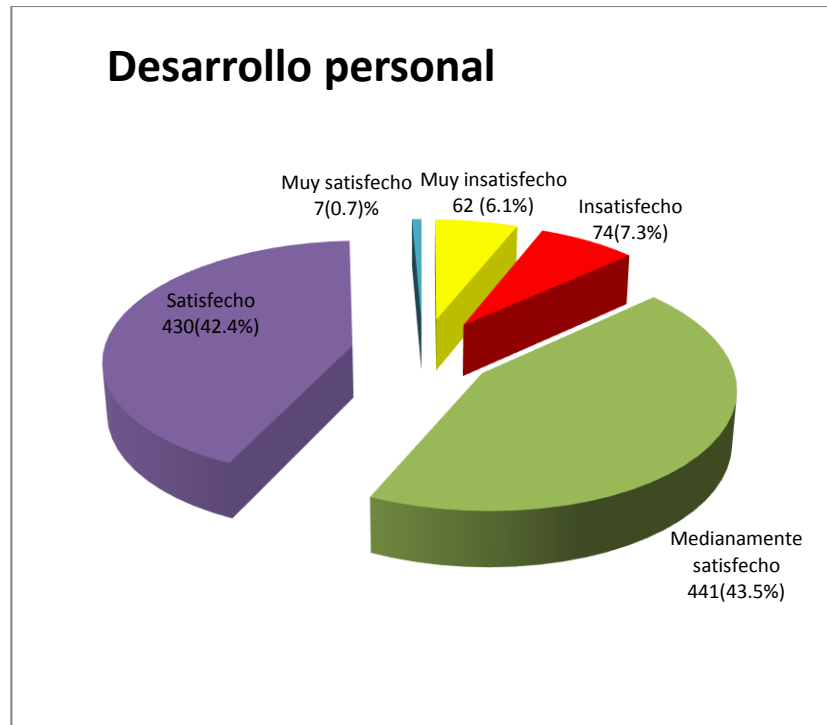
**Tabla N° 14: Desarrollo personal en la satisfacción laboral de Técnicos en enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016**

| Dimensión:<br>Desarrollo personal                           | Ninguna o nunca |            | Poco      |            | Regular o algo |             | Mucho      |             | Todo o siempre |            |
|---|-----------------|------------|-----------|------------|----------------|-------------|------------|-------------|----------------|------------|
|   | n               | %          | n         | %          | n              | %           | n          | %           | n              | %          |
| Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.       | 8               | 4.7        | 19        | 11.2       | 142            | 84.0        | 0          | 0.0         | 0              | 0.0        |
| Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.          | 2               | 1.2        | 7         | 4.1        | 143            | 84.6        | 17         | 10.1        | 0              | 0.0        |
| Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.           | 13              | 7.7        | 39        | 23.1       | 112            | 66.3        | 4          | 2.4         | 1              | 0.6        |
| Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. | 13              | 7.7        | 3         | 1.8        | 38             | 22.5        | 113        | 66.9        | 2              | 1.2        |
| Mi trabajo me hace sentir realizado.                        | 13              | 7.7        | 3         | 1.8        | 3              | 1.8         | 148        | 87.6        | 2              | 1.2        |
| Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.           | 13              | 7.7        | 3         | 1.8        | 3              | 1.8         | 148        | 87.6        | 2              | 1.2        |
| <b>Total</b>  | <b>62</b>       | <b>6.1</b> | <b>74</b> | <b>7.3</b> | <b>441</b>     | <b>43.5</b> | <b>430</b> | <b>42.4</b> | <b>7</b>       | <b>0.7</b> |

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

## GRÁFICO N°14

Desarrollo personal en la satisfacción laboral por técnicos en enfermería del HRL-Chiclayo 2016



Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El Gráfico N°14 muestra la calificación que los técnicos en enfermería del presente estudio otorgaron a la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral de la siguiente manera: 6.1% calificó sentirse muy insatisfecho, 7.3% insatisfecho, 43.5% medianamente satisfecho, 42.4% satisfecho y 0.7% muy satisfecho, que demuestra que la tendencia de la mayoría es sentirse entre muy medianamente satisfecho a satisfecho.

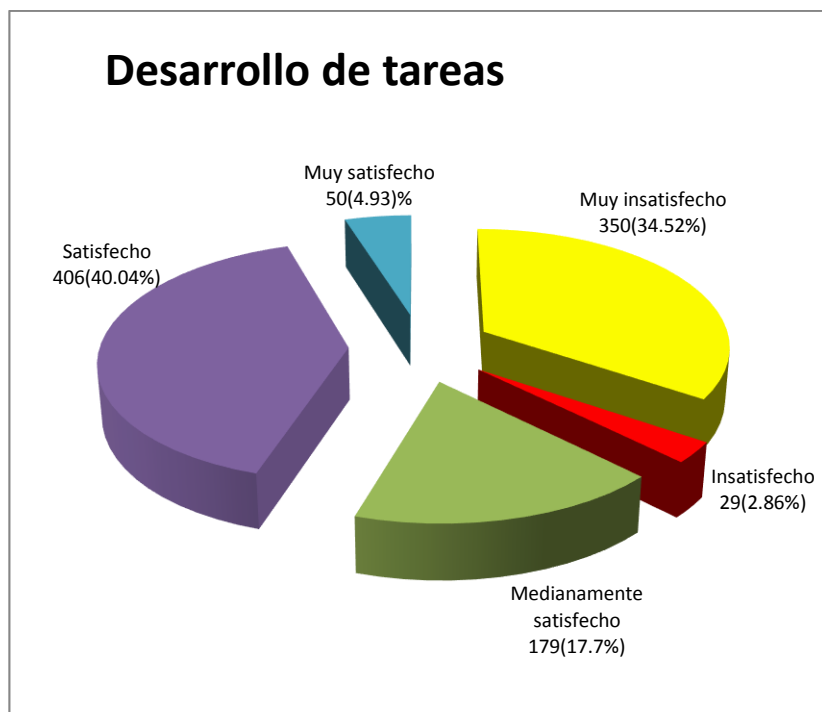
**Tabla N° 15: Desarrollo de tareas en la satisfacción laboral de Técnicos en enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016.**

| Dimensión:<br>Desarrollo de tareas                           | Ninguna o nunca |              | Poco      |             | Regular o algo |             | Mucho      |              | Todo o siempre |             |
|--|-----------------|--------------|-----------|-------------|----------------|-------------|------------|--------------|----------------|-------------|
|  | n               | %            | n         | %           | n              | %           | n          | %            | n              | %           |
| La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.     | 13              | 7.7          | 3         | 1.8         | 3              | 1.8         | 148        | 87.6         | 2              | 1.2         |
| Me siento realmente útil con la labor que realizo.           | 8               | 4.7          | 19        | 11.2        | 142            | 84.0        | 0          | 0.0          | 0              | 0.0         |
| Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia. | 168             | 99.4         | 1         | 0.6         | 0              | 0.0         | 0          | 0.0          | 0              | 0.0         |
| Mi trabajo me aburre.  | 161             | 95.3         | 6         | 3.6         | 2              | 1.2         | 0          | 0.0          | 0              | 0.0         |
| Me gusta el trabajo que realizo.                             | 0               | 0.0          | 0         | 0.0         | 19             | 11.2        | 132        | 78.1         | 18             | 10.7        |
| Me siento complacido Con la actitud que realizo.             | 0               | 0.0          | 0         | 0.0         | 13             | 7.69        | 126        | 74.56        | 30             | 17.75       |
| <b>Total</b>   | <b>350</b>      | <b>34.52</b> | <b>29</b> | <b>2.86</b> | <b>179</b>     | <b>17.7</b> | <b>406</b> | <b>40.04</b> | <b>50</b>      | <b>4.93</b> |

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

## GRÁFICO N°15

Desarrollo de tareas en la satisfacción laboral por técnicos en enfermería del HRL-Chiclayo 2016



Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El Gráfico N°15 muestra la calificación que los técnicos en enfermería del presente estudio otorgaron a la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral, de la siguiente manera: 39.5% calificó sentirse muy insatisfecho, 21.7% insatisfecho, 34.1% medianamente satisfecho, 4.5% satisfecho y 0.2% muy satisfecho, que demuestra que la tendencia de la mayoría es sentirse entre muy insatisfecho a medianamente satisfecho.

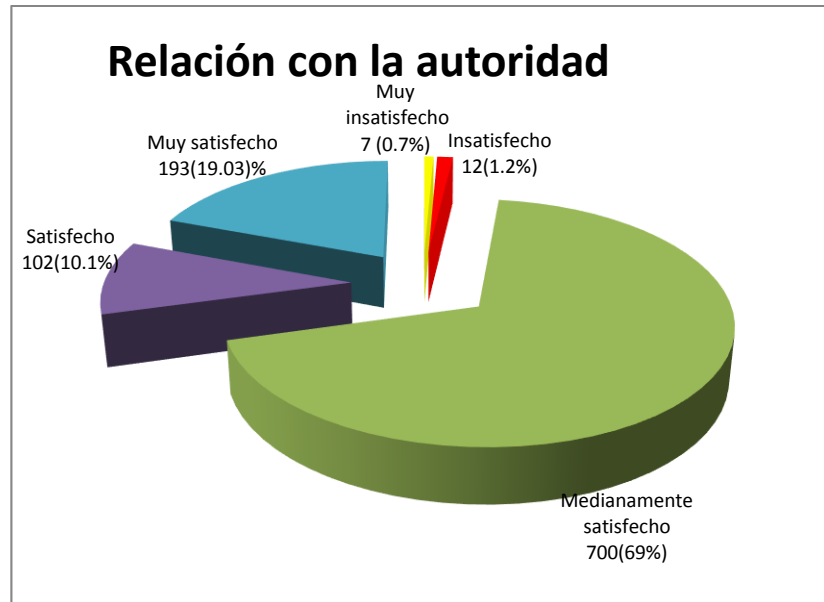
**Tabla N° 16: Relación con la autoridad en la satisfacción laboral de Técnicos en enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016**

| Dimensión:<br>Relación con la autoridad  | Ninguna o nunca |            | Poco      |            | Regular o algo |             | Mucho      |             | Todo o siempre |              |
|--|-----------------|------------|-----------|------------|----------------|-------------|------------|-------------|----------------|--------------|
|  | n               | %          | n         | %          | n              | %           | n          | %           | n              | %            |
| Mi jefe es comprensivo.  | 2               | 1.2        | 5         | 3.0        | 128            | 75.7        | 29         | 17.2        | 5              | 3.0          |
| Es grato la disposición de mis jefes cuando les pido alguna Consulta sobre mi trabajo. | 5               | 3.0        | 7         | 4.1        | 132            | 78.1        | 20         | 11.8        | 5              | 2.96         |
| Llevarse bien con el jefe Beneficia la calidad del trabajo.                            | 0               | 0.0        | 0         | 0.0        | 0              | 0.0         | 5          | 3.0         | 164            | 97.04        |
| La relación que tengo con mis Superiores es cordial.                                   | 0               | 0.0        | 0         | 0.0        | 159            | 94.1        | 7          | 4.1         | 3              | 1.78         |
| No me siento a gusto con mis Jefes.  | 0               | 0.0        | 0         | 0.0        | 161            | 95.3        | 6          | 3.6         | 2              | 1.18         |
| Mi jefe valora el esfuerzo que Hago en mi trabajo.                                     | 0               | 0.0        | 0         | 0.0        | 120            | 71.0        | 35         | 20.7        | 14             | 8.28         |
| <b>Total</b>   | <b>7</b>        | <b>0.7</b> | <b>12</b> | <b>1.2</b> | <b>700</b>     | <b>69.0</b> | <b>102</b> | <b>10.1</b> | <b>193</b>     | <b>19.03</b> |

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

## GRÁFICO N°16

Relación con la autoridad en la satisfacción laboral por técnicos en enfermería del HRL-Chiclayo 2016



Fuente: SL-SPC encuesta de satisfacción laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El Gráfico N°16 muestra la calificación que los técnicos en enfermería del presente estudio otorgaron a la dimensión Relación con la autoridad en la satisfacción laboral, de la siguiente manera: 0.7% calificó sentirse muy insatisfecho, 1.2% insatisfecho, 69% medianamente satisfecho, 10.1% satisfecho y 19.03% muy satisfecho, que demuestra que la tendencia de la mayoría es sentirse entre a medianamente satisfecho a insatisfecho.



Ahora para responder al objetivo dirigido a determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral en el Grupo Ocupacional Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016, se contrastó la hipótesis del citado objetivo, utilizando la prueba de independencia de criterios de CHI Cuadrado o denominado también Ji Cuadrado para determinar la asociación estadística entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los técnicos en enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

El procedimiento utilizado fue el siguiente:

1. Se planteó la siguiente hipótesis estadística:

$H_0$  = El clima laboral no influye en la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo 2016.

$H_1$  = El clima laboral influye en la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo 2016.

2. Se realizó la estimación de la confiabilidad y el error

$$\alpha = 0.05$$

$$1 - \alpha = 0.95$$

3. Se obtiene los siguiente datos en la siguiente Tabla:

**TABLA N° 17.- CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TÉCNICOS EN ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE-CHICLAYO 2016**

| SATISFACCION LABORAL       |                 | CLIMA LABORAL   |           |                        |              |        |
|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------|------------------------|--------------|--------|
|                            |                 | MUY FAVORABLE   | FAVORABLE | MEDIANAMENTE FAVORABLE | DESFAVORABLE | Total  |
| MUY SATISFECHO             | <i>Observed</i> | 23              |           |                        |              | 23     |
|                            | $(O - E)^2 / E$ | 72.95           | 8.3       | 6.94                   | 3.13         | 91.32  |
| SATISFECHO                 | <i>Observed</i> | 11              | 61        | 51                     | 7            | 130    |
|                            | $(O - E)^2 / E$ | 8.78            | 4.22      | 3.53                   | 6.46         | 23     |
| MEDIANAMENTE SATISFECHO    | <i>Observed</i> |                 |           |                        | 15           | 15     |
| SATISFECHO                 | $(O - E)^2 / E$ | 3.02            | 5.41      | 4.53                   | 82.26        | 95.22  |
| INSATISFECHO               | <i>Observed</i> |                 |           |                        | 1            | 1      |
|                            | $(O - E)^2 / E$ | 0.2             | 0.36      | 0.3                    | 5.48         | 6.35   |
| Total                      | <i>Observed</i> | 34              | 61        | 51                     | 23           | 169    |
|                            | $(O - E)^2 / E$ | 84.95           | 18.3      | 15.3                   | 97.33        | 215.88 |
| Valor de Chi o Ji Cuadrado |                 | $X^2c = 215.88$ |           |                        |              |        |

4. Decisión:

- el Grado de Libertad ( $v$ ) es =  $(N^\circ \text{ de filas} - 1) \times (N^\circ \text{ de columnas} - 1)$   
 $= (4 - 1) \times (4 - 1)$

$$v = 9$$

-El nivel de confiabilidad es 0.95

-Ahora con el Grado de libertad =9 y el nivel de confiabilidad = 0.95 nos vamos a la tabla de distribución Chi Cuadrado Tabular y en ella se determina que en la intersección de los dos valores se obtiene nos vamos a la tabla de distribución Chi Cuadrado Tabular y en ella se determina que en la intersección de los dos valores se encuentra el valor de Chi Cuadrado Tabular =  $X^2_t = 16.919$

Por lo tanto como Chi Cuadrado Calculado =  $X^2_c = 215.88 > X^2_t = 16.919$

Luego como  $X^2_c > X^2_t$  entonces se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

Queda demostrado que el Clima Laboral influye en la satisfacción laboral en el grupo ocupacional Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

#### **IV: DISCUSIÓN**

Se aprecia que los resultados se han presentado por variables y con dimensiones, mostrándose al final el resultado global de la presente investigación. Considerando que el objetivo general fue determinar la influencia entre Clima laboral y Satisfacción Laboral el mismo que quedó determinado en el grupo ocupacional conformado por los técnicos en enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo -Año 2016.

Se precisa que, es importante destacar que para la valoración de los resultados se aplicaron métodos estadísticos descriptivos y de estadística inferencial.

Con respecto a los resultados de la evaluación de las variables de estudio, se pueden ver los valores descriptivos del clima organizacional y la satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones. Se puede ver que existen relaciones significativas entre el grado de instrucción y la flexibilidad, responsabilidad, reconocimiento, claridad, clima organizacional, satisfacción extrínseca, intrínseca y global.

De estos resultados se puede concluir que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero las relaciones entre algunas dimensiones del clima laboral como flexibilidad y reconocimiento son más significativas.

La primera con la satisfacción laboral y sus factores extrínsecos e intrínsecos, y la segunda con la satisfacción laboral extrínseca y la satisfacción laboral global, lo cual es consistente con el hecho de que la satisfacción laboral extrínseca está sujeta a cuestiones externas del sujeto como los elogios de los jefes, los premios recibidos, los bonos, el afecto de los compañeros de trabajo.

La teoría de Herzberg, predice que los factores intrínsecos y extrínsecos, influyen directamente en la satisfacción laboral, en este estudio se logró visualizar que el personal técnico de enfermería, se encuentran en un nivel de satisfacción de medianamente favorable a favorable. Donde los aspectos intrínsecos marcan la

diferencia ya que el personal se encuentra satisfecho por la labor que realiza, evalúa como buenas las relaciones con sus superiores y con compañeros, aunque considere que los aspectos de promoción y competencia laboral sean limitados.

Estas observaciones adquieren un sentido similar a lo encontrado en el estudio de Arias (2007) donde al personal le satisface el sistema de trabajo y se esmera por dar una atención de calidad al estar comprometido con el mejoramiento del desempeño; pero por otro lado está insatisfecho con lo que se refiere a equidad, retribución, aplicación objetiva a normas disciplinarias y, selección objetiva para asistir a cursos y capacitaciones.

Conforme a estos resultados se resalta la importancia del clima laboral y de la realización exitosa del trabajo por sobre otros factores respecto a la satisfacción laboral.

Entre los factores evaluados con menor puntaje se encontraron el de promoción profesional, presión en el trabajo y tensión relacionada con el mismo; en otros estudios el factor de promoción profesional es de las variables predictoras que producen más insatisfacción; Parra y Paravic (2010) encontraron que respecto a las oportunidades de promoción y ascenso los profesionales de enfermería, opinan que son muy limitadas y cuando estas se presentan, no siempre se tiene la oportunidad de participar en ellas, por falta de comunicación al personal competente o interesado. Estos mismos hallazgos fueron encontrados en los

estudios revisados por Río del Moro,(2010) quien concluye que la no promoción es uno de los aspectos del trabajo que más insatisfacción produce entre las/os enfermeras/os españoles.

El grado de satisfacción laboral del personal técnico de enfermería identificado aquí, por otra parte tendría que ver con el tipo de instituciones donde se realizó el estudio ya que corresponden a centros de alta especialidad, donde las tareas son variadas, complejas y difíciles lo que se ha señalado satisfacen más al trabajador, que las actividades rutinarias que exigen una menor capacidad; la falta de variedad en los empleos es lo que los hace monótono, conlleva un nivel de satisfacción bajo, sensación de cansancio y aburrimiento, y rotación del puesto de trabajo.

Se puede concluir que las variables que tuvieron mayor relación con la satisfacción laboral en este estudio son aquellas que se engloban en las relaciones interpersonales tanto de jefes como de compañeros, lo que confirma que el grado de satisfacción laboral también está ligado al clima laboral, a la motivación y al compañerismo.

El grupo ocupacional técnicos en Enfermería desarrollan trabajos muy significativos dentro del aspecto laboral así como también dentro del aspecto humano; por lo que se torna imprescindible conocer el clima laboral dentro del cual ejecutan sus actividades y su influencia en la satisfacción laboral de los mismos, que nos orienten a formular prerrogativas útiles para su mejora..

Del levantamiento de información del clima laboral se ha determinado que 61(36.1%) técnicos en enfermería de los 169 técnicos en enfermería de la muestra, calificaron el clima laboral como favorable.

Así mismo se ha establecido que los técnicos en enfermería del presente estudio han calificado las dimensiones de la satisfacción laboral con los siguientes resultados: las condiciones físicas y/o materiales han sido calificadas como satisfecho, los beneficios sociales y/o remunerativos fueron calificados como medianamente satisfecho, las políticas administrativas calificadas como muy insatisfecho tendiendo a medianamente satisfecho, las relaciones sociales calificada como medianamente satisfecho, el desarrollo personal calificada como medianamente satisfecho tendiendo a satisfecho, desarrollo de tareas calificada como satisfecho, y relación con la autoridad ha sido calificada como medianamente satisfecho.

Las condiciones del ambiente de trabajo, tienen una incidencia directa en la calidad del cuidado de enfermería que se brinda.

El desafío actual en el área de la gestión de personas que trabajan en organizaciones sanitarias es establecer mecanismos de planificación de recursos humanos, para que puedan cumplir efectivamente con las demandas de atención de la salud y, al mismo tiempo, proporcionar estabilidad laboral a los trabajadores con el fin de satisfacer dicha atención.(Little, 2007)

Es por ello que los organismos internacionales, como el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), (Malvarez, 2005) la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2012) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2012) están constantemente evaluando la situación de cada país, con el propósito de tomar decisiones que optimicen la gestión de personas en los sistemas sanitarios.

Del mismo modo, la prestación de servicios de enfermería es parte fundamental en la atención de salud a la población, donde las condiciones de trabajo, tanto de los profesionales de salud como de los equipos de apoyo (técnicos y auxiliares), son esenciales para la entrega segura de servicios de calidad.

Autores como (Cardona,2011) refieren que existen escasos estudios de oferta y demanda de personal de enfermería en Latinoamérica, por lo cual se hace aún más necesario conocer los conceptos que generan las brechas entre las condiciones de trabajo actuales (oferta y demanda) en el área de salud de los profesionales. Además, en América del Sur no se cuenta con instrumentos para medir el entorno de la práctica de enfermería, y determinar si este es causa de las brechas de dotación de personal.<sup>5</sup>

El clima y la satisfacción laboral son términos íntimamente relacionados y medidos por varios instrumentos. Los años de experiencia profesional es un factor que está relacionado positivamente con la satisfacción laboral, así también el estilo de liderazgo. Existen herramientas válidas y confiables para medir los



términos estudiados, las cuales pueden ser complementadas con estudios en profundidad de las necesidades de los grupos evaluados, para así generar propuestas de mejoras en la calidad del empleo o trabajo de los grupos de enfermería en Latinoamérica.

## **V: CONCLUSION**

1.-De los resultados obtenidos se puede concluir que los técnicos en enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016 han calificado al clima laboral como favorable, el mismo que se ha visto fortalecido primordialmente por la dimensión condiciones laborales, seguido de la autorrealización y teniendo como la dimensión con menor clima laboral a la supervisión.

2.-Respecto a la satisfacción laboral, el mayor porcentaje se encuentra medianamente satisfecho, sobre todo por los beneficios sociales, remunerativos, las relaciones sociales y el desarrollo personal, siendo las políticas administrativas lo que produce mayor satisfacción.

3.-El clima laboral influye directamente en la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016, la misma que ha sido contrastado con la demostración del rechazo de la hipótesis nula  $H_0$  que origina la aceptación de la Hipótesis  $H_1$ .

## **VI: RECOMENDACIONES**

- 1- A las autoridades del Hospital Regional Lambayeque, acoger la presente investigación con la finalidad de fortalecer las dimensiones con menores puntaje tendientes a elevar el clima laboral que redunde en mejora de la satisfacción laboral reflejándose en aumento en la calidad de los servicios de salud referentes al grupo ocupacional del presente estudio.
  
- 2- A la GERESA desarrollar la estrategia de las organizaciones sanitarias consistente en disminuir la brecha entre oferta y demanda de personal de salud, donde las variables revisadas en este estudio juegan un rol fundamental.
  
- 3- Que se difundan los resultados de la presente investigación, en los escenarios académicos y se constituyan en puntos de partida para seguir profundizando en la temática en estudio y alternativa de solución.

## **VII: REFERENCIAS**

Arnedo, B. y Castillo, M. Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente. (En línea). Cumaná: Universidad de Oriente; 2009. (citado 6 oct 2013). Disponible <https://www.yumpu.com/es/document/view/13236218/satisfaccion-laboral-de-los-empleados-del-instituto> . [ Links ]

Arias-Jiménez M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. Enfermería en Costa Rica 2007; 28 (1) Disponible en: <http://bit.ly/jMzMu4> [Consultado 30 mayo 2010]

Caballero, K. El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. Profesorado. Revista de Currículum y formación de profesorado. (En línea). 2002. (Citado 6 oct 2013); 6(1-2):1-10. Disponible en: Disponible en: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf> . [ Links

Cardona L. Validación de la versión en español del instrumento Practice environment scale of the nursing work index [dissertation]. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2011.

Contreras Ibacache, V., Reynaldos Grandon, K., & Cardona Alzate, L. (2015). Clima, Ambiente y Satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Revista Cubana De Enfermería, 31(1). Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>

Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P. y Núñez, A. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Universum. (En línea). 2008. (Citado 18 mar 2014); 23(2):66-85. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext). [ Links ]

Del Río-Moro O, Perezagua-García MC, Villalta-Sevilla MT, Sánchez-Donaire A. Satisfacción personal de enfermería. ¿Se cumplen nuestras expectativas?. Enfermería Cardiovascular/Cardiovascular Nursing. 4to. Congreso Virtual de Cardiología. Disponible en: <http://bit.ly/xaHOAG> [Consultado 16 mayo 2010]

Gibson, J. L., Ivanovich, J. M. y Donnelly, J. H. Las organizaciones. Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana; 1994

García, M. y Ibarra, L. Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. (En línea). Málaga: Eumed.net; 2012. (Citado 27 nov 2014). Disponible en: [http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/teoria\\_clima\\_organizacional\\_de\\_likert.html](http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/teoria_clima_organizacional_de_likert.html)

Illanes, P. El sistema empresa, una visión integral de la administración. Santiago de Chile: Industrias Gráficas 3F, SA; 1999.

International Organization for Standardization. ISO 9000 2009 Library [Internet]. 2012 [updated 15 Nov 2012]. Available from:[http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso\\_9000.htm](http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm)

Little L, Buchan J. Nursing Self Sufficiency/Sustainability in the Global Context. Geneva: International Centre on Nurse Migration and the International Centre for Human Resources in Nursing; 2007.

Malvarez M, Castrillón. Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina. Unidad de Desarrollo de Recursos Humanos (HR). Washington DC.: OPS; 2005

Montoya Cáceres, Pamela, Beiiio-Escamlila, Natalia, Bermúdez Jara, Nikol, Burgos

Ríos, Felicinda, Fuentealba Sandoval, María, & Padilla Pérez, Alejandro. (2017).

Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

Contreras Ibacache VE, Reynaldos Grandon K, Cardona Alzate LC. Clima, Ambiente y Satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería* [revista en Internet]. 2015 [citado 2017 Oct 1];31(1):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478>

Blum, M. & Naylor, J. (1992). *Psicología Industrial. Sus Fundamentos teóricos y sociales* (2da. Ed.). México: Trillas.

Bravo C, Jiménez A. Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Rev Esp Sanid Penit* 2011;13:91-9.

Cowin LS, Johnson M, Graven R, Marsh HW. Causal modeling of self-concept, job satisfaction, and retention of nurses. *Int J Nurs Stud*. 2008;45:1449-59.

Cardona L. Validación de la versión en español del instrumento Practice environment scale of the nursing work index [dissertation]. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2011.

Chiavenato, Idalberto (2004) Administración en los nuevos tiempos. Editora Campus Ltda. (Colombia: 2004)

Dubrin, Andrea J. (2003) Fundamento de Comportamiento organizacional. International Thomson Editores México D.F

Drenkard K. Magnet Momentum: Creating a Culture of Safety. Nurse Leader 2010 Aug;8(4):28-31,46.

DeVon H, Block M, Moyle-Wright P, Ernst D, Hayden S, Lazzara D, et al. A Psychometric Toolbox for Testing Validity and Reliability. J Nurs Scholarsh. 2007;39(2):155-64.

Fernández B, Paravic T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. Ciencia y Enfermería 2003;IX(2):57-66.

Gonzalez-Romá V, Gamero N. Does positive team mood mediate the relationship between team climate and team performance? Phisicothema 2012;24(1):94-9.

Huang CC, You CS, Tsai MT. A multidimensional analysis of ethical climate, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior. Nurs Ethics 2012;19(4):513-29.

Herzberg, Frederick (1959). Teoría de la Motivación . Editora Limusa , S.A 2002 (México D.F)

Lin B, Chao M, Hsu C, Luh S, Hung S, Breen G. Physician and nurse job climates in Hospital-Based emergency departments in Taiwan: Management and Implications. J Med Syst. 2008 Jun;32:269-81.

Montoya Cáceres, Pamela, Beiiio-Escamlila, Natalia, Bermúdez Jara, Nikol, Burgos Ríos, Felicinda, Fuentealba Sandoval, María, & Padilla Pérez, Alejandro. (2017).

OMS. Nursing and midwifery at WHO [Internet]. 2012 [update 21 Jun 2012; cited 5 Dec 2012]. Available from: [http://www.who.int/hrh/nursing\\_midwifery/en/](http://www.who.int/hrh/nursing_midwifery/en/)

OIT. Work-related stress in nursing [Internet]. 2001 [update Jan 1; cited 2012 Dec 12]. Available from: [http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_118244/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_118244/lang--en/index.htm)

Palma, S.(1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e Investigación en Psicología. Lima: Universidad Ricardo Palma. (IX) 1, 27-34.



Polit D, Tatano Beck Ch. The Content Validity Index: Are You Sure You Know What's Being Reported? Critique and Recommendations. Res Nurs Health. 2006;29:489-97.

Parra S, Paravic T. Satisfacción Laboral en Enfermeras/os que Trabajan en el Sistema de Atención Medica De Urgencia (Samu). Ciencia y Enfermería 2002; 8 (2). Ciencia y enfermería versión On-line ISSN 0717-9553. Disponible en: <http://bit.ly/zzKdwk> [consultado 28 de junio 2010).

Rosero, A. y Ramírez, M. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá. (En línea). San Sebastián: Hispavista-Galeon.com; 2008. (Citado 8 oct 2013). Disponible en: Disponible en: [http://enfermerialaboral.galeon.com/satis\\_enfer.htm](http://enfermerialaboral.galeon.com/satis_enfer.htm) . [ Links ]

Ruzafa M, Madrigal M, Velandrino A, López L. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. Gac Sanit. 2008;22(5):434-42

Sánchez S, Torres M, Palacio R. Grado de Satisfacción de las Enfermeras del Área de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital de nueva apertura en la

Comunidad de Madrid. Rev Enferm. 2010;4(1):8-19.

Patlán, J., Martínez, E. y Hernández, R. El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. RIAF. (En línea). 2012. (Citado 26 mar 2014); 5(5):1-19. Disponible en: Disponible en: <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/RIAF-V5N5-2012.pdf#page=3>

Rodríguez, D. 2008. Gestión Organizacional. Elementos para su estudio. 4a ed. Santiago: Eds. Universidad Católica de Chile; 2008. [ [Links](#) ]

Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. Rankings internacionales de satisfacción laboral. Capital humano. (En línea). 2008. (Citado 16 oct 2013); 219:60-70. Disponible en: Disponible en: [http://www.factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1888/c212\\_060\\_a\\_Rankings%20internacionales\\_219\\_2.pdf](http://www.factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf). [ [Links](#) ]

Sawatzky J-A, Enns C. Exploring the key predictors of retention in emergency nurses. J Nurs Manag. 2012;20:696-707.

Tsai M, Huang C. The relationship among ethical climate types, facets of job satisfaction, and the three components of organizational commitment: a study of nurses in Taiwan. *J Bus Ethics*. 2008;80:565-81

Wolf G, Greenhouse P. A road map Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>for creating a Magnet work environment. *J Nurs Adm*. 2006 Oct;36(10):458-62.

Wang L, Tao H, Ellenbecker C, Liu X. Predictors of hospital nurses' intent to stay: a cross-sectional questionnaire survey in Shanghai, China. *Int Nurs Rev*. 2012;59:547-54.

## **ANEXOS**

### **Anexo N°1**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Investigadora:** Lic. Luz Cecilia del Rosario Orderique Chamochumbi

Título de la Investigación: “Clima Laboral y Satisfacción Laboral en el grupo ocupacional técnicos en enfermería del Hospital Regional Lambayeque Año 2016”

**Propósito de la Investigación:**

Lo estamos invitando a participar de esta investigación llamada: “Clima Laboral y Satisfacción Laboral en el grupo ocupacional técnicos en enfermería del Hospital Regional Lambayeque Año 2016”. Se está realizando esta investigación para determinar el nivel del clima y satisfacción laboral en el grupo ocupacional técnicos en enfermería del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo Año 2016.

**Procedimientos:** Sí usted acepta participar de esta investigación, deberá desarrollar dos cuestionarios:

Cuestionario N° 1 .- sobre clima laboral y consta de cincuenta (50) preguntas

Cuestionario N°2.- sobre satisfacción laboral y consta de treinta seis (36) preguntas.

**Riesgos:**

Los participantes, técnicos en enfermería, no están sujetos a riesgos, pues los dos cuestionarios serán desarrollados de manera anónima y los datos que se logren recabar sólo serán para fines de investigación. La investigadora, contando con la aprobación del Comité de Ética del HRL y la factibilidad por parte de la Jefatura del Departamento de Enfermería, los visitará en los servicios, buscando una hora oportuna para no interrumpir su trabajo, coordinando el permiso con el o la enfermera coordinadora del servicio y el jefe del departamento de enfermería.

**Beneficios:**

El clima laboral y la satisfacción Laboral son temas de gran importancia para las organizaciones, puesto que a través de la medición de cada una de ellas nos permitirá tomar acciones de mejora en beneficio del factor humano y de la productividad de la institución para la que laboramos. En consecuencia diremos que el clima laboral y la satisfacción laboral están estrechamente relacionadas, ya que un buen clima laboral en cualquier organización conllevará a disponer de trabajadores con buen nivel de satisfacción laboral y en consecuencia un mejor nivel de productividad de la institución.

**Costos e incentivos:**

La investigadora no ha cancelado monto alguno al Hospital Regional Lambayeque, para realizar esta investigación.

Igualmente, no he recibido incentivo económico alguno ni de otra índole para

realizar esta investigación.

Lo que ha conllevado a realizar esta investigación es que conoceremos los efectos que generan las políticas, procedimientos, normas y disposiciones en general de la organización en el citado grupo ocupacional y poder contribuir a implementar la decisión de suprimir, mantener, corregir o reforzar las políticas de la organización en aras de mejorar el clima y satisfacción laboral tendientes a elevar el nivel de productividad de la institución , dependiendo de los resultados que se obtengan en la presente investigación

Confidencialidad:

Se asegura la confidencialidad de los datos dado que será de manera anónima; estos serán registrados en códigos y sólo la investigadora tendrá acceso a la información.

Al finalizar, los datos serán eliminados y borrados.

Uso futuro de la información:

Este trabajo de investigación servirá como precedente en temas sobre ésta índole, así mismo para aplicar o fomentar normas que coadyuven a mejorar el clima laboral en el grupo ocupacional Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque, y por ende en la satisfacción laboral de los mismos y en consecuencia en un mejor rendimiento laboral.

Derecho del participante:

Si usted decide no participar en esta investigación, puede retirarse en cualquier momento.

**CONSENTIMIENTO:**

Acepto voluntariamente participar de esta investigación, ya que no representa ningún riesgo en mi desarrollo laboral en el Hospital Regional Lambayeque, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme de la investigación en cualquier momento.

---

Firma del participante

## Anexo N°2

### PUNTUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CUESTIONARIO CLIMA LABORAL: PUNTUACIÓN

| <b>Dimensiones y/o Indicadores</b> | <b>Items</b>                 | <b>Criterio medición</b>   | <b>Puntaje</b> |
|------------------------------------|------------------------------|--|----------------|
| Autorrealización                   | 1,7,10,26,27,32,36,38,46,47  | Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5) | 50             |
| Involucramiento                    | 2,5,11,12,15,17,20,22,37,44  | Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5) | 50             |
| Supervisión                        | 3,6,13,16,21,28,29,31,39,41  | Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5) | 50             |
| Comunicación                       | 4,9,14,19,23,24,34,40,42,49  | Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5) | 50             |
| Condiciones laborales              | 8,18,25,30,33,35,43,45,48,50 | Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5) | 50             |
| <b>Total</b>                       | <b>50</b>                    |  | <b>250</b>     |



### Anexo N°3

#### CUESTIONARIO CLIMA LABORAL: CALIFICACIÓN

| <b>CALIFICACIÓN</b>    | <b>PUNTAJE</b> |
|------------------------|----------------|
| Muy favorable          | 201 a 250      |
| Favorable              | 151 a 200      |
| Medianamente favorable | 101 a 150      |
| Desfavorable           | 51 a 100       |
| Muy desfavorable       | 0 a 50         |

**Anexo N°4**

**PUNTUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CUESTIONARIO SATISFACCIÓN  
LABORAL: PUNTUACIÓN**

| <b>Dimensiones y/o Indicadores</b>     | <b>Item</b>      | <b>Criterio medición</b>   | <b>Puntaje</b> |
|--|------------------|--|----------------|
| Condiciones físicas y/o materiales     | 1,13,21,28,32    | Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5) | 20             |
| Beneficios laborales y/o remunerativos | 2,7,14,22        | Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5) | 20             |
| Políticas administrativas              | 8,15,17,23,33    | Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5) | 30             |
| Relaciones sociales                    | 3,9,16,24        | Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5) | 20             |
| Desarrollo personal                    | 4,10,18,25,29,34 |  | 30             |
| Desarrollo de tareas                   | 5,11,19,26,30,35 |  | 30             |
| Relaciones con la autoridad            | 6,12,20,27,31,36 | Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5) | 30             |
| <b>Total</b>                           | <b>36</b>        |  | <b>180</b>     |

Anexo N°5

**CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL:  
CALIFICACIÓN**

| <b>CALIFICACIÓN</b>        | <b>PUNTAJE</b> |
|----------------------------|----------------|
| Muy satisfecho             | 121 a 180      |
| Satisfecho                 | 91 a 120       |
| Medianamente<br>satisfecho | 71 a 90        |
| Insatisfecho               | 46 a 70        |
| Muy Insatisfecho           | 0 a 45         |

## Anexo N° 6

### FICHA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

#### ENCUESTA

Instrumentos para determinar nivel de Clima y Satisfacción Laboral en el Grupo Ocupacional: Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

**Instrucciones:** Marque con una X la respuesta que Usted considere válida.

#### 1.-DATOS DEL ENCUESTADO

Servicio en que trabaja :.....Edad.....

Sexo: ( )M ( )F

Condición Laboral:

( )Nombrado

( )Funcionamiento

( )CAS

Tiempo de Servicio:.....

**Cuestionario 1:** Medir el Clima laboral en el Grupo Ocupacional: Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

| N° | ITEM   | Ninguna o Nunca | Poco | Regular o Algo | Mucho | Todo o Siempre |
|----|--|-----------------|------|----------------|-------|----------------|
| 1  | Existen oportunidades de progresar en la Institución.                        |                 |      |                |       |                |
| 2  | Se siente compromiso con el éxito en la organización,                        |                 |      |                |       |                |
| 3  | El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan            |                 |      |                |       |                |
| 4  | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. |                 |      |                |       |                |
| 5  | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.                                 |                 |      |                |       |                |
| 6  | El Jefe se interesa por el éxito de sus empleados.                           |                 |      |                |       |                |
| 7  | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.                  |                 |      |                |       |                |
| 8  | En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.          |                 |      |                |       |                |
| 9  | En el trabajo la información fluye adecuadamente.                            |                 |      |                |       |                |
| 10 | Los objetivos de trabajo son retadores                                       |                 |      |                |       |                |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 11 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.                     |  |  |  |  |  |
| 12 | Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.                |  |  |  |  |  |
| 13 | La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.                          |  |  |  |  |  |
| 14 | En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa                                   |  |  |  |  |  |
| 15 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad. |  |  |  |  |  |
| 16 | Se valoran los altos niveles de desempeño.   |  |  |  |  |  |
| 17 | Los trabajadores están comprometidos con la organización.                                |  |  |  |  |  |
| 18 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.                             |  |  |  |  |  |
| 19 | Existen suficientes canales de información.  |  |  |  |  |  |
| 20 | El grupo con el trabajo funciona como un equipo bien integrado.                          |  |  |  |  |  |
| 21 | El jefe expresa reconocimientos para los logros.   |  |  |  |  |  |
| 22 | En el área de trabajo se hacen mejor las cosas cada día.                                 |  |  |  |  |  |
| 23 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.                             |  |  |  |  |  |
| 24 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.                               |  |  |  |  |  |
| 25 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.               |  |  |  |  |  |
| 26 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.                 |  |  |  |  |  |
| 27 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permiten el desarrollo del personal.       |  |  |  |  |  |
| 28 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.               |  |  |  |  |  |
| 29 | En la motivación se afronta y superan los obstáculos.                                    |  |  |  |  |  |
| 30 | Existe buena administración de los recursos.   |  |  |  |  |  |
| 31 | Los jefes promueven la capacitación que se necesita..                                    |  |  |  |  |  |
| 32 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.                          |  |  |  |  |  |
| 33 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.                                   |  |  |  |  |  |
| 34 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna.                               |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 35 | La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.      |  |  |  |  |  |
| 36 | La empresa promueve el desarrollo del personal.                            |  |  |  |  |  |
| 37 | Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.       |  |  |  |  |  |
| 38 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. |  |  |  |  |  |
| 39 | El jefe escucha los planteamientos que se le hacen.                        |  |  |  |  |  |
| 40 | Los objetivos del trabajo están claramente definidos.                      |  |  |  |  |  |
| 41 | Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.                |  |  |  |  |  |
| 42 | Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución. |  |  |  |  |  |
| 43 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.          |  |  |  |  |  |
| 44 | Existe colaboración entre el personal de las diversas unidades.            |  |  |  |  |  |
| 45 | Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.                          |  |  |  |  |  |
| 46 | Se reconocen los logros en el trabajo.                                     |  |  |  |  |  |
| 47 | La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. |  |  |  |  |  |
| 48 | Existe un trato justo en la empresa.                                       |  |  |  |  |  |
| 49 | Se conocen los avances en otras áreas de la organización.                  |  |  |  |  |  |
| 50 | La remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización.        |  |  |  |  |  |

## Anexo N° 7

Cuestionario para medir la satisfacción laboral en el Grupo Ocupacional: Técnicos de Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo Año 2016.

| 1  | La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales | Ninguna o Nunca | Poco | Regular o Algo | Mucho | Todo o Siempre |
|----|--|-----------------|------|----------------|-------|----------------|
| 2  | La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realiza.                |                 |      |                |       |                |
| 3  | El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.            |                 |      |                |       |                |
| 4  | Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.                                    |                 |      |                |       |                |
| 5  | La tarea que realizo es tan valioso como cualquier otra.                                 |                 |      |                |       |                |
| 6  | Mi jefe es comprensivo.  |                 |      |                |       |                |
| 7  | Me siento mal con la que percibo.  |                 |      |                |       |                |
| 8  | Siento que recibo de parte de mi servicio maltrato.                                      |                 |      |                |       |                |
| 9  | Me agrada trabajar con mis compañeros.   |                 |      |                |       |                |
| 10 | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.                                       |                 |      |                |       |                |
| 11 | Me siento realmente útil con la labor que realizo.                                       |                 |      |                |       |                |
| 12 | Es grato la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.   |                 |      |                |       |                |
| 13 | El ambiente donde se trabaja es agradable.   |                 |      |                |       |                |
| 14 | Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.                                  |                 |      |                |       |                |
| 15 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando,                         |                 |      |                |       |                |
| 16 | Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.                                   |                 |      |                |       |                |
| 17 | Me disgusta mi horario.  |                 |      |                |       |                |
| 18 | Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.  |                 |      |                |       |                |
| 19 | Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.                             |                 |      |                |       |                |
| 20 | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.                              |                 |      |                |       |                |
| 21 | El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.                                 |                 |      |                |       |                |
| 22 | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.                     |                 |      |                |       |                |

|       |  |  |  |  |  |  |
|-------|--|--|--|--|--|--|
| 23    | El horario de trabajo me resulta incómodo.                               |  |  |  |  |  |
| 24    | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. |  |  |  |  |  |
| 25    | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.              |  |  |  |  |  |
| 26    | Mi trabajo me aburre.  |  |  |  |  |  |
| 27    | La relación que tengo con mis superiores es cordial.                     |  |  |  |  |  |
| 28    | El ambiente donde laboro es incómodo.                                    |  |  |  |  |  |
| 29    | Mi trabajo me hace sentir realizado.                                     |  |  |  |  |  |
| 30    | Me gusta el trabajo que realizo.   |  |  |  |  |  |
| 31    | No me siento a gusto con mi jefe.  |  |  |  |  |  |
| 32    | Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.   |  |  |  |  |  |
| 33    | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. |  |  |  |  |  |
| 34    | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.                        |  |  |  |  |  |
| 35    | Me siento complacido con la actitud que realizo.                         |  |  |  |  |  |
| 36    | Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.                       |  |  |  |  |  |
| Total |  |  |  |  |  |  |



## Anexo N° 8

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CL-SPC Y SL-SPC

Tabla N° 2: Estadístico de confiabilidad

|                         | Clima laboral | Satisfacción laboral |
|-------------------------|---------------|----------------------|
| <b>Alfa de Cronbach</b> | 0.939         | 0.917                |
| <b>N° de elementos</b>  | 50            | 36                   |

## Anexo N° 9

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO CL-SPC Y SL-SPC

Tabla N° 1: KMO y prueba de Bartlett

---

|                                      |             | <b>Clima laboral</b> | <b>Satisfacción<br/>laboral</b> |
|--------------------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|
| <b>Medida de adecuación muestral</b> |             |                      |                                 |
| <b>De Kaiser-Meyer-Olkin</b>         |             | 0.651                | 0.565                           |
| <hr/>                                |             |                      |                                 |
| <b>Chi cuadrado aproximado</b>       |             | 777.653              | 1026.631                        |
| <b>Prueba de esfericidad</b>         | <b>gl</b>   | 496                  | 630                             |
| <b>de Bartlett</b>                   | <b>Sig.</b> | 0.000                | 0.000                           |

---

## Anexo N°10

**Tabla N° 3: Condición laboral en el Grupo Ocupacional: Técnicos en Enfermería que laboran en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016**

| Condición<br>laboral | Técnicos en Enfermería |       |
|----------------------|------------------------|-------|
|                      | N°                     | %     |
| Nombrado             | 21                     | 12.4  |
| Contratado           | 148                    | 87.6  |
| Total                | 169                    | 100.0 |

Fuente: CL-SPC encuesta de clima laboral aplicada a Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo 2016.

## Anexo N°11

### DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO TABULAR

| V  | 0.005      | 0.01     | 0.025    | 0.05    | 0.95   | 0.975  | 0.99          | 0.995  |
|----|------------|----------|----------|---------|--------|--------|---------------|--------|
| 1  | 0.00003935 | 0.000157 | 0.000982 | 0.00393 | 3.841  | 5.024  | 6.635         | 7.879  |
| 2  | 0.010      | 0.020    | 0.051    | 0.103   | 5.991  | 7.378  | 9.210         | 10.597 |
| 3  | 0.072      | 0.115    | 0.216    | 0.352   | 7.815  | 9.348  | 11.345        | 12.838 |
| 4  | 0.207      | 0.297    | 0.484    | 0.711   | 9.488  | 11.143 | 13.277        | 14.860 |
| 5  | 0.412      | 0.554    | 0.831    | 1.145   | 11.070 | 12.832 | 15.086        | 16.750 |
| 6  | 0.676      | 0.872    | 1.237    | 1.635   | 12.592 | 14.449 | 16.812        | 18.548 |
| 7  | 0.989      | 1.239    | 1.690    | 2.167   | 14.067 | 16.013 | 18.475        | 20.278 |
| 8  | 1,344      | 1.647    | 2.180    | 2.733   | 15.507 | 17.535 | 20.090        | 21.955 |
| 9  | 1.735      | 2.088    | 2.700    | 3.325   | 16.919 | 19.023 | 21.666        | 23.589 |
| 10 | 2.156      | 2.568    | 3.247    | 3.940   | 18.307 | 20.483 | <b>23.209</b> | 25.188 |
| 11 | 2.603      | 3.053    | 3.816    | 4.575   | 19.675 | 21.920 | 24.725        | 26.757 |
| 12 | 3.074      | 3.571    | 4.404    | 5.226   | 21.026 | 23.337 | 26.217        | 28.300 |
| 13 | 3.565      | 4.107    | 5.009    | 5.892   | 22.362 | 24.736 | 27.688        | 29.819 |
| 14 | 4.075      | 4.660    | 5.629    | 6.571   | 23.685 | 26.119 | 29.141        | 31.319 |
| 15 | 4.601      | 5.229    | 6.262    | 7.261   | 24.996 | 27.488 | 30.578        | 32.801 |
| 16 | 5.142      | 5.812    | 6.908    | 7.962   | 26.296 | 28.845 | 32.000        | 34.267 |
| 17 | 5.697      | 6.408    | 7.564    | 8.672   | 27.587 | 30.191 | 33.409        | 35.718 |
| 18 | 6.265      | 7.015    | 8.231    | 9.390   | 28.869 | 31.526 | 34.805        | 37.156 |
| 19 | 6.844      | 7.633    | 8.907    | 10.117  | 30.144 | 32.852 | 36.191        | 38.582 |

|    |        |        |        |        |        |        |        |        |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 20 | 7.434  | 8.260  | 9.591  | 10.851 | 31.410 | 34.170 | 37.566 | 39.997 |
| 21 | 8.034  | 8.897  | 10.283 | 11.591 | 32.671 | 35.479 | 38.932 | 41.401 |
| 22 | 8.643  | 9.542  | 10.982 | 12.338 | 33.924 | 36.781 | 40.289 | 42.796 |
| 23 | 9.260  | 10.196 | 11.689 | 13.091 | 35.172 | 38.076 | 41.638 | 44.181 |
| 24 | 9.886  | 10.856 | 12.401 | 13.848 | 36.415 | 39.364 | 42.980 | 45.558 |
| 25 | 10.520 | 11.524 | 13.120 | 14.611 | 37.652 | 40.646 | 44.314 | 46.928 |
| 26 | 11.160 | 12.198 | 13.844 | 15.379 | 38.885 | 41.923 | 45.642 | 48.290 |
| 27 | 11.808 | 12.878 | 14.573 | 16.151 | 40.113 | 43.195 | 46.963 | 49.645 |
| 28 | 12.461 | 13.565 | 15.308 | 16.928 | 41.337 | 44.461 | 48.278 | 50.994 |
| 29 | 13.121 | 14.256 | 16.047 | 17.708 | 42.557 | 45.722 | 49.588 | 52.335 |
| 30 | 13.787 | 14.953 | 16.791 | 18.493 | 43.773 | 46.979 | 50.892 | 53.672 |

Fuente: Tabla de Chi Cuadrado Tabular

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO | <b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE<br/>         TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL<br/>         UCV</b> | Código : F08-PP-PR-02.02<br>Versión : 09<br>Fecha : 23-03-2018<br>Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo, LUZ CECILIA DEL ROSARIO ORDERIQUE CHAMOCHUMBI, identificado con DNI N° 17450027, egresado de la Escuela Profesional de POST GRADO de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado " CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL GRUPO OCUPACIONAL TÉCNICOS EN ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE-2016"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 17450027

FECHA: 12 de Setiembre del 2018

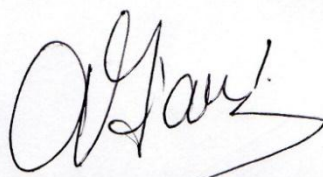

|         |                            |        |                     |        |                                 |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Norma del Carmen Gálvez Díaz**, Asesora del curso de Desarrollo del Trabajo de Investigación y revisora de la tesis de la estudiante, **Orderique Chamocho de Villegas, Luz Cecilia del Rosario**, titulada: **Clima Laboral y Satisfacción Laboral en el Grupo Ocupacional: Técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque –Chiclayo, 2016**”, constato que la misma tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 08 de Octubre del 2017



**Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz**  
**DNI 17450252**