



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Clima organizacional y satisfacción laboral de enfermería en un hospital
de Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Huaman Cajo, Luz Mirela (orcid.org/0000-0001-6454-7978)

ASESOR:

Mg. Mejía Pinedo, Davis Alberto (orcid.org/0000-0002-8790-1682)

CO-ASESORA:

Dra. Ramos Córdova, Gabriela Olivia (orcid.org/0000-0003-1367-594X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mi Madre por su apoyo, consejos, comprensión, a mi padre que desde el cielo guía cada paso que doy. A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poder realizarme.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”. Thomas Chalmers

Agradecimiento

A Dr. Mejía Pinedo, Davis Alberto por su acertada orientación y siempre disponibilidad, sus valiosos aportes fueron importantes para el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	II
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	V
resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de la investigación	16
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7 aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	34

Índice de tablas

Cuadro 1: Clima organizacional	20
Cuadro 2: Satisfacción laboral	20
Tabla 1: Relación entre Clima organizacional y satisfacción	21
Tabla 2: Relación entre factores individuales y satisfacción laboral	22
Tabla 3: Relación entre Factores estructurales y satisfacción laboral	23

Resumen

El estudio tuvo como objetivo, determinar qué relación existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en un Hospital de Lima- Perú 2022. El estudio realizado correspondió al enfoque cuantitativo, no experimental, diseño correlacional, descriptivo. La muestra estuvo conformada por 65 profesionales de Enfermería del hospital. Los resultados muestran en el clima organizacional, se obtuvo 55% del personal profesional de enfermería considera que hay un clima organizacional regular y el 13.84 % considera que el clima organizacional es bueno en su institución. En cuanto a la variable satisfacción laboral regular con 52.30%. La prueba estadística de correlación bivariada de Spearman arroja un índice de correlación de 0.800($p = 0,013$) entre ambas variables. Se concluye que, el clima organizacional y satisfacción laboral poseen una relación directamente positiva estadísticamente significativa, del personal profesional de enfermería del Hospital de Lima

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral.

Abstract

The objective of the study was to establish the relationship that exists between the organizational climate with the job satisfaction of professional nursing staff in a Hospital in Lima-Peru 2022. The study carried out corresponded to the quantitative, non-experimental approach, correlational, descriptive design. The sample consisted of 65 nursing professionals from the hospital.

The results show in the organizational climate, 55% of the professional nursing staff consider that there is a regular organizational climate and 13.84% consider that the organizational climate is good in their institution. Regarding the variable regular job satisfaction with 52.30%. Spearman's bivariate correlation statistical test yields a correlation index of 0.800 ($p = 0.013$) between both variables. It is concluded that the organizational climate and job satisfaction have a statistically significant direct positive relationship of the professional nursing staff of the Hospital de Lima.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, productivity.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los trabajadores de salud conocen que la satisfacción laboral está relacionada con la productividad, es probable que esta insatisfacción laboral afecte a todos los empleados. Las instituciones se han visto enfrentados a diferentes cambios significativos en su estructura organizacional frente a la pandemia con el fin de estar a la vanguardia y ser más competitivas, A nivel internacional organización internacional del trabajo hace referencia que el clima organizacional crea los procesos necesarios para tomar decisiones antes de que surjan problemas que puedan limitar el desempeño de la organización, y de manera especial en procesos donde se deben realizar con éxito tareas simples y complejas.

La accesibilidad al flujo de información al que las empresas tienen acceso constantemente en los diferentes medios de comunicación ha hecho posible que las organizaciones se den cuenta de situaciones en las que el talento humano puede incrementar su productividad, la empresa está motivada por dinámicas de trabajo relacional, un entorno que cambia las percepciones del talento humano en relación con los procesos y estructuras organizacionales. (Naranjo et al,2018)

El clima organizacional es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo la relación personal de todo el personal, es algo intangible, influyen diferentes factores las relaciones interpersonales, la comunicación, trabajo en equipo , el liderazgo, recompensa, etc la satisfacción laboral es el compromiso del empleado y se reflejado en la productividad, estas variables son importantes en la industria de la salud y llevan a los trabajadores proporcionen a los usuarios servicios de alta calidad y un ambiente organizacional siendo una gran fortaleza para las instituciones públicas de salud. (Chávez, 2015)

En México la salud, la seguridad y el bienestar de los colaboradores es primordial en la productividad, competitividad y permanencia de los empleados y sus familiares, así como las empresas; condiciones de trabajo que limitan la salud de los empleados, teniendo en cuenta las características que pueden afectar significativamente la ocurrencia de riesgos de salud y seguridad (STPS,2017)

Por otro lado, Salazar, Acosta (2020) en su estudio trató de analizar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los empleados en establecimientos de salud utilizando una muestra de 182 empleados, cumplimiento, compensación, disponibilidad de recursos, claridad y compromiso. entre dirección, estabilidad y valores colectivos; esto se tradujo en una mejora del clima organizacional (56 %), y el 40,7 % calificó la variable satisfacción laboral de satisfecho a muy satisfecho (46,2 %). Se encontró una correlación moderadamente significativa entre ambas variables ($r_s = 0.205$; $p = 0.05$)

Según Uribe Prado, mencionó que desde mediados del siglo XX se realizan investigaciones y estudios sobre clima organizacional esta ha sido de forma activa y diversas en los últimos años, produciendo una serie de estudios, definiciones y herramientas de medición durante más de 50 años. Además, esta se relaciona con la comprensión compartida de las políticas, actividades y procedimientos organizacionales formales e informales como señalaron Woodman y King (1978)

El gregren afirma que el clima organizacional moldea las características en una empresa, lo que puede modificar el comportamiento de los empleados, la gestión, la transformación, el cuidado y la calidad en productos y/o servicios prestados, así como la satisfacción laboral. En un estudio realizado por el Hospital Nacional del Niño, el clima organizacional fue calificado en un 76,3% y considerado positivo; la respuesta global de los usuarios visitantes fue del 64,4%. Clima organizacional en estas dimensiones, dirección organizacional y estructura logran condiciones saludables, y la dimensión compensación logra condiciones no saludables. (Fernández et al; 2019)

Así mismo en el Hospital Guillermo Kaelin, se realizó un estudio sobre rendimiento laboral del personal en el área de Nefrología, conformado por una muestra de 74 personas, entre ellos, el 28% de los empleados tienen una alta satisfacción laboral, entre los cuales los médicos tienen la mayor satisfacción (83,3%). El 48% está moderadamente satisfecho y una cuarta parte de los

empleados no está muy satisfecho. Los empleados con 3 años de servicio son los empleados con mayor satisfacción laboral. Observamos que cuanto más corta es la permanencia, mayor es la satisfacción laboral. (Holguin Yojani ,2020)

Actualmente, aspectos como el clima organizacional y la satisfacción laboral, son muy importantes en la convivencia ya que la mayor parte del tiempo se dedica a las actividades de la organización, por lo que es interesante estudiar la percepción de satisfacción de los empleados en su área de trabajo. En este sentido, medir la satisfacción laboral es un proceso fundamental, ya que diversos estudios han encontrado que es la base del desempeño humano efectivo, ya que las organizaciones están formadas por personas que pasan la mayor parte de su tiempo en sus puestos. El trabajo, al igual que el personal de enfermería, realiza actividades esenciales en el hospital, cuida responsablemente la salud física y mental y brinda cuidados de calidad.

A nivel local en el hospital, se ha contemplado entre los profesionales de enfermería de diferentes áreas de salud que manifiestan que no hay una organización adecuada para cumplir con las funciones , la falta de organizar a los profesionales competentes para cada estrategia , genera que el trabajador no esté satisfecho en ocasiones con las funciones que realizan día a día, que se someten a presión , además al acumulo de acciones laborales manifestadas en época de pandemia por la COVID-19, cuya posición indiscutiblemente actúan sobre las obligaciones laborales, a consecuencia de la pandemia las jornadas laborales son más agotadoras . Frente a esta situación se ha planteado el problema de investigación: ¿Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de enfermería en un hospital de Lima 2022?

A nivel teórico, esta investigación se sustenta en una búsqueda metódica y exhaustiva en artículos teóricos y científicos, libros académicos y tesis, que contribuirán a la adquisición de información sobre el tema en investigación.

Con lo que respecta a este estudio tiene una justificación teórica esta Información referencial que será de utilidad para otras investigaciones aplicables

a otras entidades públicas en salud. También tiene utilidad de análisis en la discusión de resultados de otras investigaciones similares y conocimientos en la materia. En el ámbito práctico la información puede ser útil para aportar a los gestores de la gestión actual, para adoptar medidas para mejorar en el clima organizacional.

Es metodológicamente sólido porque el estudio utilizó una variedad de métodos, herramientas y técnicas para ayudar a recopilar información, describir y analizar resultados e identificar relaciones del clima organizacional y satisfacción laboral. También se desarrolló nueva herramienta para recopilación de datos para apoyar futuras investigaciones

Proponiendo como objetivo general: Determinar qué relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral de enfermería en un hospital de Lima 2022

Asimismo, nos planteamos los siguientes objetivos específicos: Analizar el clima organizacional, la satisfacción laboral, Identificar factores individuales y su relación con la satisfacción laboral, factores estructurales en enfermería. Se plantea además la siguiente hipótesis: El clima organizacional si se relaciona con la satisfacción laboral de enfermería hospital de Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Investigaciones Relacionado internacionalmente tenemos Giacomozzi (2018) “Satisfacción laboral y clima organizacional en el primer nivel de atención en los servidores públicos en Chile”. El objetivo fue determinar la correlación de las variables en estudio percibidas entre trabajadores prestadores de servicios de salud en municipios chilenos. Materiales y Métodos: Estudio transversal analítico de 110 trabajadores correspondientes a dos centros de salud familiar de un municipio chileno; donde se hizo uso de la escala para calcular los resultados. Chiang (2010). La satisfacción laboral promedio ($3,32 \pm 0,93$) y el clima organizacional ($3,45 \pm 0,83$) fueron 5 de 5 en ambos centros de salud percepciones de clima organizacional alto y mayor satisfacción laboral en la encuesta aplicada.

Bustamante (2022) Este artículo compara el clima organizacional en dos nosocomios de alta complejidad ubicados del estado de Guayas, Ecuador, uno público y otro privado. Se realizó una encuesta por cuestionario con una muestra de empleados de dos unidades, y se ejecutó análisis descriptivo, análisis factorial de componentes principales. Los hallazgos muestran que los nosocomios públicos tienen una percepción climática regular más alta que los hospitales privados. Pero en la gestión de un hospital privado que fomenta la cooperación se valora el desarrollo profesional, la iniciativa y la motivación de los empleados. Una estructura similar existe en la dimensión clima organizacional, lo que confirma que el concepto de hospitales públicos y privados se mueve en la misma dirección. Se concluyó que los siguientes factores fueron esenciales para alcanzar los objetivos institucionales de los nosocomios públicos y privados: gestión y organización interna, apoyo empresarial, equipamiento y desarrollo personal, estabilidad laboral, comunicación y autonomía profesional.

Ríos, (2017) Objetivo Evaluar el clima organizacional de los departamentos de enfermería en hospitales militares; el tipo de investigación fue descriptiva y transversal. Conformado por 303 participantes, de los cargos: Superintendencia de Enfermería, 01 aspirante a docente, 02 egresados de normalización y 16 jefes de unidades estructurales. Las herramientas de recolección de información

utilizadas fueron desarrolladas en la Organización Panamericana de la Salud en su Programa Regional de Desarrollo de Servicios de Salud y publicadas en Teoría y Desarrollo Organizacional. Se logró un puntaje de 52, correspondiente a un puntaje de 3.3, clasificado como promedio o insatisfactorio según la herramienta de la OPS, destacando que el personal sintió que el departamento estaba bien administrado, pero consideró que el trabajo, los incentivos y la reciprocidad deben enfocarse en las variables de participación y recursos. satisfacción. En general se concluyó que los hallazgos fueron de moderada a insatisfactoria y las variables de participación deben enfocarse para lograr la satisfacción total de los recursos.

López (2020). El fin de esta investigación fue determinar la relación entre el clima estructural y el desempeño en directivos de la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil. Se aplicó una encuesta paramétrica con un total de 30 preguntas entre 51 gerentes asociados, se realizó un tipo de encuesta adecuada utilizando datos cuantitativos debido al uso de una escala de Likert, y adicionalmente se usó el programa estadístico IBM SPSS. En conclusión, podemos estar seguros de que existe relación positiva de las variables en estudio.

Por su parte, a Sumba (2021), Quien utiliza el clima organizacional como factor en el desempeño laboral en su trabajo investigativo, observando que un ambiente laboral inadecuado afecta el desempeño de los colaboradores, su compromiso, el objetivo de determinar cómo el clima organizacional afecta el desempeño laboral, los trabajadores en MIPYME ecuatoriana. Se desarrolló con un método basado en la investigación bibliográfica e investigativa, utilizando métodos cualitativos se logra caracterizar el problema en consideración, optando por métodos inductivos, deductivos, la técnica utilizada es el registro bibliográfico, Se concluyó que esta variable es importante considerar influye en el desempeño laboral de las PYMES además la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, la motivación, la participación, la evaluación del desempeño, debe considerarse una influencia directa en el clima organizacional.

A nivel nacional, tenemos el trabajo realizado por Calderón (2017) Este trabajo

es un análisis del servicio público de salud, tratando de comprender cuál es el clima organizacional del centro de salud y con qué están satisfechos los ciudadanos que se atienden en consultas externas en el centro público de salud "Bellavista". Por lo tanto, el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos que participaron en consultas en el presente año. El estudio fue observacional, transversal, descriptivo y correlacional. El tamaño de muestra fue de 118 funcionarios y 368 pacientes. SERVQUAL, una herramienta de atención primaria indicada por el Ministerio de Salud (MINSA), se utilizó como herramienta de evaluación para estimar la satisfacción del cliente externo y una herramienta aprobada por el MINSA para apreciar el clima organizacional.

Por otro lado, Ninaquispe (2020) se planteó el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en C.S. Morop, junio. Cuenta con diseños tipos básicos, alcance descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. Se usó dos cuestionarios: Clima organizacional y Cuestionario de satisfacción laboral del MINSA, el cual se aplicó a 32 colaboradores. Como resultado, los empleados reportaron niveles moderados de satisfacción laboral; también calificaron el clima organizacional como aceptable con un 56% (18 empleados), mientras que quienes lo calificaron alto también lo calificaron en un nivel bueno con un 6% (2 empleados). El coeficiente de correlación Rho de Spearman es $r = 0.434$, lo que identifica una correlación positiva moderada de las dos variables.

Así mismo, Moreno, (2020) desarrolló un trabajo con el objetivo de determinar la satisfacción laboral en empleados de un centro médico privado en el año 2020. muestra de 86 empleados de todas las áreas del hospital. Utilizando la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2005). Se encontró que solo 5,85 empleados están muy satisfechos, el 36,05% están satisfechos, el 31,40% están moderados y el 26,74% presentan insatisfacción. Se concluyó que los colaboradores presentaron un nivel medio.

Galván (2017), donde determino la relación entre la satisfacción laboral y el clima

organizacional entre el personal del Centro de Salud de Huancavelica 2017. El método de investigación fue un estudio científico y no experimental, descriptivo, de corte transversal. Correlación. niveles y diseño correlacional descriptivo. Los residentes están compuestos por 45 empleados entre personal de enfermería y personal administrativo. Los resultados afirmaron que, si existe una relación alta, proporcional positiva y estadísticamente significativa positiva ($Rho = 0.671$, $p < 0.05$). En cuanto a la muestra de la encuesta, se puede decir que a mayor satisfacción laboral de los empleados es mejor el clima organizacional.

Según la definición de Manosalva (2015), el clima organizacional es un fenómeno entre factores sistémicos organizacionales y tendencias motivacionales que se manifiestan en comportamientos que afectan a la organización, como la productividad, la satisfacción, la rotación, etc. Además, el clima organizacional se puede medir utilizando una variedad de indicadores objetivos y subjetivos. Del mismo modo, Ramos et al. (2015) que la comunicación organizacional implica el camino de publicación y recibir mensajes en organizaciones complejas.

Padovan (2020) describe que uno de los indicadores del clima organizacional es la motivación, y en la Real Academia Española (RAE) la motivación tiene tres significados: "Rol e impacto de los incentivos, motivación, agrupación de factores internos o externos que condicionan parcialmente el comportamiento humano. De las mencionadas, la más común y desarrollada es la última, que por definición etimológica se refiere a acción. La diferencia es que causa el comportamiento y si es externo o interno. Por otro lado, la conexión entre la psicología y la motivación es fuerte.

Según Ekvall (1983), el clima organizacional es una fuerza unificada en la que demostrar actitudes y comportamientos que definen la vida. organizar. Dicho comportamiento objetivo estará dentro de la interacción humana con el medio ambiente. Más allá del concepto de clima las organizaciones estarán sujetas a la percepción individual.

Gonzalvez (2000) menciona que el clima organizacional en el que se da el surgimiento por estructura organizativa, tamaño de la organización, modelo estilos de comunicación y liderazgo. Estas estructuras organizativas tienen responsabilidad especial en los juicios de las personas por qué se caracteriza por procesos complejos y, además, es un fenómeno de la mediación en forma de motivación se ve reflejada en la dinámica de la organización.

Así mismo la teoría de Rensis Likert (1968) el clima organizacional de Likert identifica las causas e influye en la naturaleza del clima estudiado, también es posible identificar el enfoque de las variables que dan forma al clima observado. Teóricamente Systems, Likert, (citado en Brunet, 2004) afirma que la parte descendente consiste en el comportamiento de gestión y perciben las condiciones organizacionales en parte a través de sus propias informaciones, sus percepciones, expectativas, habilidades y valores. También dice que siempre hay una respuesta individual a cualquier situación.

Ucha (2022), hace mención que la satisfacción laboral se utiliza para indicar el grado de conformidad, el sentimiento de satisfacción y alegría del empleado en su trabajo, es decir, tanto por la actividad que realiza como por su entorno además es el resultado de factores internos y externos, podemos mencionar los motivos, para desarrollar empleados, el entorno. Por lo tanto, la satisfacción del cliente es extremadamente importante para los socios comerciales, ya que esto refleja un resultado positivo en la productividad.

Castillo, Medina, Bernardo (2019) revelaron la relación entre liderazgo y clima organizacional en un estudio entre empleados de microredes de establecimientos de salud en Perú. De un total de 88 empleados, el 54,5% eran de liderazgo transaccional y el 55,7% elevado y bajo liderazgo transformacional. Relaciones en estilos de liderazgo el clima organizacional es positivo y significativo.

Huaita, Castillo (2018) El fin de este estudio fue determinar cómo influye el

ambiente en el trabajo y satisfacción laboral en el rendimiento académico, siendo importante, descriptivo y explicativo. Los diseños no experimentales, causales correlacionales y transversales, el objetivo es analizar la relación causal entre variables basadas en supuestos causales. El muestreo fue por conveniencia, la muestra 103 docentes de colegios públicos del distrito de Barrios Altos. La confiabilidad se calculó utilizando los coeficientes alfa de Cronbach de 0,79, 0,87 y 0,86. Ambas variables fueron estadísticamente significativas en la predicción de los niveles de rendimiento académico ($\chi^2=115.746$; $gl=16$; $p=0.000$); además, los valores de Nagelkerke R² obtenidos indicaron que el modelo propuesto explica el 86,6% de la variable dependiente (0,866).

Padilla (2020), por su parte, planteo objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, correspondiente a un enfoque cuantitativo, no experimental, un correlativo descriptivo, un diseño descriptivo y una muestra de 80 enfermeras. Los resultados mostraron que, en cuanto al clima organizacional, el 91% de los individuos reportaron un buen clima organizacional en su institución y el 9% reportaron un clima organizacional desfavorable. En cuanto a la variable satisfacción laboral, el 96,3% se mostró satisfecho con su situación laboral. Usando Spearman, esto dio un índice de correlación de 0,370 ($p = 0,001$) entre las dos variables. Se concluyó que existe una correlación positiva directa y estadísticamente significativa entre el personal profesional de enfermería del Hospital San José.

En términos de conceptos que sustentan este estudio, organización implica la recopilación y coordinación de los recursos humanos, financieros, materiales, de información y otros necesarios para lograr los objetivos y actividades asociadas con la atracción de personas a la organización, dividir responsabilidades laborales, clasificar tareas en unidades de trabajo, dirigiendo, asignando recursos y creando las ambientes para que los individuos, eventos alcancen el máximo éxito (Ramos 2004)

Por otro lado, el clima organizacional es claro y este es un factor clave en todas

las organizaciones que quieren crear un ambiente de trabajo positivo, aumentando así la productividad y reteniendo el talento. Su conocimiento guía los procesos que dan forma al comportamiento organizacional, permitiendo cambios en el comportamiento de los miembros y la estructura organizacional. La falta de control sobre estas condiciones climáticas puede hacer que los trabajadores abandonen el área debido a problemas relacionados con el clima. (Mujica, 2007)

Según Alcalá, (2011) Dimensiones del Clima Organizacional, la recompensa corresponde a la percepción de los participantes sobre la relevancia de las recompensas por el buen trabajo. Es el grado en que una organización utiliza más las recompensas que los castigos, mientras que la identificación es un sentido de pertenencia a la organización y es un elemento importante y valioso de la comunidad de trabajo. Para Mercado, Toro (2008) menciona que el trabajo en equipo se refiere al grado en que las personas perciben el trabajo en equipo organizado en una empresa como una forma de trabajo conveniente tanto para el empleado como para la empresa.

El clima organizacional hoy es considerado un reflejo de la vida interna de la institución, la cual cambia dependiendo de las condiciones organizacionales. Al respecto, Dessler destaca los resultados de la investigación realizada por George y Bishop, quienes afirman que: “Las estructuras organizacionales, incluyendo la división del trabajo, los patrones y procedimientos de comunicación, así como el estilo de gestión y la compensación, influyen fuertemente en los tipos de empleados. Los empleados dan forma a la atmósfera en la organización (Chiavenato 2011)

La importancia del clima organizacional radica en que el comportamiento de los empleados no es solo el resultado de los factores organizacionales, sino que también depende de su percepción otros factores, tales como el tamaño de la organización, el estilo de comunicación, Sin embargo, en gran medida, las percepciones de los empleados y gerentes sobre las empresas que poseen pueden depender de las interacciones y actividades, así como de las otras

experiencias de cada miembro individual en la organización.

La productividad laboral es un concepto estudiado por solo tres disciplinas: la psicología, los recursos humanos y la economía. Hasta ahora, los métodos utilizados en psicología han tratado de revelar las causas de las diferencias en la satisfacción de los trabajadores en el mismo trabajo, el principal problema es comprender cómo los empleados piensan sobre su trabajo; Recursos humanos se enfocan en encuestas de bienestar y medio ambiente para proteger a los empleados satisfechos y así demostrar una mayor productividad en la organización, porque los empleados satisfechos deben ser más productivos (Salazar, Ospina 2019).

En lo que respecta con las Teorías relacionadas Blanco 2020, replica el estudio de investigación Según Douglas McGregor la Teoría X y la Teoría Y son dos teorías opuestas, se han detallado dos modelos motivacionales comparativos basados en la energía del trabajo para evaluar el comportamiento, la comunicación y el desarrollo organizacional. La teoría X asume que los trabajadores son pesimistas, estáticos, rígidos y evitan trabajar siempre que sea posible. Los gerentes perciben a los empleados como poco ambiciosos, que evitan la responsabilidad y necesitan dirección. Para alcanzar los objetivos planteados los empleados deben ser presionados, castigados y recompensados económicamente

Mientras que la teoría “Y” se clasifica por tratar a los empleados son vistos como optimistas, enérgicos y flexibles además son el valor más valioso de la compañía Estos disfrutan de su trabajo físico y mental como si estuvieran jugando. De acuerdo con Yong et al. (2020) consideró que para medir la variable clima organizacional se consideró tener las siguientes:

Factores individuales: son aquellos factores que permite a los colaboradores poder mejorar sus habilidades y capacidades, sobre todo por medio de aspectos que facilite incrementar la motivación, para que se una participación continua y trabajado colaborativo. Otros de los factores involucrados el resultados y formación del talento humano, esto se debe porque

el personal mediante su formación si realiza un trabajo adecuado, haciendo uso eficiente de sus conocimientos para lograr cumplir con las tareas asignadas.

Factores estructurales. Son aquellos externos que permite a los colaboradores poder mejorar su desempeño, debido a que se tiene con métodos de trabajo que facilita la continuidad de las actividades. Señalando que entre algunos de los factores que se considera es el método de mando, pues consiste que en el colaborador si puede apoyarse en las decisiones del jefe, sobre todo utiliza todos los aportes para una adecuada y los pone en práctica. De la misma manera, otros de los factores se encuentra la comunicación, que es un componente importante para las coordinaciones entre cada uno de los miembros del equipo de trabajo y áreas, para facilitar la fluidez de las actividades. El tercer factor se encuentra la toma de decisiones, consiste en aquel consenso y análisis que realiza el colaborador, teniendo en consideración la percepción de su entorno y equipo. También, se tuvo el establecimiento de objetivos la cual consiste en la definición de los colaboradores sobre el propósito de la organización alineándolo a la metas, misión y visión de la institución. Y por último se tiene el factor control, pues consiste en el mecanismo que adopta la empresa para poder medir el control de la calidad de la realización de sus funciones de los colaboradores, sobre todo lograr identificar su esfuerzo y nivel de cumplimiento sobre una meta asignada (Yong et al., 2020).

Para conocer más sobre el significado de la satisfacción laboral, existen diversas definiciones como se encuentra el autor Arévalo (2021) es aquella valoración que tiene un colaborador sobre su ambiente de trabajo, sobre la situación y contexto en el que se encuentra. Esta valoración dependerá de diversos aspectos tanto afectivos como cognitivos, que influye en la conducta del colaborador, debido que es reflejado en el interés que despierta frente a la realización de sus actividades.

De la misma manera, se hace referencia según Cruzado (2019) indica que la satisfacción laboral, es aquella actitud que posee un colaborador sobre su ambiente de trabajo, siendo expresado en buenas actitudes y la predisposición

que tiene el colaborador sobre al momento de cumplir sus funciones. Cabe mencionar, que es aquella percepción que tiene un colaborador sobre las condiciones que la empresa ofrece, entre ellas las políticas de trabajo, beneficios, la sobre carga laboral y el desenvolvimiento del equipo de trabajo.

Otro autor, Lomas (2017) considera que la satisfacción laboral es aquel sentimiento y vínculo que un colaborador sobre todas las experiencias vividas al momento de realizar sus actividades. También, se puede aludir que es cuando un colaborador está conforme con la remuneración que percibe el colaborador, con las condiciones de crecimiento que les brinda la empresa.

Entre las dimensiones, según Cruzado (2019) que se consideró son:

La primera dimensión satisfacción por el trabajo. Es aquella valoración que tiene el colaborador sobre si se sienten cómodos con la forma de trabajo, condiciones dentro de la organización, haciendo referencia que esto es reflejado en el desempeño que realiza, siendo aquella sensación que les provoca realizar sus funciones, percibiendo un interés por cumplir con las tareas asignadas. En la segunda dimensión tensión relacionada con el trabajo. Es aquella dimensión que permite evaluar las condiciones que presenta su entorno de trabajo, aquellas que permita el fácil reconocimiento de sus funciones. También, involucra la adecuada interacción que tiene un colaborador con sus demás compañeros, que facilite la rutina de trabajo, y permita poder ser responsable con las funciones dadas.

Así mismo en la tercera dimensión competencia profesional. Es aquella condición que la empresa ofrece para mejorar las relaciones interpersonales que tiene los colaboradores con sus compañeros de trabajo. Otros de los aspectos considerados, son las políticas de trabajo y pagos salariales que la institución ofrece. Por otro lado, la cuarta dimensión presión del trabajo. Es aquella acción que empresa realiza para monitorear el cumplimiento de las tareas, haciendo uso adecuado de los recursos. Cabe resaltar que en la quinta dimensión promoción profesional. Es aquella condición que la empresa ofrece para poder brindar un mayor crecimiento tanto personal como profesional a sus colaboradores, ayudando a desarrollar sus capacidades, creando oportunidades de crecimiento.

En la sexta dimensión relación interpersonal con jefes, es aquella condición que la empresa ofrece para facilitar la comunicación adecuada entre colaborador – jefe, Mientras que en la dimensión es relación interpersonal entre compañeros. Es aquella condición o mecanismo de trabajo que ayuda el trabajo en equipo, y comunicación entre el equipo de trabajo. Las características extrínsecas, entras características son aquellas que permita reforzar el vínculo con su entorno como es el caso de la confianza que se genera entre colaborador y jefe, de la misma manera, el uso adecuado de las competencias para la relación con su medio laboral. Por último, monotonía laboral, es cuando un colaborador realiza de manera constante y repetitivas una actividad, esto generar una rutina hasta llegar al aburrimiento del colaborador.

III. METODOLOGÍA

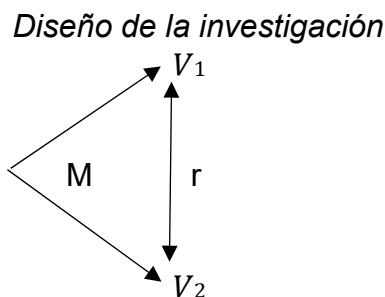
3.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de estudio fue aplicada, dirigido a una forma sistemática de adquirir nuevos conocimientos, para aumentar la comprensión de la existencia presente (Hernández, 2021). Esto quiere decir, que mediante la fundamentación de los aportes teóricos se logró conocer y medir cada una de las variables de estudio.

El nivel de estudio fue descriptivo, Hernández, (2018). Describe algún fenómeno encontrado, por lo tanto, ayuda a los investigadores a recopilar e informar las características asociadas con eventos, situaciones y condiciones a medida que ocurren. Y fue correlacional, porque se busca encontrar la relación entre dos variables de estudio, como es el caso del clima organizacional y la satisfacción laboral.

El diseño de investigación fue no experimental, las variables se testean al inicio del estudio sin modificación por los criterios (Hernández 2018), porque no se alteró el comportamiento de ninguna variable de estudio, solo se analizó la situación actual.

También, fue de corte transversal porque la recolección de datos se hizo en el momento (Mukul,2011), señalando que el recojo de datos se hizo por una sola vez al inicio de la investigación.



Nota. Hernández et al. (2014)

Donde:

M: Muestra de estudio.

V₁: Clima organizacional

V₂: Satisfacción laboral

r: relación.

3.2 Variables y operacionalización (Anexo 1)

Clima organizacional, independiente Y Satisfacción laboral, dependiente

3.3 Población, muestra y muestreo

- **Población:** La investigación consideró una población de 100 enfermeras, tanto hombres como mujeres, que laboran en un hospital de Lima, que serán sujetos de estudio durante los meses de octubre a noviembre de 2022. Criterios de selección.

- **Criterios de Selección**

a. Criterios de inclusión:

- Enfermeras que llevan trabajando más de 6 meses
- Profesionales de enfermería que laboran en el hospital
- Personal modalidad presencial
- Profesional de enfermería femenino y masculino
- Enfermeras que accedan a colaborar en esta investigación

b. Criterios de exclusión:

- Profesionales de enfermería que se encuentren de vacaciones, permiso o licencia.
- Licenciadas que no deseen participar.
- Estudiantes de enfermería.

Muestra: La muestra, de acuerdo con Ventura (2017) es aquel conjunto de personas o sujetos de estudio que es parte de la población. Por tanto, estuvo constituida por 65 enfermeras trabajadoras de un hospital de Lima que cumplían con los criterios de inclusión

Muestreo: En este estudio es el muestreo no probabilístico por conveniencia, porque no se empleó alguna fórmula que permitió el cálculo de la muestra, y fue bajo criterios y decisión del investigador.

Unidad de Análisis: Todas las licenciadas de enfermería que laboran en un hospital de Lima, que cumple con los criterios de inclusión.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Según García y Sánchez (2020) consideró que es aquel proceso que realiza el investigador para poder obtener información confiable, ordena y

concisa, determinando que la más adecuada fue la encuesta.

Esta encuesta, fue aplicada a través de vía virtual, se envió el link del enlace google forms de forma personal a través del whatsapp a sus teléfonos personales.

Instrumento: Según García y Sánchez (2020) hace mención que es aquel documento que especifica el conjunto de preguntas que ayuda medir la variable de estudio, empleando por instrumento el cuestionario.

Por tanto, para la medición de las variables de estudio se diseñó dos cuestionarios, para la variable 1, clima organizacional, se utilizó el siguiente instrumento: Rensis Likert Organizational Characteristics Questionnaire, 1976, modificado por Amzat et al. al (2020) y adaptado para este estudio. Esta escala tiene 21 ítems y 7 dimensiones de evaluación del clima organizacional que se dividen visualizan en el instrumento (anexo 02)

Para la segunda variable se desarrolla la satisfacción laboral este instrumento también fue validado por juicio de expertos de las dimensiones: 9 dimensiones; conformado por 24 ítems (anexo 03). Cada enfermera participante accedió a la herramienta a través de un enlace virtual durante el descanso, dándoles hasta 10 minutos para responder.

3.5. Procedimientos

Validación y confiabilidad

La confiabilidad de esta herramienta de satisfacción laboral se calculó mediante el coeficiente alfa de Cronbach (ver anexo 04), el cual alcanzó un valor de 0.933, confirmando que el cuestionario utilizado fue válido ($p=0.00<0.05$), y los 24 ítems indican que las preguntas realizadas son pertinentes, consistentes y que se refiere a la medición de la variable en estudio. La segunda variable, clima organizacional, tiene un valor de 0.945 y contiene 21.

Se comunicó con cada uno de los integrantes para que participen quienes fueron informados con anticipación sobre el propósito de este estudio, conservando su anonimato; a través del whatsapp se les hizo llegar un enlace Google forms (ver anexo 05) de ambos cuestionarios usados en esta investigación donde se obtuvieron los resultados analizados.

3.6. Método de análisis de datos: Se empleó la estadística descriptiva, debido que se procesa la información obtenida utilizando el programa software SPSS versión 25, para luego efectuar la tabulación simple cruzada, logrando obtener información del comportamiento de las variables. Los datos encontrados se plasmaron a través de tablas estadísticas de entrada simple y doble. Para el análisis inferencial, se aplicó el Chi-cuadrado, con el objetivo de determinar si existe relación entre el valor de significación ($p < 0,05$).

3.7 Aspectos éticos

Para ejecutar la investigación, se le informó al personal de salud participante del hospital en Lima, el presente estudio también examina principios básicos de la bioética, como la autonomía de estas personas o la capacidad de tomar sus propias decisiones respecto de sus objetivos personales; la caridad, que se refiere a la obligación moral de actuar en beneficio de los demás; no maleficencia, que significa no dañar a otros o prevenir el daño; justicia o justa distribución de cargas y beneficios. Y otros de los aspectos considerados es el aspecto de beneficencia, consistiendo que la información recaudada es otorgada a la institución para que le sirva como base para toma de decisiones adecuada.

IV. RESULTADOS

Cuadro 1: Clima organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	20	30.76%
Regular	36	55.38%
Malo	9	13.84%
Total	65	100,0

En el gráfico 1, los resultados encontrados en el estudio de investigación se pueden notar que el 100 % de las enfermeras participantes presentan un clima organizacional bueno el 30.76 %, regular 55 % y solo 13.84 % bajo del personal participante.

Cuadro 2: Satisfacción laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	9	13.84%
Regular	34	52.30%
Alta	22	33.84%
Total	65	100,0

En el gráfico, se puede notar que del 100 % de los participantes, responden que su satisfacción laboral es baja en un 13.84%, mientras que el 52.30 % presenta una satisfacción laboral regular y solo el 33.84 % tiene una alta satisfacción laboral.

Tabla 1: Relación entre Clima organizacional y satisfacción

		satisfacción laboral			Total	Rho spearman	
		Deficiente	Regular	Bueno			
Clima organizacional	Deficiente	Recuento	6	1	13	20	rs=0,800 p=0,013 N=65
		% del total	9.23%	1.53%	20%	30.76%	
	Regular	Recuento	1	30	5	36	
		% del total	1.53%	46.15%	7.69%	55.38%	
	Bueno	Recuento	2	3	4	9	
		% del total	3.07%	4.61%	6.15%	13.84%	
	Total	Recuento	9	34	22	65	
		% del total	13.84%	52.30%	33.84%	100,0%	

Se observa que la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es regular con 46.15% con tendencia a deficiente en un 20%, mientras que solo el 6.15 % muestra una buena relación. Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de Rho es 0.800 y una significancia es 0.013 inferior al 0.05 para ambos casos, por ello se acepta la Hipótesis ambas variables tiene una relación directa.

Tabla 2: Relación entre factores individuales y satisfacción laboral

		satisfacción laboral			Total	Rho spearman	
		Deficiente	Regular	Bueno			
Factores individuales	Deficiente	Recuento	1	0	20	21	
		% del total	1.53%	0%	30.76 %	32.3%	
	Regular	Recuento	6	24	0	30	rs=0,813 p=0,012 N=65
		% del total	9.23%	36.92 %	0%	46.1%	
	Bueno	Recuento	2	0	2	4	
		% del total	4%	0%	3.07%	6.1%	
	Total	Recuento	9	34	22	65	
		% del total	13.84%	52.30 %	33.84 %	100,0 %	

Se observa que la dimensión factores individuales tiene una relación de satisfacción laboral regular en un 36.92%, con tendencia a satisfacción laboral deficiente con 30.76%. Por otra parte, se evidencia un coeficiente de Rho es 0.813 y una significancia es 0.012 inferior al 0.05 para ambos casos.

Tabla 3: Relación entre Factores estructurales y satisfacción laboral

		satisfacción laboral			Total	Rho spearman	
		Deficiente	Regular	Bueno			
Factores estructurales	Deficiente	Recuento	0	4	16	20	rs=0,816 p=0,018 N=65
		% del total	0%	6.15%	24.61%	30.76%	
	Regular	Recuento	2	0	4	6	
		% del total	3.07%	0%	6.15%	9.2%	
	Bueno	Recuento	7	30	2	39	
		% del total	10.76 %	46.15%	3.07 %	60%	
Total	Recuento	9	34	22	65		
	% del total	13.84%	52.30%	33.84 %	100,0%		

Se observa que la dimensión factores estructurales tiene una relación de satisfacción laboral regular en un 46.15%, con tendencia a satisfacción laboral deficiente con 30.76%. Por otra parte, se evidencia un coeficiente de Rho es 0.816 y una significancia es 0.018 inferior al 0.05

V. DISCUSIÓN

El clima organizacional y satisfacción laboral en el ámbito de enfermería juega un papel importante para el desempeño de calidad y calidez humana, La productividad laboral engloba múltiples factores como: Peculiaridades de cada trabajador, actividad laboral en el trabajo e interrelación con usuario interno y externo.

El estudio tuvo como objetivo general correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral dando como resultado regular representando con 46.15% del 100 % de los encuestados se evidencia un coeficiente de Rho es 0.800, estos hallazgos son similares a los encontrados por Ninaquispe, (2020) y Giacomozzi,(2018) hacen un estudio de las mismas variables y la relación de las mismas, obtuvieron como efecto que los colaboradores notaron un nivel medio de satisfacción laboral; también un nivel positivo de clima organizacional un 56% .Por otro lado, la correlación Rho de Spearman es $r = 0.434$; se detalla que existe una correlación positiva media entre ambas variables detallado por Ninaquispe; mientras que Giacomozzi, señala a respecto en funcionarios de un establecimiento de salud atención primaria de salud encontrando un Rho de Spearman en ambos establecimientos presentaron un nivel medio de productividad laboral ($3,32 \pm 0,93$) y clima organizacional ($3,45 \pm 0,83$) de un máximo de 5.La percepción de un clima organizacional alto se relaciona con un mayor nivel de productividad laboral en los funcionarios de salud estudiado.

Ante estos resultados Galván (2017), discierne a lo encontrado , lo cual menciona que la correlación es alta, entre las variables descritas en los participantes de un centro de salud siendo estadísticamente significativa, directamente proporcional y positiva,(Rho = 0.671, $p < 0.05$).Esto puede estar relacionado a los diferentes contextos ya sea por la cantidad de recursos humanos, compromiso laboral, identidad con la institución, entorno ;cabe resaltar que establecimiento de salud en las diversas regiones del país no cuentan con suficiente personal , puesto que la mayor concentración de recursos humanos se encuentran en Lima.

En cuanto al primer objetivo específico donde se planteó identificar el clima organizacional los resultados obtenidos fueron que del 100 % de las enfermeras

participantes, el 55 % tiene un clima organizacional regular las cuales coinciden con la investigación de Ríos (2017) donde objetivo determina valorar el clima organizacional del departamento de enfermería en el Hospital Militar; El resultado que obtuvo fue de 52 puntos, clasificado como medio o insatisfactorio según la herramienta de la OPS, que enfatiza que los empleados creen que el departamento tiene una buena gestión, pero que se necesita reforzar en las variables de compromiso, motivación y reciprocidad para lograr la plena productividad con el personal, los recursos, en general, se concluye que el valor clima organizacional fue moderado o insatisfactorio, esto coincide con los resultados encontrados en esta investigación. Para la cual Gonzales (2000) menciona que el clima organizacional en el que se da el surgimiento por estructura organizativa, tamaño de la organización, modelo estilos de comunicación y liderazgo. Estas estructuras organizativas tienen responsabilidad especial en los juicios de las personas por qué se caracteriza por procesos complejos y, además, es un fenómeno de la mediación en forma de motivación se ve reflejada en el comportamiento propio de los integrantes.

De la misma manera, se concuerda con el aporte dado por Mujica (2007) porque expresa que el clima organizacional es claro y este es un factor clave en todas las organizaciones que quieren crear un ambiente de trabajo positivo, aumentando así la productividad y reteniendo el talento. Su conocimiento guía los procesos que dan forma al comportamiento organizacional, permitiendo cambios en el comportamiento de los miembros y la estructura organizacional. La falta de control sobre estas condiciones climáticas puede hacer que los trabajadores abandonen el área debido a problemas relacionados con el clima. (Mujica, 2007)

En cuanto al segundo objetivo específico identificar la satisfacción laboral plasmados en la tabla 2, se muestra que del 100 % de encuestados presentan baja satisfacción laboral con un 13.84%, mientras que el 52.30 % presenta una satisfacción laboral media y solo el 33.84 % tiene una alta satisfacción laboral de enfermería estos hallazgos son diferentes a lo encontrado por Moreno, (2020) donde determinó el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro médico, donde los resultados obtenidos por el investigador muestran que los

colaboradores del centro laboral presentan un nivel medio (36.05%) de satisfacción, lo que significa que están satisfechos con su contribución laboral, están cómodos en su entorno. Ambos estudios están realizados en diferentes grupos ocupacionales de salud, como personal médico y licenciados en enfermería, cabe resaltar que ambos profesionales realizan funciones diferentes, el personal de enfermería está enfocado al cuidado del paciente por lo cual le demanda más tiempo a nivel intelectual, físico y emocional, esto puede generar un desgaste físico y mental traducidas en estrés la cual puede afectar la satisfacción laboral.

En el tercer objetivo analizar la dimensión factores estructurales y la relación de satisfacción laboral los hallazgos fueron regular en un 46.15%, con tendencia a satisfacción laboral deficiente con 30.76%. Estos factores son de suma importancia tal como lo asegura el autor Arévalo, (2021) es aquella valoración que tiene un colaborador sobre su ambiente de trabajo, sobre la situación y contexto en el que se encuentra. Esta valoración dependerá de diversos aspectos tanto afectivos como cognitivos, que influye en la conducta del colaborador, debido que es reflejado en el interés que despierta frente a la realización de sus actividades. Por otro lado, Cruzado (2019) indica que la satisfacción laboral, es aquella actitud que posee un colaborador sobre su ambiente de trabajo, siendo expresado en buenas actitudes y la predisposición que tiene el colaborador sobre al momento de cumplir sus funciones. Cabe mencionar, que es aquella percepción que tiene un colaborador sobre las condiciones que la empresa ofrece, entre ellas las políticas de trabajo, beneficios, la sobre carga laboral y el desenvolvimiento del equipo de trabajo.

En el cuarto objetivo analizar la relación de la dimensión factores individuales con satisfacción laboral regular en un 36.92%, con tendencia a satisfacción laboral deficiente con 30.76; Lomas (2017) considera que la satisfacción laboral es aquel sentimiento y vínculo que un colaborador sobre todas las experiencias vividas al momento de realizar sus actividades. También, se puede aludir que es cuando un colaborador está conforme con la remuneración que percibe el colaborador, con las condiciones de crecimiento que les brinda la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo con el análisis de los resultados obtenidos en el presente estudio, se logró determinar que, si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, siendo la correlación Rho 0,800 de Spearman alta y significancia de 0.013 inferior al 0.05 ($p < 0.05$) que indica una relación directa.

Segunda: Los datos encontrados en la variable en estudio clima organizacional hospital de Lima 2022, se identificó que 55% de los participantes presentan un nivel medio y el 30.76% presentó buen clima organizacional.

Tercera: Se logró identificar mediante los datos recogidos que un 52.30 % del personal encuestado, presenta una satisfacción laboral regular.

Cuarta: Dentro del análisis de la base de datos obtenidos observa que la dimensión factores individuales tiene una relación de satisfacción laboral regular en un 36.92%, con tendencia a satisfacción laboral deficiente con 30.76%.

Quinta: Se analiza qué la dimensión factores estructurales tiene una relación de satisfacción laboral regular en un 46.15%, con tendencia a satisfacción laboral deficiente con 30.76%. siendo estos los factores externos tales como el método de mando, la comunicación, que es un componente importante para las coordinaciones dentro de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

A la muestra estudiada licenciada en enfermería de un hospital de Lima, 2022:

Primera: Establecer medidas que influyan positivamente principalmente en los factores individuales, tales como la motivación, capacitaciones, en el personal de enfermería dado a que, si existe relación entre las variables estudiadas, para alcanzar un nivel satisfactorio o bueno y esto se refleje en una calidad de atención a los usuarios y también disminuir el grado de insatisfacción laboral que presenta el personal en estudio

Segunda: Mejorar factores estructurales, fortaleciendo una comunicación asertiva, adecuado métodos de mando, toma de decisiones que permitan mejorar el clima organizacional a un nivel alto de satisfacción

REFERENCIAS:

- Alcalá, E. (2011). El clima organizacional en una institución pública de educación superior (Trabajo de pregrado). Universidad del Papaloapan Campus Tuxtepec, San Juan Bautista.
- Arévalo, R. (2021). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de iquitos*,. Iquitos: Universidad Científica del Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER%20AREVALO%20ARMAS%20Y%20RICHAR%](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER%20AREVALO%20ARMAS%20Y%20RICHAR%20).
- Ávila, B. Introducción a la Metodología de la Investigación. Edición electrónica. Cuauhtémoc (Chihuahua), Instituto Tecnológico de Cd. Cuauhtémoc, 2006 Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/index.htm>.
- Blanco, K. (2015) Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital arzobispo Loayza Lima. [Tesis de Maestro]. Perú, Universidad Cesar Vallejo [Acceso el 05 de abril del 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25315/Blanco_IKA.pdf
- Brunet, L. (2002). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas
- Bustamante, M. A., Lapo, M. del C., Tello, M. G., & Zerda, E. R. (2022). Comparación de factores de clima organizacional entre un hospital público y un hospital privado de Guayas (Ecuador). *Informacion Tecnologica*, 33(3), 249–260. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000300249>.
- Calderón, M. (2019). Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao-Peru-2017 https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/Calder%C3%B3n_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y.
- Canales, A. (2021) *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19*. Venezuela. file:///C:/Users/COMPUTO/Downloads/Dialnet-
- Castillo, E.; Medina M.; Bernardo, J. (2019). Reyes Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una Microred de Perú (Universidad César Vallejo, Obtenido en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37332/AC_Castillo_SEF-Medina_RMA-Bernardo_TJV-Reyes_ACE-

Ayala_JCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Chávez, V. (2015). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional Cuna más de Tacna [Tesis de Maestría]. Perú, Universidad José Carlos Mariategui. Escuela de Postgrado; 2015. [Acceso el 03 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/498>
- Chiavenato, I. (2011), Administración de Recursos Humanos, México: McGraw Hill, obtenido de. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Contreras, C. (2019) *Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente - Villa María*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000200009.
- Cruzado, K. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel ii – i del distrito de Bambamarca*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo. Obtenido de Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel ii – i del distrito de Bambamarca.
- Ekvall, B. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico. Chile: Trillas.
- Elgegren U. (2015) *Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud*, disponible en http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf
- Montoya A. (2020) *Clima organizacional y percepción de la Calidad en una institución de salud de la Ciudad de Manizales* (Colombia). <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/09/1118872/11-clima-organizacional-y-percepcion.pdf>.
- Fernández, M. (2017). *Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño*. Anales de la Facultad de Medicina, 80(2), 188-192. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>.
- Galván, H. (2017) Satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores

de un Centro de Salud de Huancavelica- Perú
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34447/GALVAN_HH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, J., & Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Revista Información Tecnológica*, 31(6). Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159.pdf>.

Giacomozzi, A. (2019) *Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile*. DOI: 10.22517/25395203.19311 <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v25n2/0122-0667-rmri-25-02-157.pdf>.

Goncalves, A. P. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). Recuperado de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

Goncalvez, A. (1997). Dimensiones del Clima. Publicado diciembre de 1997 recuperado <http://geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>.

Gonzales Tinco, R. C. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017*. Universidad César Vallejo.

Huaita F.(2018) El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas ,disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25788/DELSI%20MARIELA%20HUAITA%20AC>.

Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

López, A. (2021) *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral: Propuesta Metodológica Para La Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, Ecuador*, obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS->

GT003130.pdf.

Manosalvas C. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. A Universidad Católica del Perú. DOI:10.17230/ad-minister.26.1

<http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>

Mujica, M. & Pérez, I. (2007). Gestión del Clima Organizacional: Una acción deseable en la Universidad. *Redalyc*13(24), 290-304.

Naranjo, G. (2018). *Factores que inciden en la generación de iniciativas empresariales a partir de investigaciones en salud: un estudio multicaseos.*

Latinoamericana De Hipertensión, Obtenido de http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_lh/article/view/15936/144814482558.

Ninaquispe, A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud Mórrope-Chiclayo-Perú, junio.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52237/Ninaquispe_QMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Padilla, M. (2020) "clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. hospital san José del Callao "obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5076/TESIS%20DOCTORADO%20MARTHA%20PADILLA%20%28MARZO%202020%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Padovan, L. (2020). Teorías De La Motivación. Aplicación Práctica. Argentina Obtenido en: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf

Peña E. (2017). *Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Seguridad y salud en el trabajo en México: avances, retos y desafíos.* México: STPS, <https://bit.ly/36kmCDt> [Links].

Ramos W, Paredes. M, (2017). Comunicación Organizacional. Guayaquil-Ecuador. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>

Ríos, G. (2017). *Clima organizacional del departamento de enfermería del hospital militar escuela dr. Alejandro Dávila bolaños, Managua, Nicaragua, marzo-abril 2017.* <https://repositorio.unan.edu.ni/7909/2/t952.pdf>.

- Rivera D, Vera J, Flores S. (2018) Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos, disponible en <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>
- Salazar A, Acosta, F. (2020) Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud, México, disponible en file:///C:/Users/COMPUTO/Downloads/lizbethg37,+Gestor_a+de+la+revista,+17_3_3+Clima+organizacional_V4.pdf
- Salazar, A. (2021) *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Enfermería universitaria*, 17(3), 273-283. Epub 15 de noviembre de. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>.
- Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño, disponible en https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sumba ,S.(2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Ucha, F. (2022). Definición ABC. Obtenido de satisfacción laboral: <https://www.definicionabc.com/?s=satisfaccion+laboral>.
- Uribe, J. (2018). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*, Manual Moderno. <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>.
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014.
- Yong, L., Hui, H., & Yi-Yi, C. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Revista Children and Youth Services Review*, 119. doi:<https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.1>

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES				
Variable 1: Clima Organizacional				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Factores individuales	Motivación	recompensas	Escala Nunca (0) A veces (1) Casi siempre (2) Siempre (3)	Rangos Explotador (0 - 16) Autoritario (17 - 32) Burocrático (33 - 48) Democrático (49 - 63)
		compromiso		
		El trabajo cooperativo		
		Actitud		
	Resultado y formación	objetivos personales		
		formación profesional		
		La evaluación		
Factores estructurales	Métodos de mando	Confianza		
		Apoyo		
		Ideas constructivas		
	Comunicación	Información		
		Comunicación asertiva		
		Información clara y precisa		
		Solución de problemas		
	Toma de decisiones	Consenso		
		Participación conjunta		
		Procesos		
	Establecimiento de objetivos	objetivos organizacionales		
		Nuevas disposiciones		
	Control	Supervisión y control		

		Resultados		
--	--	------------	--	--

Variable 2: Satisfacción laboral			
Variable 2	indicadores	ítems	escala de valoración
Satisfacción laboral	Satisfacción por el Trabajo	Cansancio al final de la jornada	Bajo (24 – 56) Regular (57 – 88) Alto (89 – 120)
		Falta de interés por el trabajo	
		Sensación de lo que hace no es importante	
		Falta de interés para realizar el trabajo	
	Tensión relacionada con el trabajo	Reconocimiento por el trabajo	
		Cordial relación con los jefes	
		Concepto del trabajador	
		Rutina en el trabajo	
		Responsabilidad en el trabajo	
	Competencia Profesional	Relaciones interpersonales con compañeros.	
		Salario adecuado.	
		Reconocimiento en el trabajo	
	Presión del trabajo	Recursos suficientes para el trabajo	
		Instalaciones físicas adecuadas	
	Promoción Profesional	Oportunidades nuevas	
		Concentración en el trabajo.	

		Exceso de trabajo.	
	Relación interpersonal con sus jefes/as	Relaciones adecuadas con el personal	
		Capacitación continua.	
	Relación interpersonal con los compañeros	Capacitación insuficiente.	
	Características extrínsecas de estatus	Confianza de los superiores.	
		Competencia adecuada	
	Monotonía laboral	Satisfacción laboral	
		Oportunidades de promoción laboral	

Anexo 02: Cuestionario para medir la variable clima organizacional

ítems	Escala de Likert			
	0	1	2	3
Motivación				
1. ¿Las recompensas y la participación se usan como herramientas para motivar a al personal de enfermería del área?				
2. ¿El personal de enfermería se siente comprometido y responsable de lograr las metas del área?				
3. ¿El trabajo cooperativo y en equipo se encuentra presente dentro del área?				
4. ¿La participación del personal de enfermería en la toma de decisiones los motiva en su desempeño laboral?				
Resultado y formación				
5. ¿Es posible que el personal de enfermería conecte los objetivos personales con los objetivos organizacionales?				
6. ¿La institución a través del consejo médico promueve la continuidad de la formación profesional del personal de enfermería?				
7. ¿La evaluación imparcial del desempeño del personal de enfermería es un factor determinante para la continuidad laboral y línea de carrera?				
Métodos de mando				
8. ¿El consejo médico muestra seguridad y confianza en el trabajo del personal de enfermería?				
9. ¿El personal de enfermería puede apoyarse confiablemente en el consejo médico ante una situación difícil?				
10. ¿El consejo médico busca y utiliza constructivamente las ideas del personal de enfermería?				
Comunicación				
11. ¿Existe flujo de información fluido con cada integrante del personal de enfermería del servicio?				
12. ¿El consejo médico acepta comunicarse directamente con un integrante del personal de enfermería si este lo solicita?				
13. ¿El personal de enfermería puede ser claro y conciso al comunicarse con el consejo médico?				

14.	¿Conoce el consejo médico los problemas que enfrenta el personal de enfermería en el desempeño de sus funciones?				
Toma de decisiones					
15.	¿Las decisiones relacionadas con el área se toman en consenso con todo el personal de enfermería?				
16.	¿Participa el personal de enfermería en las decisiones relacionadas específicamente con su trabajo?				
17.	¿El proceso de toma de decisiones con la participación del personal de enfermería aporta a su motivación?				
Establecimiento de objetivos					
18.	¿Los objetivos organizacionales se establecen con la participación del personal de enfermería?				
19.	¿Existe resistencia por parte del consejo médico a reestructurar e implementar nuevas disposiciones y/o prácticas aún a pesar de la evidencia presentada por el personal de enfermería?				
Control					
20.	¿Qué tan concentradas están las funciones de supervisión y control de calidad en atención de la salud?				
21.	¿Los resultados del rendimiento del área son expuestos también a todo el personal de enfermería?				

Anexo 03: Cuestionario de satisfacción laboral

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
	FACTOR I: Satisfacción por el trabajo					
1	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho	1	2	3	4	5
2	Tengo interés por las cosas que realizo en mi trabajo	1	2	3	4	5
3	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo vale la pena	1	2	3	4	5
4	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.	1	2	3	4	5
	FACTOR II: Tensión relacionada con el trabajo					
5	Creo que tengo responsabilidad en mi trabajo en el hospital	1	2	3	4	5
6	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar poco cansado	1	2	3	4	5
7	Cuando estoy fuera del hospital no pienso en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	1	2	3	4	5
8	Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
9	Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo o a mi salud o a mis horas de sueño.	1	2	3	4	5
	FACTOR III: Competencia profesional					
10	Con frecuencia tengo la sensación de estar capacitado para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
11	Con frecuencia siento tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.	1	2	3	4	5
12	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo no me causa estrés o tensión	1	2	3	4	5
	FACTOR IV: Presión del trabajo					

13	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
14	Creo que mi trabajo es excesivo.	1	2	3	4	5
FACTOR V: Promoción profesional						
15	Tengo muchas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.	1	2	3	4	5
16	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.	1	2	3	4	5
17	Tengo posibilidades de promoción profesional	1	2	3	4	5
FACTOR VI: Relación interpersonal con sus jefes/as						
18	La relación con mi jefe/a, es muy cordial.	1	2	3	4	5
19	Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo	1	2	3	4	5
FACTOR VII: Relación interpersonal con los compañeros						
20	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales	1	2	3	4	5
FACTOR VIII: Características extrínsecas de estatus						
21	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.	1	2	3	4	5
22	El sueldo que percibo es muy adecuado	1	2	3	4	5
FACTOR IX: Monotonía laboral						
23	Mi actual trabajo en el hospital es variado y dinámico	1	2	3	4	5
24	Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente no me suelen afectar.	1	2	3	4	5

FICHA TÉCNICA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Dimensiones: 9 dimensiones; conformado por 24 ítems; Satisfacción por el Trabajo (1 – 4), tensión relacionada con el trabajo (5 – 9), competencia profesional (10 – 12), presión del trabajo (13 – 14), promoción profesional (15 – 17), relación interpersonal con sus jefes/as (18 – 19), relación interpersonal con los compañeros (20), características extrínsecas de estatus (21 – 22), monotonía laboral (23-24)

Escala valorativa: De 1 al 5

Tiempo: 10 a 15 minutos

Confiabilidad: 0,933

Baremación:

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

	Bajo	Regular	Alto
Satisfacción laboral	24 - 56	57 - 88	89 - 120
Satisfacción por el Trabajo	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Tensión relacionada con el trabajo	5 - 12	13 - 18	19 - 25
Competencia Profesional	3 - 7	8 - 11	12 - 15
Presión del trabajo	2 - 5	6 - 7	8 - 10
Promoción Profesional	3 - 7	8 - 11	12 - 15
Relación interpersonal con sus jefes/as	2 - 5	6 - 7	8 - 10
Relación interpersonal con los compañeros	1 - 2	3 - 4	5
Características extrínsecas de estatus	2 - 5	6 - 7	8 - 10
Monotonía Laboral	2 - 5	6 - 7	8 - 10

Anexo 04: Confiabilidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
motivación	,138	65	,003	,843	65	,000
Resultado y formación	,203	65	,000	,811	65	,000
Método de mando	,247	65	,000	,699	65	,000
Clima organizacional	,156	65	,000	,846	65	,000
Desempeño laboral	,163	65	,000	,865	65	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	24

CUESTIONARIO DE FIABILIDAD DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estadísticas de fiabilidad


Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	21

Anexo 05: Formulario

DESEMPEÑO LABORAL

Descripción del formulario




111

Condición laboral  ● **Varias opciones** ▼

Cas ✕

Nombrado ✕

Añadir opción [añadir respuesta "Otro"](#)

  | **Obligatorio** 

Termina su trabajo oportunamente en los plazos señalados a función de la normatividad institucional. *

Nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Cumple con las tareas que se le asignan en su área *

Nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

DESEMPEÑO LABORAL

Descripción del formulario

Condición laboral



Varias opciones

Cas



Nombrado



Añadir opción o [añadir respuesta "Otro"](#)



Obligatorio





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral de enfermería en un hospital de Lima 2022

", cuyo autor es HUAMAN CAJO LUZ MIRELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

TRUJILLO, 12 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO DNI: 41490146 ORCID: 0000-0002-8790-1682	Firmado electrónicamente por: DAMEJIPI4 el 12- 02-2023 11:53:09

Código documento Trilce: TRI - 0532683