



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral de las  
enfermeras en los servicios de medicina del  
Hospital Nacional Dos de Mayo**

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

**Maestra en Gestión de los servicios de la salud**

**AUTORES:**

Br. Jazmìn Gotelli Santivañez  
Br. María Alejandra Mansilla Santamaría

**ASESOR:**

Mg. Danilo Sánchez Coronel

**SECCION:**

Ciencias Médicas

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2018

**Página de jurado**

Dr. Chantal Jara Aguirre

Presidente

Dr. Yovi Ocaña Fernández

Secretario

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

vocal

### **Dedicatoria**

A nuestros padres por el amor que nos brindan sin importar las circunstancias y por todo su apoyo incondicional a lo largo de nuestra formación y carrera profesional.

## **Agradecimientos**

A la gerencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, por autorizar la ejecución del trabajo de investigación.

A las enfermeras que trabajan en los servicios de medicina del HNDM, por su colaboración y participación.

## Declaratoria de Autenticidad

Nosotras **Jazmín Gotelli Santivañez** y **María Alejandra Mansilla Santamaría**, estudiantes de la escuela de posgrado, maestría gestión de los servicios de la salud, de la Universidad Cesar Vallejo, declaramos el trabajo académico titulado “**Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo**”, presentada en 147 folios para la obtención del grado académico de magister en Gestión de los Servicio de Salud, es de nuestra autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- Hemos mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otra fuente, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No hemos utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Somos conscientes que nuestro trabajo puede ser revisado electrónicamente en busca de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno si el debido reconocimiento de su fuente autor, nos sometemos a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 03 de enero del 2018

---

Jazmín Gotelli Santivañez

DNI 42058631

---

María Alejandra Mansilla Santamaría

DNI 43946848

## Presentación

Los hospitales son considerados como organizaciones con fines de conservación y/o mantención de la salud de la persona y familia, toda organización cuenta con clima laboral que es considerado como la percepción que tienen los miembros que laboran en dicha organización sobre el trabajo (ambiente físico, las relaciones interpersonales, indumentaria, acceso a materiales de trabajo, entre otros), y esta percepción puede ser positiva o negativa y a esto se le llama satisfacción laboral, ambos términos satisfacción laboral y clima organizacional se encuentran estrechamente ligados y son de gran importancia ya que permiten brindar a la sociedad una adecuada atención.

El presente trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y Satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo”, tiene como objetivo general determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.

La investigación está estructurada como sigue: capítulo I: en donde se muestran los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos. Capítulo II: en donde se muestran las variables, la operacionalización de las variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos, y aspectos éticos. Capítulo III: en donde se muestran los resultados. Capítulo IV: en donde se muestra la discusión del trabajo de investigación. Capítulo V: en donde se muestran las conclusiones, capítulo VI: en donde se muestran las recomendaciones. Por último, se finaliza con las referencias bibliográficas y anexos.

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xv
Abstrac	xvi
Introducción	xvii

### **I. Introducción**

1.1 Antecedentes	20
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	29
1.3 Justificación	47
1.4 Problema	48
1.5 Hipótesis	51
1.6 Objetivos	53

### **II. Marco metodológico**

2.1 Variables	56
2.2 Operacionalización de variables	57
2.3 Metodología	59
2.4 Tipos de estudio	59
2.5 Diseño	59
2.6 Población, muestra y muestreo	60
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60

2.8 Metodología de análisis de datos	64
2.9 Aspectos éticos	64
<b>III. Resultados</b>	<b>66</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>88</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>94</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>98</b>
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	<b>99</b>
<b>Anexos</b>	
<b>Anexo 1.</b> Matriz de consistencia	108
<b>Anexo 2.</b> Base de datos	113
<b>Anexo 4.</b> Instrumento	117
<b>Anexo 5.</b> Consentimiento informado	122
<b>Anexo 6.</b> Determinación de la confiabilidad del instrumento	123
<b>Anexo 7.</b> Correlación lineal entre dos variables	125
<b>Anexo 8.</b> Certificado de validez de contenido del instrumento	126
<b>Anexo A.</b> Tabulación de edad de las enfermeras	144
<b>Anexo B.</b> Tabulación de sexo de los enfermeros	145
<b>Anexo C.</b> Tabulación condición laboral de los enfermeros	146
<b>Anexo D.</b> Tabulación tiempo de servicio de los enfermeros	147

## Índice de tablas

Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional.	57
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral.	58
Tabla 3.	Técnica e instrumentos de recolección de datos.	61
Tabla 4.	Validación de juicio de expertos	61
Tabla 5.	Confiabilidad de clima organizacional	62
Tabla 6.	Confiabilidad de satisfacción Laboral	62
Tabla 7.	Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	68
Tabla 8.	Dimensión estructura y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	69
Tabla 9.	Dimensión responsabilidad y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	70

Tabla 10.	Dimensión recompensa y satisfacción laboral según las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	71
Tabla 11.	Dimensión desafío y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	72
Tabla 12.	Dimensión relaciones y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	73
Tabla 13.	Dimensión cooperación y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	74
Tabla 14.	Dimensión estándares y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	75
Tabla 15.	Dimensión conflictos y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	76
Tabla 16.	Dimensión identidad y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	77
Tabla 17.	Rho de Spearman clima organizacional y satisfacción laboral.	78

Tabla 18.	Rho de Spearman estructura y satisfacción laboral.	79
Tabla 19.	Rho de Spearman dimensión responsabilidad y satisfacción laboral.	80
Tabla 20.	Rho de Spearman dimensión recompensa y satisfacción laboral.	81
Tabla 21.	Rho de Spearman dimensión desafío y satisfacción laboral.	82
Tabla 22.	Rho de Spearman dimensión relación y satisfacción laboral.	83
Tabla 23.	Rho de Spearman dimensión cooperación y satisfacción laboral.	84
Tabla 24.	Rho de Spearman dimensión estándares y satisfacción laboral.	85
Tabla 25.	Rho de Spearman dimensión conflicto y satisfacción laboral.	86
Tabla 26.	Rho de Spearman dimensión identidad y satisfacción laboral.	87
Tabla 27.	Confiabilidad del instrumento por ítems.	122
Tabla 28.	Correlacion lineal entre dos variables	123

Tabla 29.	Edad de las enfermeras que laboran en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	124
Tabla 30.	Sexo de las enfermeras que laboran en los servicios de medicina del hospital Nacional Dos de Mayo.	125
Tabla 31.	Condición laboral de las enfermeras que laboran en los servicios d medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	126
Tabla 32.	Tiempo de servicio de las enfermeras que laboran en los Servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	127

## Índice de figuras

Figura 1.	Nivel Clima organizacional en las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	66
Figura 2.	Nivel de satisfacción laboral en las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	66
Figura 3.	Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	68
Figura 4.	Dimensión estructura y satisfacción laboral según las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo	69
Figura 5.	Dimensión responsabilidad y satisfacción laboral según las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	70
Figura 6.	Dimensión recompensa y satisfacción laboral según enfermeras del servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	71
Figura 7.	Dimensión desafío y satisfacción laboral según las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	72

Figura 8.	Dimensiones relaciones y satisfacción laboral según las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	73
Figura 9.	Dimensión cooperación y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	74
Figura 10.	Dimensión estándares y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	75
Figura 11.	Dimensión conflictos y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	76
Figura 12.	Dimensión identidad y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	77
Figura 13.	Edad de las Enfermeras que Laboran en los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	124
Figura 14.	Sexo de las Enfermeras que Laboran en los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	125
Figura 15.	Condición laboral de las Enfermeras que Laboran en los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.	126

## Resumen

La presente investigación titulada clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, tuvo como objetivo general determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras de los servicios de medicina del hospital Nacional Dos de Mayo y el fundamento teórico para clima organizacional se basa en las teorías de Litwin y Stringer, y para satisfacción laboral en las teorías de Palma.

La investigación es de tipo básica, método hipotético - deductivo, nivel de estudio correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. La muestra es de tipo no probabilístico y estuvo compuesta por 101 enfermeras del área de medicina. Para el diagnóstico se utilizaron dos instrumentos: clima organizacional (OCQ) adaptado en 2001, diseñado por Litwin y Stringer y para satisfacción laboral (SL – SPC) diseñado y elaborados por Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo.

Entre los resultados encontrados se evidencia que el clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras se tiene al 25% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional es bueno, asimismo el 40% es moderado por lo que el nivel de la satisfacción laboral es moderado, en cuanto al coeficiente de relación es de 0.373 frente al nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, existe relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

*Palabras claves:* Clima organizacional, Satisfacción Laboral

## Abstract

The present research entitled organizational climate and job satisfaction of nurses in the medical services of the National Hospital Dos de Mayo, had as general objective to determine the relationship of organizational climate and job satisfaction of nurses in the hospital's medical services National Dos de Mayo and the theoretical foundation for organizational climate is based on the theories of Litwin and Stringer, and for job satisfaction in the theories of Palma.

The research is of a basic type, hypothetical - deductive method, level of correlational study and non - experimental cross - sectional design. The sample is non-probabilistic and was composed of 101 nurses from the area of medicine. For the diagnosis, two instruments were used: organizational climate (OCQ) adapted in 2001, designed by litwing and stringer and for job satisfaction (SL - SPC) designed and elaborated by Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo.

Among the results found it is evident that the organizational climate and job satisfaction of nurses is 25% of nurses perceive that the level of job satisfaction is efficient so the organizational climate is good, also 40% is moderated by What the level of job satisfaction is moderate, in relation to the ratio of coefficient is 0.373 compared to the level of significance is 0.000, therefore, there is a direct and moderate relationship between the organizational climate and the job satisfaction of nurses in the medical services of the National Hospital Dos de Mayo 2015.

*keywords:* Organizational climate, work satisfaction

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

En la presente investigación se presenta de manera resumida los estudios realizados en torno a las variables de investigación que son clima organizacional y satisfacción laboral, tanto en el ámbito internacional como nacional.

### **Antecedentes Internacionales:**

Polanco (2014), en su tesis titulada: *el clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (Intae) de la ciudad de san Pedro Sula, Cortes*, tuvo como objetivo general, describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del Intae, el estudio realizado fue descriptivo, no experimental. La autora concluye: el clima observado en el Intae esta favorecido por el ajuste de las personas a sus roles educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste de los estereotipos profesionales. También el clima laboral impacta por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa, en cuanto a la satisfacción laboral es evidente que los docentes están insatisfechos con respuestas a los insatisfactores laborales por encima del 20 y 30 %, en tanto que los satisfactores laborales, alcanzaron expresiones entre 1.33 y 5.33 %. la satisfacción laboral de los docentes del Intae debe ser vista tanto desde la perspectiva de la satisfacción parcial mediante el análisis de la frecuencia de respuesta de los satisfactores como insatisfactores asociados al ambiente laboral o clima laboral, la administración de los sueldos y salarios, el sistema de promoción laboral y la interacción de las relaciones humanas es considerada como también en las atribuciones de satisfacción total en la que se observa que la mayoría auto atribuyen que están ligeramente satisfechos.

Rodríguez, Retamal y otros (2011), en su tesis titulada: *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*, tuvo como objetivo general determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral

son predictores significativos tanto como del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas, el estudio realizado es no experimental, descriptivo, correlacional, aplicado a una muestra de 96 trabajadores de un organismo público de la región de Maule, se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwin y Stringer (1989), en dicha investigación se llegaron a los siguientes resultados: La correlación entre el clima organizacional general y la satisfacción laboral resultó estadísticamente significativa, presentando una relación positiva y una asociación de un 41.3% ( $r = 0.413$ ;  $p < 0.05$ ). Considerando las dimensiones de satisfacción laboral, todas éstas obtuvieron una correlación significativa y positiva con el clima general ( $p < 0.05$ ). La dimensión que resultó más asociada al clima organizacional general es Tarea en el Trabajo Actual ( $r = 0.477$ ), luego siguen Supervisión ( $r = 0.452$ ), Compañeros de Trabajo ( $r = 0.402$ ), Oportunidades de Ascenso ( $r = 0.344$ ) y Sueldo ( $r = 0.303$ ). Los autores formulan entre otros las siguientes conclusiones: respecto a la relación entre las variables de interés, los resultados evidencian que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional general, y la satisfacción laboral general, lo que lleva a aceptar la primera hipótesis de investigación.

Angarita (2011), en su tesis titulada: *Medición del clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de Copetran Bucaramanga*, tuvo como objetivo general describir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados en Copetran Bucaramanga, el estudio realizado fue no experimental, descriptivo, correlacional, aplicado a una muestra de 60 trabajadores del área administrativa, el instrumento utilizado fue el instrumento ECO, en dicha investigación se llegaron a los siguientes resultados: el 95% de los participantes manifiestan tener un nivel de satisfacción alto, mientras que un 5% restante un nivel bajo. En cuanto a la distribución de la muestra en función al nivel del clima global para la variable de clima: según el factor apoyo al jefe y organización, se evidencia que el 68.3% de los participantes manifiestan percibir un nivel de clima estable, mientras que un 31.75 % restantes un nivel alto. La autora formula entre otras las siguientes conclusiones: se reconoce el alto nivel de satisfacción por parte de los administrativos, motivo por el cual, muchos de ellos permanecen en la institución aboliendo muchas veces fuertes

falencias allí encontradas y deciden permanecer por un alto grado de identidad. Existe una relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral confiable, pero no muy fuerte, indicando la existencia de factores externos e internos que influyen al establecer dicha relación.

Chiang, Salazar y otros (2011), en su tesis titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad*, tuvo como objetivo general identificar la comparación entre los hospitales de alta y baja complejidad, el estudio realizado fue de tipo empírico transversal, la muestra estuvo compuesta por 1239 trabajadores de tres hospitales públicos, en donde el instrumento aplicado fue adaptado, desarrollado y validado por los propios autores, en donde se llegó a los siguientes resultados: Los resultados muestran que en las dimensiones de las dos variables, no se observaron diferencias estadísticamente significativas entre ambos tipos de hospitales. Respecto a las correlaciones, si comparamos en hospitales de alta y baja complejidad vemos que las relaciones más altas se dieron entre la dimensión de satisfacción laboral con supervisión y las dimensiones de clima organizacional apoyo e innovación, respectivamente. Lo que nos indica que, en general, les gusta su trabajo y aprecian la relación directa y estrecha entre directivos y subordinados, el énfasis está puesto en clima de apoyo y de innovación, también llegaron a las siguientes conclusiones: los resultados muestran que, en las dimensiones de las dos variables, no se observaron diferencias estadísticamente significativas entre ambos tipos de hospitales. Respecto a las correlaciones, si comparamos en hospitales de alta y baja complejidad vemos que las relaciones más altas se dieron entre la dimensión de satisfacción laboral con supervisión y las dimensiones de clima organizacional apoyo e innovación, respectivamente. Lo que nos indica que, en general, les gusta su trabajo y aprecian la relación directa y estrecha entre directivos y subordinados, el énfasis está puesto en clima de apoyo y de innovación.

Bustamante, Hernández y otros (2010), en su tesis titulada: *Análisis del clima organizacional en el hospital regional de Talca*, tuvo como objetivo diagnosticar el

Clima Organizacional del Hospital Regional de Talca, el estudio realizado fue descriptivo correlacional, aplicado a una muestra de 308 funcionarios, el instrumento utilizado fue elaborado por los autores. Llegaron a los siguientes resultados: La dimensión apoyo es la que se encuentra más alejada por debajo de la media con 2,54 puntos equivalente a un estándar de 2,03. Entre los enunciados relevantes, El número de personas que trabaja en esta institución es apropiada para la cantidad de trabajo que se realiza alcanza -0,89 y La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo logra -0,66 puntos estándares. Por el lado positivo, la dimensión oportunidad y desarrollo muestra 3,62 puntos Likert y una estándar de 1,80 puntos, destacando enunciados como: me interesa que esta institución sea la mejor con 1,13 puntos estándar. Los autores formulan entre otras las siguientes conclusiones. Se logró determinar que las variables esenciales representativas para medir el clima organizacional del Hospital Regional de Talca fueron 14, entre las cuales se mencionan: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, administración del conflicto, estilos de supervisión; motivación labra, oportunidad de desarrollo y comunicación. Con relación a las dimensiones que se presentan mayor dificultad en el Clima Organizacional, se pudo identificar la variable apoyo que alcanzo -2,03, evidenciando que el número de personas que trabajan esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza con un valor de -0,89 y las variables Comunicación (-0,92) y Calidez (-0,9), finalmente es posible afirmar que, el clima organizacional en los ambientes laborales es efectivamente, la expresión de la percepción de los miembros de la organización hacia aquellos aspectos del ambiente de trabajo que están más inmediatos a la experiencia del individuo. Es posible rescatar, a su vez, que es una organización pueden existir diferentes percepciones que configuran climas globales y eventualmente, sub-climas representativos de unidades y secciones particulares, lo cual pueden ocurrir a partir de eventos y sucesos específicos que dan forma a grupos y sub grupos particulares de trabajo, sean estos por niveles jerárquicos o por atribución situacional, pero que, sin embargo, hacen al sistema y al conjunto confirmado el clima de la organización como un todo.

Cortez (2009), en su tesis titulada: *Diagnóstico del Clima Organizacional Hospital Dr. Luis Nachón*. Xalapa. Ver. 2009. El estudio realizado fue descriptivo, transversal y observacional; tuvo como objetivo general diagnosticar el CO del Hospital Dr. Luis F. Nachón de la ciudad de Xalapa, fue aplicado a una muestra de 880 trabajadores mediante la aplicación de una encuesta propuesta por la OPS para medir el clima organizacional, llegaron a los siguientes resultados; el promedio fi al es de 2,5 (no satisfactorio), siendo la dimensión de realización personal la que mejor calificación obtuvo (3 poco satisfactorio) mientras que las otras dimensiones caen en la categoría de no satisfactoria, el autor formula, entre otras las siguientes conclusiones: En general, se concluyó que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tiene preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal. En cuanto al CO por tipo de personal se pudo observar que en general manifiesta una percepción no satisfactoria del CO, que implica a todas las variables y sus dimensiones. Además, en los diferentes turnos del hospital no se muestran diferencias significativas en cuanto a la percepción nos satisfactoria que tienen en su hospital.

Apuy (2008), en su tesis titulada: *Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008*. El objetivo fue conocer los factores de clima organizacional, que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de Emergencia, la mencionada investigación cuantitativa, de tipo prospectivo, transversal y descriptiva se ha realizado con una muestra de 47 enfermeras, mediante la aplicación de dos instrumentos: una entrevista estructurada a los funcionarios y la observación directa de esta unidad para establecer la influencia de los factores del clima y sus relación con la satisfacción laboral. La autora formula entre otras los siguientes resultados: la mayoría del grupo corresponde

a mujeres, un 44 % son solteros, en general son adultos jóvenes entre menores de 25 hasta 34 años. La antigüedad de la institución y en el servicio, es un periodo menor de 5 años en ambos, el 49 % tiene nombramiento interno y un 53 %, tienen un grado académico superior al puesto actual, también llegaron a las siguientes conclusiones: Existen algunos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de enfermería. El personal tiene una mezcla de actitudes, habilidades y conocimientos, que les permite sentirse realizados e identificados profesionalmente por lo que hay satisfacción personal y en general, se siente comprometido en el mejor desempeño y opina su aportación es de utilidad. El grupo de muestra de satisfacción con la jefatura respecto a mejorar las condiciones de trabajo, la comunicación y las relaciones humanas son buenas, también perciben que tiene oportunidad de desarrollo y logro personal, realización y expectativas de aspirar a un puesto superior. En contraposición, existen insatisfacción en el trabajo en equipo, la jefatura no promueve incentivos para la motivación al personal, no brinda retroalimentación positiva, ni reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia equidad. El grupo considera que hay personas que se expresan mal del servicio y en ocasiones se oponen al cambio, respecto a los valores colectivos, tampoco se da el trato adecuado a los bienes patrimoniales. En infraestructura existen criterios de insatisfacción en la mayoría de los indicadores evaluados: condiciones del ambiente físico, las medidas de seguridad, en cantidad y calidad de equipos, el personal considera inadecuados. En la variable del recurso humano, existe disconformidad respecto al salario, la sobrecarga del trabajo y variabilidad del mismo, sumando la carencia de personal y de capacitación, siente insatisfacción y frustración, en esta área, el 35 % de los empleados desea ser reubicado en otro servicio.

Chiang, Salazar y otros (2007), realizó una investigación titulada: *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de salud estatal; Hospital tipo 1*, tuvo como objetivo describir la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de salud. La mencionada investigación es de tipo descriptivo correlacional, aplicado a una muestra de 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público tipo 1. Para diagnosticar el clima

organizacional se aplicó un cuestionario que mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala de tipo Likert, de cinco puntos. Para medir la satisfacción laboral se utiliza el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró, que tienen una estructura de cinco factores. Llegaron a los resultados: la muestra de este estudio no presenta correlaciones estadísticamente significativas entre las variables de satisfacción laboral y las variables de años de servicio, edad de los trabajadores y el tamaño del grupo de trabajo. Los autores llegaron a las siguientes conclusiones: el coeficiente para la escala de clima organizacional completa es alto, coeficiente Alpha de Cronbach 0,969. La escala de satisfacción completa muestra un coeficiente alto de 0,925 este resultado coincide con los resultados de Meliá et al. (1990) en su escala de satisfacción laboral S21/26, alfa 0,90 y Meliá et al. (1986) en su escala de satisfacción laboral S4/82, alfa 0,95.

Arias (2004), en su tesis titulada: *Factores del clima Organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004*. El estudio realizado fue descriptivo, cuantitativo, transversal; tuvo como objetivo general determinar los factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería en cuidados intensivos neonatales, fue aplicado a una muestra de 108 enfermeras, el instrumento aplicado fue elaborado por la autora, llegó a los siguientes resultados: La comunicación se definió satisfactoria; pero se recomienda que se breve, concisa y retroalimentada. El liderazgo, se calificó como satisfactorio; considerando que las jefaturas se les solicitan mejorar el estímulo a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución de conflictos. La motivación por el trabajo se describe como fuente de satisfacción y de realización, pero tanto las jefaturas del área, como las del hospital, deban analizar lo concerniente a: incentivos, reconocimientos, motivación del desempeño, evaluación objetiva del desempeño y condiciones físicas del trabajo. La reciprocidad, se determinó como satisfactoria y se recomienda equidad en la asignación a cursos y ascensos. La autora formula, entre otras las siguientes conclusiones: el clima organizacional en la Ucin es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora.

### **Antecedentes Nacionales:**

Arias, Arias (2014), en su tesis titulada: *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado*, tiene como objetivo valorar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, el estudio realizado es de diseño correlacional, aplicado a una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada, el instrumento utilizado fue perfil organizacional de liker y la escala de satisfacción en el trabajo de Warr, Cook y Wall. Los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones, los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones mas fuertes y significativas con la satisfacción laboral, además se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Los autores formulan las siguientes conclusiones, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Pérez, Néstor y otros (2013), en su tesis titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013*, tuvo como objetivo general determinar el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, el estudio realizado fue de tipo no experimental, descriptivo correlacional, la muestra es de 107 trabajadores, el instrumento utilizado fue el cuestionario de Sonia Palma (1999) y de satisfacción laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), en dicha investigación se llegaron a los siguientes resultados se evidencia que existe predominio del nivel medio (57.9 % ), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positiva entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013.

Monteza (2010), en su tesis titulada: *Influencia en clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Essalud Chiclayo – 2010*. Tuvo como objetivo: analizar la influencia del clima organizacional de la enfermeras del centro quirúrgico del hospital Essalud, el estudio realizado fue cuantitativo, descriptivo, transversal; aplicado a 46 enfermeras, el instrumento que se utilizó fue elaborado por la autora que llega a los siguientes resultados; el 42 % de enfermeras considera que existen un clima laboral medianamente favorable, desfavorable con 28 % y muy desfavorable con 16 % y una satisfacción en 35 % que califica como medianamente satisfecho. La autora formula otras conclusiones: Se determina que el clima laboral influye en la satisfacción de centro quirúrgico. Respecto al clima laboral calificaron como medianamente favorable, predominando como potencial la autorrealización, estando impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido al exceso de trabajo, logro poco valorados, escaso compromiso y supervisión, contribuyendo en la insatisfacción y desmotivación, necesidad que no es atendida por los directivos de dicho hospital. Respecto a la satisfacción laboral se ubican en un nivel medianamente satisfactorio, justificándose por la falta de fortalecimiento de los beneficios sociales y/o remunerativos, así como del mejoramiento del ambiente donde se realiza el trabajo, a esto se añade el capital humano y material no suficientes, las debilidades a las relaciones interpersonales y políticas administrativas que son inestables para la profesión. Se pudo observar un predominio de la dimensión beneficios sociales y/o remunerativos.

Pelaes (2010), en su tesis titulada: *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*, tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción; el estudio realizado fue descriptivo, transversal; aplicado a una muestra de 200 empleados de la empresa telefónica del Perú y un cuestionario de satisfacción a sus clientes de la empresa telefónica se encuentra satisfecha en un 23 %, mientras que en la dimensión relaciones interpersonales la satisfacción es de 12 %. Formulando conclusiones de: Se comprobó la hipótesis específica 1 que plantea que existe relación directa entre el clima organizacional (área de relaciones interpersonales) y la satisfacción del cliente

en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0,64 a medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora la correlativamente la satisfacción del cliente. Se comprobó la hipótesis específica 2 plantea q existe relación directa entre clima organizacional (estilo de dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables es de 0.81 a medida que mejora la correlación de dirección democrático y participativo mejora correlativamente la satisfacción del cliente. Se comprobó que la hipótesis específica 3 que plantea la existencia de relación directa entre el clima organizacional (área de sentido de pertenencia) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación entre ambas variables fue de 0.62 %, a medida que se incrementa el sentido de permanencia a la empresa mejora correlativamente la satisfacción del cliente. Se comprobó la hipótesis específica 4 que plantea que existe relación directa en clima organizacional (área de retribución) y la satisfacción del cliente en la empresa de Telefónica del Perú, la correlación encontrada ambas variables fue de 0,56 % a medida que mejora el nivel de retribución del trabajador mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **Definición de Clima organizacional**

El clima organizacional se define conceptualmente de acuerdo a diferentes perspectivas de los autores o por la forma individual como consideran el origen del mismo, así como de las situaciones que lo determinan. Se puede considerar que los inicios conceptuales de clima organizacional se dan con las ideas del psicólogo Tolman (1948), señaló: en su artículo denominado mapas cognoscitivos, que significa el esquema mental o representación interna que permite desenvolvemos en nuestro entorno y resolver problemas de localización, orientación y desplazamiento, también ha tenido mucha resonancia para el conocimiento espacial, ambiental y cuando se trata de analizar el conocimiento que se tienen del entorno físico. (p.48)

Asimismo, Forehand & Gilmer (1964), señalaron: el concepto de clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otra, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización. (p.79)

Por su parte Schneider & Reichers (1983), señalaron: el clima organizacional se refiere a las descripciones individuales del marco social o conceptual de la cual forman parte los trabajadores. (p.33) Mientras que Woodman & King (1978), señalan: que el clima organizacional corresponde a las percepciones compartidas de aspecto tales como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales.

Según Litwin & Stringer (1968), sostuvieron: los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de los otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada. (p.66), por ello refieren la posibilidad de crear diferentes climas en las organizaciones dependiendo de los estilos de liderazgo, así como de la activación de componentes de la motivación, el desempeño y la satisfacción, provocando cambios aparentemente estables en los rasgos de personalidad.

Al respecto, Chiavenato (1992), sostuvo: el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales), además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (p.416)

## **Tipos de clima organizacional**

Los tipos de clima laboral se definen según la perspectiva de los autores, pero dentro de los más destacados tenemos la tipología de Likert (1967) que define la existencia de cuatro tipos de clima organizacional vinculados al tipo de dirección, liderazgo y estilo de trabajo en grupo y estos climas son: autoritario - explotador, tipo autoritario - paternalista, corresponden a una estructura rígida, por tanto el clima es negativo, mientras que el clima participativo - consultivo, clima participativo - grupal corresponden a un clima abierto con estructura flexible, creando así un clima positivo.(p.50)

Clima autoritario – explotador; en este tipo de clima los superiores no confían en los empleados, las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización, es por ello que los empleados trabajan en una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas y la interacción entre el empleador y los subordinados es casi nula.

Clima autoritario – paternalista; en este tipo de clima los superiores confían en sus subordinados y la motivación para el trabajador es la recompensa y/o el castigo, generalmente el trabajador tiene la sensación de trabajar en un ambiente estable y estructurado.

Clima participativo – consultivo; Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional, a partir de los objetivos a alcanzar.

Clima tipo participativo – grupal; la toma de decisiones se da en toda la organización. La dirección tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de manera ascendente, descendente, vertical y horizontal. Se trabaja en función de los objetivos por rendimiento de las relaciones de trabajo, se basa en las responsabilidades compartidas.

## **Dimensiones del clima organizacional**

Según Gran & Berbel (2007) señalaron: el clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de la empresa como estructura, liderazgo, toma de decisiones, de ahí que estudiando el clima pueda accederse a la comprensión de lo que está ocurriendo en la organización y de las repercusiones que estos fenómenos están generando sobre las motivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento y reacciones. (p.196)

Al respecto Litwin & Stinger (1968) señalaron:

**Estructura:** representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, tramites y de otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado. (p.479)

**Responsabilidad:** sentimiento de los miembros de la organización acerca de la autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que las supervisiones son de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser autónomos, de ser uno su propio jefe y no tener un doble chequeo en el trabajo. Se puede resumir en la existencia de supervisión o intervención.

**Recompensa:** corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo o viceversa.

Desafío; corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos o bien propone un sistema de rutinas sin ninguna clase de estímulos.

Relaciones; es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación; sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares; percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflictos; implica el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad; sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (p.479)

## **Características del clima organizacional**

Para Martínez (2003), sostiene: el clima organizacional puede construirse como una autorreflexión de la organización acerca de su devenir, en otras palabras el CO. Determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, y posee las siguientes características: es un concepto molecular y sintético, es decir un concepto único pero percibido de manera distinta por cada persona, es una configuración particular de variables situacionales, tiene permanencia, tiene impacto sobre los miembros de la empresa, y es afectado por comportamiento y actitudes de los miembros de la organización. (p.70)

## **Satisfacción laboral**

Con la finalidad de definir y centrar el objetivo de estudio de la presente investigación, cabe mencionar algunas definiciones satisfacción laboral con a la mayor precisión posible. El concepto de satisfacción laboral ha sido estudiado ampliamente por diferentes disciplinas como la psicología, ciencias de la salud y sociología. Para poder analizar en un enfoque propiamente a de las ciencias de la salud para enfermería, se realizó una revisión previa de la evolución de la satisfacción laboral en las otras disciplinas para poder enfocar a nuestra investigación.

La gran mayoría de investigaciones en psicología muestran que la satisfacción o insatisfacción laboral están relacionadas con muchos comportamientos y resultados que son de gran trascendencia para los propios individuos, para la organización o para la sociedad. Entre las consecuencias a escala individual se tiene las relacionadas con la salud, la adopción de comportamientos de escape (impuntualidad, absentismo, abandono) y el equilibrio entre los ámbitos laboral y no laboral. La enfermería y su labor no son ajena a estas consecuencias.

Durante los años treinta, se realizaron los primeros estudios de investigación acerca de la satisfacción laboral y los factores que podían afectarla. Robert Hopock (1935), publicó el libro *Job Satisfacción*, la primera investigación donde se realizó análisis profundo de la satisfacción laboral, encontrando que factores como la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión, podían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral. En contraste a esto, el primer estudio importante de la satisfacción laboral en enfermería se llevó a cabo por Hahm durante el año 1940 en la universidad de Minnesota, en el cual concluyó que los factores que afectan la situación laboral incluyen los ingresos, las horas de trabajo, las relaciones con los supervisores, el interés en el trabajo, las relaciones familiares, sociales, y las oportunidades de ascenso.

En estudios posterior Herzberg (1959), sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico. Posteriormente, hacia finales de los años sesenta e inicio de los setenta, Locke definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (citado por Pérez disponible en internet). En otras palabras, considera la satisfacción laboral como el producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene por la importancia que para el trabajador tenga. En este sentido, propone que entre menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene el trabajador, mayor será la satisfacción laboral. Para los años 1970 y principios de 1980, las enfermeras empezaron a investigar principalmente en el campo teórico de la psicología y la administración.

Robbins (2004,p.675), define la satisfacción laboral como la actitud general del individuo a su trabajo, entendiendo que el trabajo es más que las actividades rutinarias de manejar documentos, escribir códigos de programación, esperar a los clientes o manejar un vehículo. También se requiere tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y las costumbres de la organización, cumplir los criterios de

desempeño, vivir en condiciones laborales que son ideales.

Para Mottaz (1988), la satisfacción laboral hace referencia a una respuesta afectiva que es el resultado de una evaluación de la situación laboral. Mientras que, para Diez de Castro, García del Junco y Martín Jiménez, el concepto de satisfacción laboral responde a un sentimiento individual que, en términos positivos o negativos, experimenta los individuos en el transcurso de su pertenencia a la organización cuando comparan las recompensas que reciben con las estiman deberían recibir e incluso, con aquellas que les gustaría obtener como compensación con los esfuerzos que se realizan a favor de la organización.

Para Gibson, la satisfacción laboral es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. Es decir, el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo. Dentro de estos factores incluye el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios, aunque considera que las dimensiones implicadas en la satisfacción laboral son muchas, destaca cinco características como cruciales: el pago, el trabajo, la oportunidad de ascenso, el jefe y los colaboradores. Estas dimensiones expuestas por Gibson, las incorpora Muñoz Adán al definir la satisfacción laboral como el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico socioeconómicas acordes con sus expectativas. Este es uno de los primeros autores que además de definir la satisfacción laboral presenta su contraparte o insatisfacción laboral.

Para Loitegui (1897,p.5), la satisfacción laboral corresponde a un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto como de las características y especificidades del trabajo que realiza. En tal sentido, la

satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variables: los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo y de cómo se percibe y vivencia dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador.

Para Alonso Calderón, Ayora Vivas, Bellas Farre y Eloy García (Robbins,2004,p.675), la satisfacción laboral se define como resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo y que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de su importancia y responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de esta percepción subjetiva de las experiencias laborales y que son congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas.

De acuerdo con Gómez, Moreno, Rodríguez, Roseo y Manrique (2009), la satisfacción laboral es la percepción de bienestar que se obtiene por el trabajo realizado. Es decir, al hablar de satisfacción laboral se recogen elementos relacionados con percepciones, sentimientos o respuestas afectivas referidos al trabajo que pueden ser generalizados o globales y abarcar todos los factores expuestos por los diferentes autores y, por otra parte, puede estar referido a uno o algunos de los aspectos o dimensiones del trabajo.

La satisfacción laboral se ha intentado explicar desde diferentes teorías; en la mayoría de los casos se han utilizado las teorías motivacionales para dar explicación a este fenómeno debido al papel central que la motivación juega en ella. Existe menos consenso entre las experiencias laborales. Algunas de las alternativas son las siguientes:

Comparación entre necesidades y resultados (teoría de las necesidades de Maslow y de McClelland). Los sujetos cotejan continuamente su estado actual de necesidades con el nivel de satisfacción que desean obtener de sus puestos de trabajo. Si no se satisfacen las necesidades aparecen un estado de tensión que hace que los trabajadores estén insatisfechos; en caso contrario se sentirán satisfechos.

Comparación aportaciones/ resultados (teoría de la equidad y Adams). El trabajador observa los esfuerzos realizados por otros en su trabajo y las recompensas que obtienen y lo cotejan con su situación

Comparación con lo esperado (teoría de las expectativas de Vromm). La Satisfacción laboral es función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que es debe darle a su actual trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Comparación con valores (teoría del valor de Locke 1976). Los sujetos hacen comparaciones con sus objetivos o metas generales (lo que quieren, desean o valoran) en relación con la experiencia laboral.

La satisfacción laboral es uno de los elementos que influyen directa e indirectamente en la calidad de la atención en salud, de esta manera; un trabajador satisfecho con sus condiciones de trabajo puede ofrecer un mejor servicio y una mejor atención. La mayoría de las teorías que intentan explicar el fenómeno de la satisfacción laboral se basan en el concepto de discrepancia o desajuste, algunos de ellos apuntan a explicar la relación entre la motivación y la satisfacción por el trabajo, otros describen los factores relacionados a dicha satisfacción, pero finalmente existe un consenso sobre los efectos que la satisfacción laboral tiene sobre la calidad en la atención, reconociendo este aspecto como parte fundamental en el cliente externo de una institución.

### **Modelos teóricos de la satisfacción laboral**

Para poder entender este apartado, se revisa la literatura disponible sobre esta área temática y las escuelas de pensamiento que abordan este fenómeno, así identificamos teorías de motivación más utilizadas por los investigadores para abordar el fenómeno de la satisfacción laboral. Locke distingue tres etapas iniciales atribuidas a las escuelas fundamentalmente orientadas hacia el diseño de la tarea.

Escuela físico-económica: se remonta a Taylor (1911), su idea de organización científica del trabajo, con un punto de vista económico unido a una vista fisiológica, que trata de abordar la fatiga buscando los medios de reducirla. Esta tendencia se mantuvo como central durante los años treinta con los estudios sobre la salud y la fatiga industrial, que muestran el beneficio del papel que juegan las pausas, la estructura de los horarios, etc. El investigador introduce en los procesos de trabajo diversos estimulantes, que no son útiles directamente para aumentar la producción, pero si indirectamente por su efecto en la satisfacción laboral.

Escuela psicológica o de relaciones humanas: tienen su origen en los trabajos de Elton Mayo (1933) su investigación sobre la fatiga y las ausencias de pausas en la industria textil, le llevo a constatar que los factores tales como los vínculos con la dirección o los ambientes de grupo también entraban en juego en las actitudes de los empleados y que podían ser modificados en cierta medida a través de intervenciones psico-sociales. Este movimiento se desarrolló, en parte, por la proliferación, desde el comienzo de la segunda guerra mundial, de estudios sobre liderazgo. Las conexiones tanto con el superior jerárquico como con el grupo, se situaban en el centro de las preocupaciones. Los años 1955 -1960 constituyen el periodo culminante de la asociación causal entre relaciones humanas y satisfacción laboral.

Escuela del desarrollo: que nace con el estudio de Herzberg (1959), y fuertemente entroncada con la teoría de las necesidades de Maslow. Su teoría Dual o de los Dos Factores se basa en la idea de que las personas tienen dos clases de necesidades: las de higiene, que están relacionadas con las condiciones físicas y psicológicas en las cuales se trabaja y las motivadoras, que se concibieron muy similares a las necesidades superiores de las que habla Maslow (1954) en su teoría. Estos dos tipos de requerimiento se satisfacen mediante diferentes clases de recompensas. Las necesidades de higiene se sacian por los niveles de determinadas condiciones llamadas factores higienizadores o insatisfactorias, relacionadas con el contexto o el ambiente en el que debe ser realizado el trabajo (factores extrínsecos).

Por otra parte, las necesidades de motivación se satisfacen con lo que denominaron factores motivadores o satisfactores, ligados a la naturaleza del trabajo en si (factores intrínsecos). El saciar las necesidades de higiene no deriva en satisfacción laboral sino solo en la reducción o eliminación de la insatisfacción. Por otra parte, los factores motivadores, que solventan las necesidades de autorrealización de un individuo en su trabajo, producen satisfacción cuando están presentes, mientras que cuando están ausentes origina el mismo estado neutral asociado a la presencia de los factores higienizadores.

Estas tres corrientes de pensamiento sitúan los determinantes de la satisfacción total en distintas esferas. La aproximación físico-económica hace hincapié en las condiciones físicas adecuadas del trabajo. El enfoque psicosocial se centra en la importancia de la supervisión efectiva y los grupos de trabajo cohesionados. La perspectiva de desarrollo enfatiza los sentimientos de los empleados satisfechos debido a tareas lentamente exigentes. Las variables relacionadas con el trabajo, (es decir, las características del puesto, las responsabilidades asumidas, las cantidades de trabajo, el control percibido sobre los procedimientos) son considerados importantes para entender la satisfacción laboral, porque estas variables crean una influencia situacional fuerte.

### **Modelos Teóricos**

Teorías de la motivación para el trabajo, han sido atractivas como explicaciones de la conducta organizacional, ya que han contribuido a dilucidar la razón por la cual los trabajadores son productivos y que impulsa su conducta, y porque han intentado explicar la dirección que toma la conducta organizacional una vez se activa. Existe una clasificación propuesta por Campbell, Dunnette, Lawler & Weick (1970), descrita por Weinert y por muchos autores que estudian el tema de la satisfacción laboral, en la cual divide las teorías de la motivación en dos grupos.

Teorías de contenido o del conocimiento causa: intentan explicar que factores orientan la conducta humana, tratando de identificar qué aspectos y factores específicos motivan a las personas a trabajar, además de los deseos que mueven a las personas a actuar y las necesidades que intentan satisfacer. Por ello se las conoce también como teorías de las necesidades. Entre ellas figuran; el modelo de la jerarquía de Maslow y la teoría ERG de Alderfer.

Teorías de proceso de la motivación para trabajar, hacen hincapié en como ciertos aspectos y factores específicos orientan al individuo para trabajar de una forma determinada, y por qué metas se dirige y determina su conducta en el trabajo. Estas teorías analizan que parámetros pueden tratar de modificarse para promover cambios específicos de la conducta laboral, siendo muchas de ellas complementarias más que competitivas, básicamente se conocen con figuras en: Las teorías de la instrumentalidad o de las expectativas y las teorías del equilibrio.

Teoría de la motivación – higiene de Herzberg la define como el impulso a actuar que surge del trabajador al asignar valores positivos al trabajo. La primera teoría de la satisfacción laboral es de Frederick Herzberg, la teoría de los dos factores, que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez.

Entre los principales factores higiénicos o extrínsecos, son esencialmente profilácticos y preventivos: solo evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción, se pueden destacar: la organización administrativa (políticas y directrices de la empresa, normas laborales o reglamentos internos, guías o procedimientos de trabajo, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores); el salario, los beneficios sociales, la complejidad de la tarea, la jornada laboral, las condiciones laborales (físicas y ambientales de trabajo, el entorno agradable, la seguridad en el trabajo, un espacio personal propio); el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan; el estatus social, etc. (Robbins, Op, p71)

El segundo grupo de factores son los denominados intrínsecos o motivacionales, los cuales están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta, se pueden destacar el ritmo de trabajo, la autonomía, las opiniones, la participación, el contenido del trabajo, la responsabilidad, el logro, el progreso el reconocimiento, etc. (Martínez & Gonzáles,2008,p12). Según (Pérez&Fildalgo,Op,p15), el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos. Herzberg los llama también factores satisficentes.

En este modelo, se postula la existencia de un continuo doble entre la satisfacción y su opuesto, la no satisfacción o insatisfacción. De esta manera, se considera que el trabajo afecta la satisfacción laboral de dos formas diferentes: primero, en relación con la presencia o ausencia de ciertos factores motivadores y segundo, por los denominados factores higiénicos, como una serie de condiciones laborales que se posibilitan un entorno laboral atrayente. (Martínez & Gonzáles,2008,p13). En tal sentido, Herzberg afirma que el factor extrínseco no puede determinar la satisfacción laboral, sola pueden prevenirla o evitarla cuando esta exista. Por su parte, los factores motivacionales, al ser óptimos, provocan la satisfacción de las personas, cuando son precarios, evitan la satisfacción.

Partiendo de esta conclusión Herzberg propone dos tipos de necesidades: las necesidades fisiológicas, asociadas a los factores de higiene y las necesidades psicológicas asociadas a los factores motivacionales. Los factores motivacionales están en relación con el propio proceder y su aceptación social, los plantea como escala diferenciada de la insatisfacción, creando satisfacción-motivación laboral, por cubrir necesidades individuales de crecimiento y reconocimiento personal. Por tanto, una vez controlados los factores higiénicos, los motivadores promoverían satisfacción y fomentarían la productividad. (Rogero,2005).

## Dimensiones

**Condiciones físicas y /o materiales:** los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y el orden de los ambientes. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de los ambientes y mobiliarios suficientes, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicios. (Robbins,2003).

En un estudio, Salvo (1996), encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y la ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar en equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras. Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional Peruano

Werther (2000), Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del Enfermero peruano, las enfermeras deben contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.

**Beneficios laborales y remunerativos:** La compensación (sueldos salarios) es la gratificación que los empleados recibe a cambio de su labor. (Marriner, 1996). Los sistemas de recompensas, el sueldo, tienen gran importancia como factores y de determinación de la satisfacción laboral, y que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; proporciona mayores libertades en la vida humana y por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. (Gonzales,2001). Si las recompensas son justas y equitativas, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño; en caso contrario,

si las recompensas inadecuadas tienen a surgir insatisfacción en el trabajo, desarrollando un estado de tensión que pueden afectar la producción y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. (Cavalcante,2004)

**Políticas administrativas:** Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo, explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Marrier (1996) las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayuda a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad. También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia.

Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importante para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

**Relación con la autoridad:** Es la apreciación valorativa que se realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respeto a sus actividades cotidianas, siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. (Palma,1999, p 27-34)

Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. (López,2005, p 26). Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto líder. De acuerdo con House y Desseley (1974), la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que esta vena la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.

Es por ello que Krichkaew en Tailandia (1998), encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción. (Ministerio de Salud,1996)

**Relaciones Interpersonales:** Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva para el bueno entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda mutua para superar debilidades y afianzar fortalezas se presentan en la convivencia, la calidad del desempeño y el beneficio de quienes reciben los servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud, una actitud mental positiva no solo hace un trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros.

Trabajo en equipo quiere decir tener un amplio acceso a asistencia técnicas, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros del equipo cuando existe compromiso entre ellos, trabajan mejor cuando: el miembro se siente aceptados y confían uno del otro, se trazan objetivo, se identifican y aceptan tareas claramente, el conflicto se resuelve equitativamente, el liderazgo es compartido, los miembros se apoyan mutuamente y tiene control de su trabajo.

En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuesta de trabajo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas e interacción personal que no facilita la participación y el compromiso del profesional en general.

**Realización Personal:** Las personas suelen preferir trabajos que les permitan emplear sus facultades, capacidades y ofrezcan una serie de actividades. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente "...diría sencillamente que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad" ... "se refiere al deseo de cumplir nuestro deseos más profundo, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia.. es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser."

El personal debe ser competente en sus qué hacer personal y como en el trabajo. Las responsabilidades que deben tener son: trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitaciones y actualizaciones a fin de prestar servicios de calidad, evitar la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica, mantener claros y firmes los principios y valores éticos, ser auténtica y ejercer autonomía utilizando su capacidad crítica y analítica, mantener integra la identidad personal con la identidad profesional, desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.

**Desempeño de tarea:** Es la valoración que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que la labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de los conocimientos, capacidades y habilidades que el puesto requiere del trabajador para la eficiencia de sus funciones; por otro lado, el desempeño del trabajo no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, requeridos para la correcta ejecución de una tarea, si no también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

### **1.3. Justificación**

La modernización de los servicios de la salud en el Perú es una necesidad urgente, en los últimos años se ha podido observar que el estado peruano ha tratado de introducir nuevas tácticas para la administración los servicios de la salud, dentro de los cuales se trata de hacer uso más adecuado de los recursos y así llegar a optimizar el clima laboral y la satisfacción laboral.

A nivel práctico, pretende contribuir aportando datos de la investigación sobre clima laboral, satisfacción laboral y dicha información es de suma importancia ya que ofrece a la gerencia del Hospital Nacional Dos de Mayo conclusiones y recomendaciones que les permitirán reforzar y mejorar las condiciones laborales del personal de salud, bajo un clima laboral adecuado, el cual le permitirá al colaborador sentirse satisfecho con la labor que realiza para así desempeñarse en forma más eficiente y por tanto también exista satisfacción por parte de los usuarios.

A nivel metodológico se justifica porque ofrecerá al personal de salud dos instrumentos válidos y confiables; en clima y satisfacción laboral y también servirá a investigadores como antecedentes para futuros estudios relacionados.

A nivel social se justifica porque la presente investigación buscará concientizar a los directivos del hospital para que puedan diseñar nuevas estrategias que permitan mejorar el clima laboral buscando con ello incrementar la satisfacción laboral, para así brindar cuidados de calidad.

#### **1.4. Problema**

Para la OMS, el hospital es parte integrante de una organización médica social, cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médica sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar. Alippi (1991). En este contexto, los hospitales son organizaciones donde es necesario el logro de su misión, formado por personas que ayudan y cooperan para el alcance de estos, y cuentan con estructura organizada y dentro de toda organización existe el clima y la satisfacción laboral.

El clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (Minsa, s.f). La satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes que las personas desarrollan respecto al trabajo que realizan en general o aspectos particulares del mismo. (Ruiz, 2005).

A nivel mundial se puede observar en un estudio realizado en Chile que el 40 % de las empresas analizadas solo el 40 % de ellas presentan un perfil de clima organizacional satisfactorio, el 10 % presenta un perfil heterogéneo y un 50 % de la muestra total presenta un perfil de clima insatisfactorio. Navarro. (1996). Por otra parte, en un hospital de México refiere que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio. Asenjo. (1999).

A nivel nacional los esfuerzos del estado peruano por mejorar la gestión pública son muchos, entre las principales deficiencias limitantes se encuentra, las dificultades para realizar planes que se articulen al presupuesto, el inadecuado diseño de la organización y funciones de las instituciones públicas, las carencias de infraestructura, equipamiento y logística de las entidades públicas, la inadecuada política y gestión de recursos humanos y todo ello crea insatisfacción en la ciudadanía. (congreso.gob.pe), es por ello que el estado ha creado la Política de Modernización (DSN<sup>a</sup>004-2013-PCM) que debería servirnos como marco orientador para que el Estado, en los distintos sectores y niveles de gobierno, encamine sus esfuerzos hacia el fortalecimiento y la modernización de sus mecanismos de gestión. Esta Política establece la visión, los objetivos, los principios y los lineamientos del proceso de modernización.

En el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de la salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, clima organizacional y satisfacción de los usuarios internos y externos. Por otro lado, un instituto realizado en el instituto de ciencias neurológicas refiere que las enfermeras declararon un mayor clima organizacional negativo con 97,2 %, el 61,9 % en los médicos y el 60,0 % en los tecnólogos. Sánchez. (2013).

En el Perú el trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, el agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la necesidad del personal traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar, las mismas que terminaran desplegando muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades laborales, asumiendo largas jornadas de trabajo. Monteza. (2010). Esta realidad en el Perú acarrea consecuencias negativas en el ámbito laboral y personal del personal y a su vez repercute en la calidad de atención del paciente.

A nivel local se ha podido observar que el Hospital Nacional Dos de mayo en la actualidad en los servicios de medicina el personal de enfermería, estas sometido a situaciones como son la responsabilidad del trabajo, la iluminación defectuosa, espacios inadecuados o insuficientes para las labores a realizar, exceso de calor, ausencia de personal médico en situaciones de urgencia, ambigüedad en la asignación de funciones de enfermería, falta de personal para atender adecuadamente los servicios, sobrecarga de trabajo, criticas constantes por parte de los profesionales de la salud, falta de comunicación entre los compañeros de trabajo sobre los problemas de las áreas, información insuficiente o inadecuada con respecto a los usuarios, rotación permanente por las diferente áreas, mientras los servicios de cuidados críticos y emergencia han tenido remodelaciones físicas y constantes capacitaciones al personal. Se debe de tener en cuenta que el comportamiento humano y su percepción del clima laboral y satisfacción laboral son temas complejos y dinámicos, por lo cual nos motivó a elaborar esta investigación sobre clima y satisfacción laboral de las enfermeras.

### **Problema General:**

¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015?

### **Problemas específicos:**

¿Cuál es la relación entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015?

¿Cuál es la relacione entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015?

¿Cuál es la relación entre la dimensión recompensa y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015?

¿Cuál es la relación entre la dimensión desafío y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015?

¿Cuál es la relación entre la dimensión relaciones y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015?

¿Cuál es la relación entre la dimensión cooperación y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015?

¿Cuál es la relación entre la dimensión estándares y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015?

¿Cuál es la relación entre la dimensión conflictos y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015?

¿Cuál es la relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015?

## **1.5. Hipótesis**

### **Hipótesis general:**

Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

**Hipótesis específicas:**

Existe relación entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Existe relación entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Existe relación entre la dimensión recompensa y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Existe relación entre la dimensión desafío y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Existe relación entre la dimensión relaciones y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Existe relación significativa entre la dimensión cooperación y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Existe relación entre la dimensión estándares y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Existe relación entre la dimensión conflictos y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Existe relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

## 1.6. Objetivos

### **Objetivo general:**

Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del hospital nacional dos de mayo 2015.

### **Objetivos específicos:**

Establecer la relación entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Identificar la relación entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Establecer la relación entre la dimensión recompensa y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina el Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Identificar la relación entre la dimensión desafío y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2105.

Establecer la relación entre la dimensión relaciones y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Identificar la relación entre la dimensión cooperación y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Establecer la relación entre la dimensión estándares y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Identificar la relación entre la dimensión conflictos y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Establecer la relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1 Variables**

### **V1: Clima organizacional**

Al respecto, Litwin y Stringer (1968), señalaron: el clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros. En este sentido, el clima organizacional se origina producto de efectos subjetivos percibidos por los trabajadores respecto del sistema formal en que se desenvuelven, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales (características del trabajo, condiciones del empleo, etc.). estos factores, afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas.

### **V2: Satisfacción laboral:**

Al respecto Palma (1999) señaló: la satisfacción laboral es esencialmente un estado emocional asociado con el trabajo de uno, derivado de la interacción de dos variables independientes; la satisfacción con el trabajo y su insatisfacción.

## 2.2 Operacionalización de la variable:

Tabla 1.

*Matriz de operacionalización de la variable: clima organizacional*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escalas	Niveles
Estructura	Estructura Organizativa	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7		Malo
Responsabilidad	Resolución de problemas	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15		(51 – 119)
Recompensa	Valoración por los Desempeño	16,17, 18, 19, 20, 21.	<b>TD:</b> totalmente en desacuerdo	Moderado
Desafío	Desarrollo profesional	22, 23, 24, 25.	<b>ED:</b> en desacuerdo	(120 – 187)
Relaciones	Comunicación interna	26, 27, 28, 29, 30, 31.		Bueno
Cooperación	Apoyo para superar obstáculos	32, 33, 34, 35, 36.	<b>NAND:</b> ni de acuerdo, ni en desacuerdo	(188 – 255)
Estándares	Compromiso con la organización	37, 38, 39.	<b>TA:</b> totalmente acuerdo	
Conflictos	Resolución de obstáculos	40,41, 42, 43, 44.		
Identidad	Identidad institucional	45, 46, 47, 48, 49, 50, 51.		

Tabla 2.

*Matriz de operacionalización de la variable: satisfacción laboral*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escalas	Niveles
Condiciones Físicas	Distribución física	1, 12, 20, 27, 31.	<b>NN:</b> ninguna o nunca	Deficiente
Beneficios laborales y/o remunerativo	Salario aceptable	6, 13, 21	<b>P:</b> Poco	(35 – 82)
Políticas administrativas	Sensación de explotación	7, 14, 16, 22, 32	<b>RA:</b> regular o algo <b>M:</b> mucho	moderada (83 – 128)
Relaciones interpersonales	Relación favorable con los jefes	2, 8, 15, 23.	<b>TS:</b> todo o siempre	eficiente (129 – 175)
Relación personal	Ambiente confortable	3, 9, 17, 24, 28, 33.		
Desempeño de tareas	Desarrollo personal	4, 18, 10, 25, 34, 29.		
Relación con la autoridad	Valoración del jefe al esfuerzo.	5, 11, 19, 26, 30, 35.		

### **2.3 Metodología**

El método utilizado es hipotético - deductivo porque es el conjunto de prácticas de investigación en las que se combinan estrategias deductivas con inductivas, prácticas que se sostienen y avanzan gracias a la proposición de la hipótesis sometida a una prueba empírica con la finalidad de ser confirmada o rechazadas (Carlos Enric p. 26)

### **2.4 Tipo de estudio**

El Tipo de Investigación es básica o pura o fundamental, según Sánchez (2002), tiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes.

Enfoque cuantitativo, según Sampieri (2003), utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Nivel de estudio es correlacional, Sánchez y Reyes (1998) sobre los estudios correlacionales indican: “está orientada a la determinación del grado de la relación existente entre dos o más variables de interés de una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos o más fenómenos o eventos observables.

### **2.5 Diseño**

Considerando la naturaleza de la presente investigación, se enmarca en un diseño no experimental ya que no se realiza manipulación deliberada de las variables y se observan los fenómenos tal y como se presenta en la realidad. Sabino (2003), De corte transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento

dato. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.67). y es de sub tipo descriptivo porque busca especificar las propiedades importantes de la persona, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis (Dankher 1986).

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

La población está constituida por todas las enfermeras que laboran en las áreas de medicina del Hospital Nacional Dos De Mayo.

La muestra está conformada por 101 enfermeras que laboran en los servicios de medicina del hospital nacional dos de mayo, por lo tanto, el muestreo es de tipo no probabilístico ya que las unidades muestrales no fueron seleccionadas al azar, sino son elegidas por conveniencia y es de subtipo censal ya que en la presente investigación se utilizó a toda la población como muestra.

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

Para la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, Hernández (2014). “consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencia”, y el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario, ya que es “el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado llena por sí mismo”. Hernández (2014).

Tabla 3.

*Técnica e instrumentos de recolección de datos*

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

**Validación y confiabilidad del instrumento**

La valides del instrumento de evaluación es aplicable, de acuerdo al juicio de expertos al que fue sometido, a fin de dar valor al contenido de los instrumentos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, teniendo como resultado lo siguiente:

Tabla 4.

*Validación de Juicio de Expertos*

<b>Experto</b>	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Aplicable</b>
1	Carpio Montero Wilder	08759489	Aplicable
2	Fuentes Tafur Luis Alberto	27725375	Aplicable
3	Sánchez Coronel Danilo Américo	08745357	Aplicable

Confiabilidad de los instrumentos se han realizado con el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach arrojando los siguientes resultados:

Tabla 5.

*Estadístico de Confiabilidad del clima organizacional*

Clima organizacional	
Alfa de Cronbach	0.748
Nº de elementos	51

Tabla 6.

*Estadístico de Confiabilidad de la satisfacción laboral*

Satisfacción laboral	
Alfa de Cronbach	0.814
Nº de elementos	35

**Ficha Técnica:**

Nombre: OCQ litwing y stringer

Autor: Litwing y Stringer

Año: 1968, adaptada (2011).

El cuestionario de clima organizacional consto de 51 ítems los cuales se agruparon en nueve dimensiones (estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, identidad), y cada una fue valorada mediante una

escala tipo Likert 5. Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: Totalmente en desacuerdo (1 punto), en desacuerdo (2 puntos), ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3 puntos), de acuerdo (4 puntos) y totalmente de acuerdo (5 puntos). La modalidad de calificación se realizó con la obtención del puntaje total, que resultó de sumar las puntuaciones que fueron alcanzadas en las respuestas de cada ítem, lográndose un puntaje mínimo de 51 y como máximo 255 y por cada dimensión los siguientes puntaje: estructura (5 – 35 puntos), responsabilidad (8-40 puntos), para recompensa (6 – 30 puntos), desafío (4 - 20 puntos), relaciones (6- 30 puntos), cooperación (5 - 25 puntos), estándares (3 - 15 puntos), conflicto (5 – 25puntos) e identidad (7 - 35 puntos). El clima organizacional fue determinado por la siguiente puntuación: Malo (51-119 puntos), Moderado (120-187) y Bueno (188 – 255 puntos). (Anexo 2)

Nombre: satisfacción laboral (SL-SPC).

Autor: Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo.

Año: 1999

Procedencia: Lima- Perú (Universidad Ricardo Palma)

El segundo cuestionario aplicado fue referente a satisfacción labora y constó de 35 ítems en donde se consideraron las siguientes dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad. Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: ninguna 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 se obtuvo de sumar las puntuaciones alcanzada en las respuestas de cada ítem, logrando un puntaje máximo de 175 puntos y mínimo de 35 puntos, habiendo sido determinada la calificación siguiente: Deficiente (35 – 82 puntos), moderado (83-128) y Eficiente (129 – 175). (Anexo 2).

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

Una vez finalizada la recolección de los datos, se procedió a realizar el procesamiento de la información para ello se diseñó una base de datos que permitió consolidar la información para luego ser procesados usando los programas SPSS y Microsoff Exel.

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

## **2.9 Aspectos éticos**

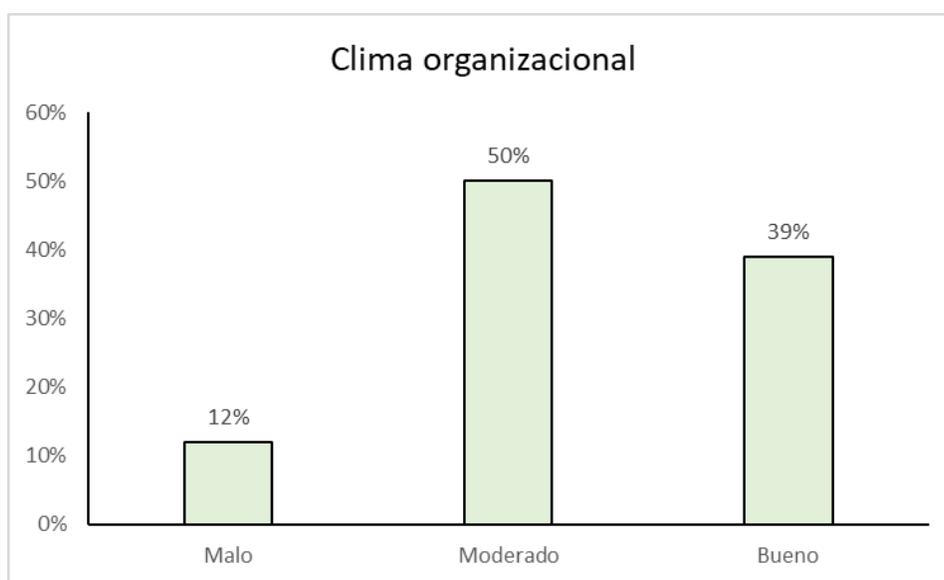
Para la realización del estudio de investigación se considera necesario contar con la autorización de la institución y se pedirá el consentimiento informado del sujeto de estudio, previamente explicándole el contenido, por lo que la decisión de participar o no en la investigación será manifestado en forma verbal y la decisión tomada será respetada, así mismo la información vertida en los cuestionarios será de carácter anónimo y no será divulgado.

### **III. Resultados**

### 3.1 Presentación de resultados:

#### Resultados descriptivos:

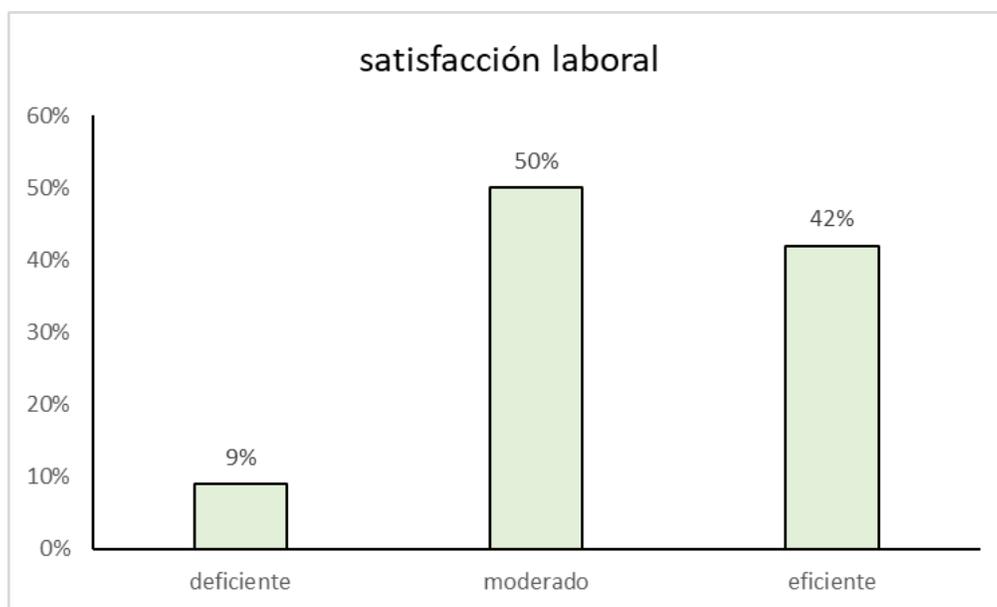
A continuación, se presenta la información obtenida sobre clima organizacional y satisfacción laboral que refieren tener las enfermeras que trabajan en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2015. Del total de enfermeras encuestadas 101 (100 %) se tiene que la mayoría 88 (87 %) son de sexo femenino y 13 (13 %) son de sexo masculino (ver anexo B), así mismo se observa que la mayoría 54 (53.47 %) tienen edad comprendida entre los 20 y 39 años, seguidos del grupo etareo comprendido entre 40 y 59 años con un total de 47 (46.53 %) (ver anexo A), también se encontró que la mayoría 55 (56.53 %) son contratados y 46 (45.54 %) son nombrados (ver anexo C), así mismo se encontró que la mayoría 74 (73.27 %) tiene tiempo laboral comprendido entre 1 y 10 años, seguido por el tiempo laboral comprendido entre 11 y 20 años con un total de 17 (16.83 %) (ver anexo D).



*Figura 1.* Nivel del clima organizacional en las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.

En cuanto al nivel del clima organizacional en las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, se tiene al 12% de las enfermeras

perciben que el clima organizacional es malo, mientras que el 50% de las enfermeras perciben que el nivel es moderado, y el 39% de las enfermeras perciben que el nivel del clima organizacional es bueno en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.



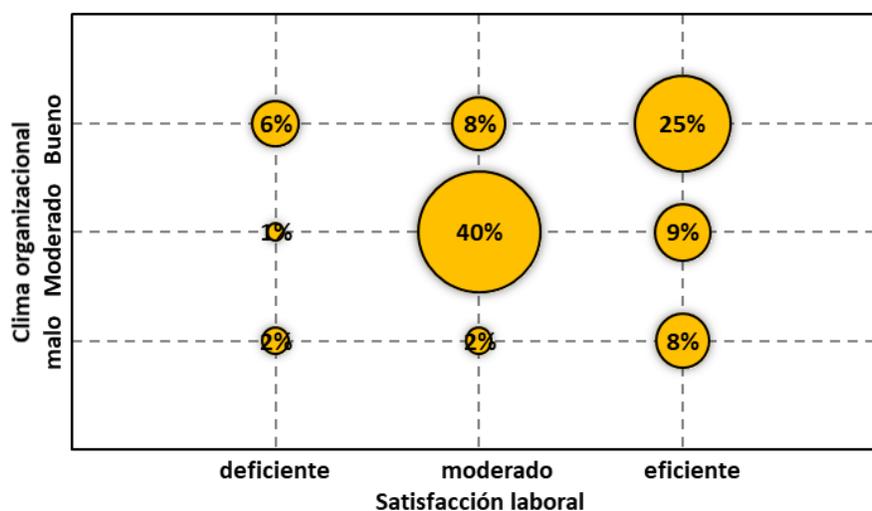
*Figura 2.* Nivel de satisfacción laboral en las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.

Asimismo, se tiene al nivel de la satisfacción laboral en las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, se tiene al 9% de las enfermeras perciben que la satisfacción laboral es deficiente, mientras que el 50% de las enfermeras perciben que el nivel es moderado, y el 42% de las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo perciben que el nivel es eficiente.

Tabla 7.

*Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

Clima organizacional	satisfacción laboral						Total	
	deficiente		Moderado		eficiente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	2	2%	2	2%	8	8%	<b>12</b>	<b>12%</b>
Moderado	1	1%	40	40%	9	9%	<b>50</b>	<b>50%</b>
Bueno	6	6%	8	8%	25	25%	<b>39</b>	<b>39%</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>	<b>50</b>	<b>50%</b>	<b>42</b>	<b>42%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>



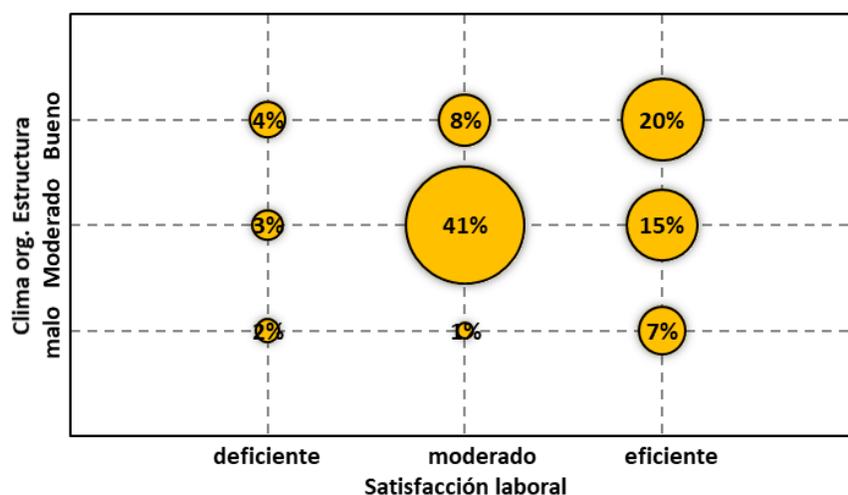
*Figura 3. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

En cuanto al clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo se aprecia que, el 25% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional es bueno, asimismo el 40% de las enfermeras perciben que el clima organizacional es moderado por lo que el nivel de la satisfacción laboral es moderado y el 2% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional es malo en las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.

Tabla 8.

*Dimensión estructura y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima - Perú, 2015.*

Clima org. Estructura	satisfacción laboral						Total	
	deficiente		moderado		eficiente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	2	2%	1	1%	7	7%	<b>10</b>	<b>10%</b>
Moderado	3	3%	41	41%	15	15%	<b>59</b>	<b>58%</b>
Bueno	4	4%	8	8%	20	20%	<b>32</b>	<b>32%</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>	<b>50</b>	<b>50%</b>	<b>42</b>	<b>42%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>



*Figura 4. Dimensión estructura y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima - Perú, 2015*

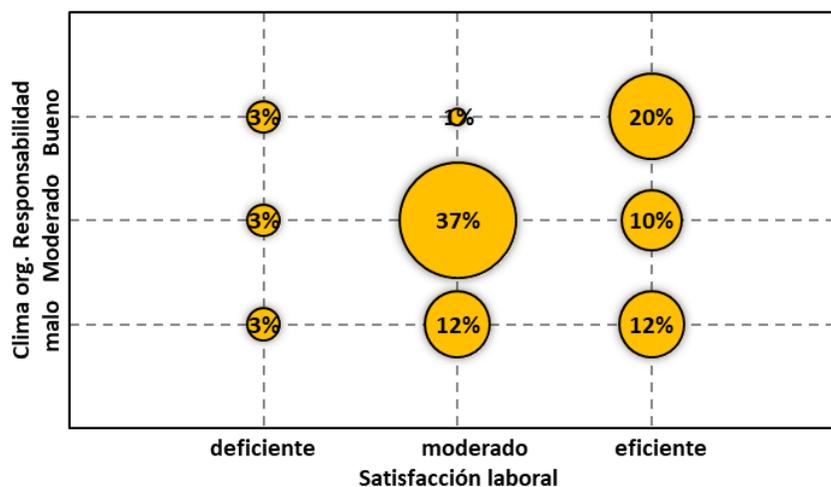
Asimismo se tiene al clima organizacional en la dimensión estructura y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo se aprecia que, el 20% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión estructura es bueno, asimismo el 41% de las enfermeras perciben que el clima organizacional en la dimensión estructura es moderado por lo que el nivel de la satisfacción laboral es moderado y el 2% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la

dimensión estructura es malo en las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.

Tabla 9.

*Dimensión responsabilidad y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

Clima org. Responsabilidad	satisfacción laboral						Total	
	deficiente		Moderado		eficiente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	3	3%	12	12%	12	12%	27	27%
Moderado	3	3%	37	37%	10	10%	50	50%
Bueno	3	3%	1	1%	20	20%	24	24%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>	<b>50</b>	<b>50%</b>	<b>42</b>	<b>42%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>



*Figura 5. Dimensión responsabilidad y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

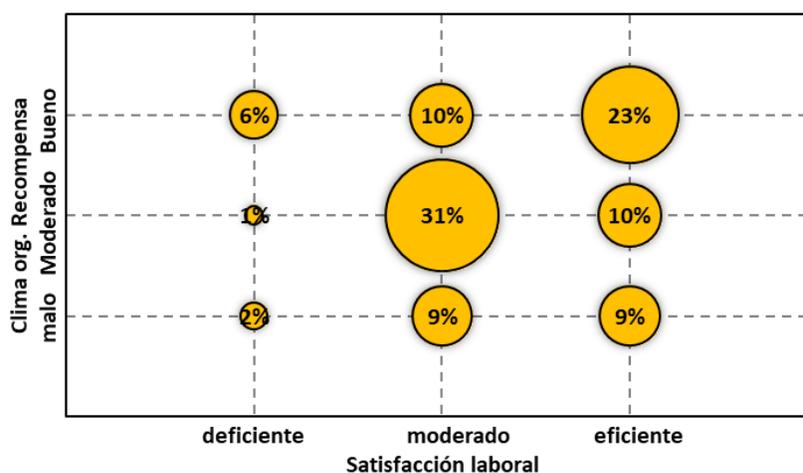
Asimismo se tiene al clima organizacional en la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo se aprecia que, el 20% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión responsabilidad es bueno, mientras que el 37% de las enfermeras perciben que el clima organizacional en la dimensión responsabilidad es moderado por

lo que el nivel de la satisfacción laboral es moderado y el 3% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión responsabilidad es malo en las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.

Tabla 10.

*Dimensión recompensa y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

Clima org. Recompensa	satisfacción laboral						Total	
	deficiente		moderado		eficiente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	2	2%	9	9%	9	9%	20	20%
Moderado	1	1%	31	31%	10	10%	42	42%
Bueno	6	6%	10	10%	23	23%	39	39%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>	<b>50</b>	<b>50%</b>	<b>42</b>	<b>42%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>



*Figura 6. Dimensión recompensa y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

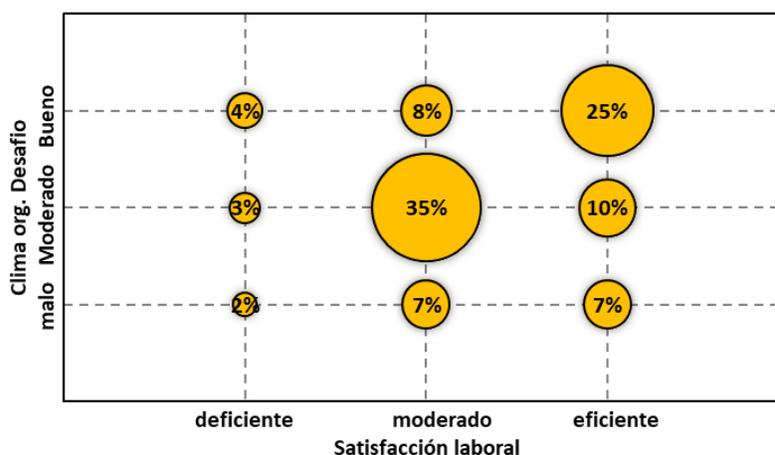
Asimismo se tiene al clima organizacional en la dimensión recompensa y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo se aprecia que, el 23% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión

recompensa es bueno, mientras que el 31% de las enfermeras perciben que el clima organizacional en la dimensión recompensa es moderado por lo que el nivel de la satisfacción laboral es moderado y el 2% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión recompensa es malo en las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.

Tabla 11.

*Dimensión desafío y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

Clima org. Desafío	satisfacción laboral						Total	
	deficiente		moderado		eficiente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	2	2%	7	7%	7	7%	16	16%
Moderado	3	3%	35	35%	10	10%	48	48%
Bueno	4	4%	8	8%	25	25%	37	37%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>	<b>50</b>	<b>50%</b>	<b>42</b>	<b>42%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>



*Figura 7. Dimensión desafío y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

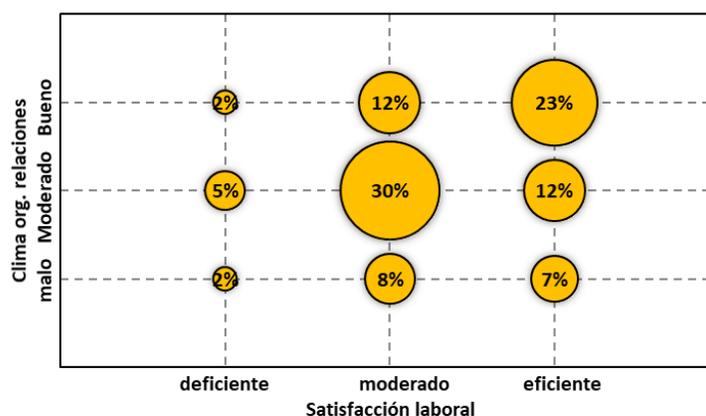
Asimismo se tiene al clima organizacional en la dimensión desafío y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en los servicios de medicina del Hospital

Nacional Dos de Mayo se aprecia que, el 25% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión desafío es bueno, mientras que el 35% de las enfermeras perciben que el clima organizacional en la dimensión desafío es moderado por lo que el nivel de la satisfacción laboral es moderado y el 2% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión desafío es malo en las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.

Tabla 12.

*Dimensión relaciones y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

Clima org. Relaciones	satisfacción laboral						Total	
	deficiente		moderado		eficiente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	2	2%	8	8%	7	7%	17	17%
Moderado	5	5%	30	30%	12	12%	47	47%
Bueno	2	2%	12	12%	23	23%	37	37%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>	<b>50</b>	<b>50%</b>	<b>42</b>	<b>42%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>



*Figura 8. Dimensión relaciones y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

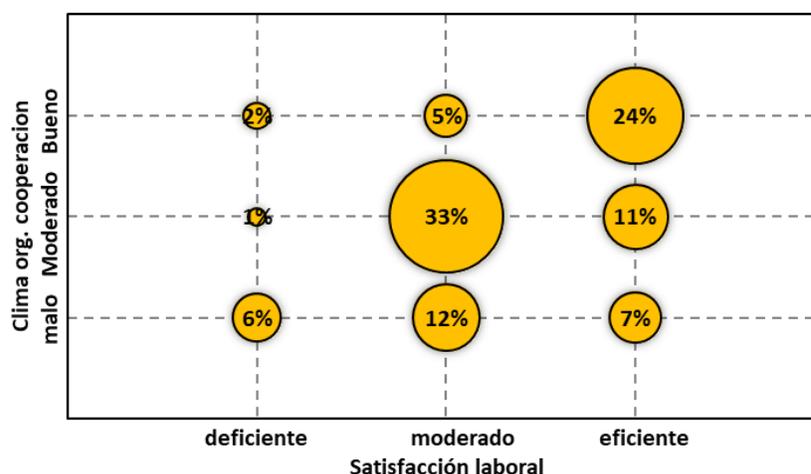
Asimismo se tiene al clima organizacional en la dimensión relaciones y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en los servicios de medicina del Hospital

Nacional Dos de Mayo se aprecia que, el 23% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión relaciones es bueno, mientras que el 30% de las enfermeras perciben que el clima organizacional en la dimensión relaciones es moderado por lo que el nivel de la satisfacción laboral es moderado y el 2% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión relaciones es malo en las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.

Tabla 13.

*Dimensión cooperación y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

Clima org. Cooperación	satisfacción laboral						Total	
	deficiente		moderado		eficiente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	6	6%	12	12%	7	7%	25	25%
Moderado	1	1%	33	33%	11	11%	45	45%
Bueno	2	2%	5	5%	24	24%	31	31%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>	<b>50</b>	<b>50%</b>	<b>42</b>	<b>42%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>



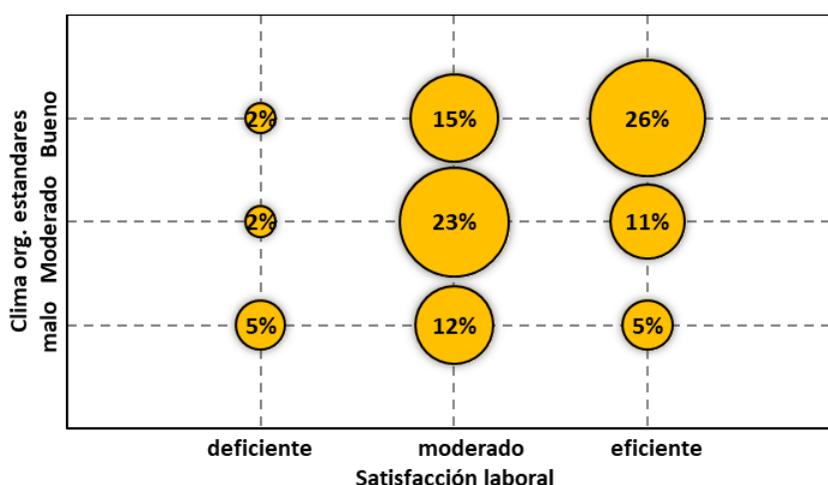
*Figura 9. Dimensión cooperación y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

Asimismo se tiene al clima organizacional en la dimensión cooperación y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo se aprecia que, el 24% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión cooperación es bueno, mientras que el 33% de las enfermeras perciben que el clima organizacional en la dimensión cooperación es moderado por lo que el nivel de la satisfacción laboral es moderado y el 6% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión cooperación es malo en las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.

Tabla 14.

*Dimensión estándares y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

Clima org. Estándares	satisfacción laboral						Total	
	deficiente		moderado		Eficiente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	5	5%	12	12%	5	5%	<b>22</b>	<b>22%</b>
Moderado	2	2%	23	23%	11	11%	<b>36</b>	<b>36%</b>
Bueno	2	2%	15	15%	26	26%	<b>43</b>	<b>43%</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>	<b>50</b>	<b>50%</b>	<b>42</b>	<b>42%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>



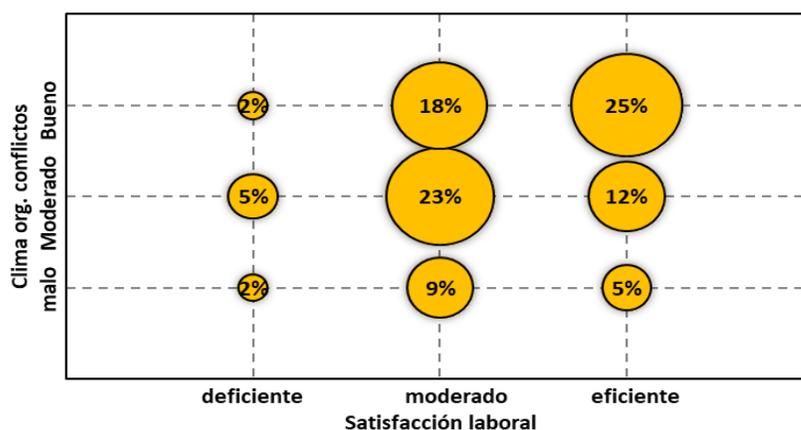
*Figura 10. Dimensión estándares y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional dos de Mayo*

Asimismo se tiene al clima organizacional en la dimensión estándares y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo se aprecia que, el 26% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión estándares es bueno, mientras que el 23% de las enfermeras perciben que el clima organizacional en la dimensión estándares es moderado por lo que el nivel de la satisfacción laboral es moderado y el 5% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión estándares es malo en las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.

Tabla 15.

*Dimensión conflictos y satisfacción Laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

Clima org. Conflictos	satisfacción laboral						Total	
	deficiente		moderado		eficiente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	2	2%	9	9%	5	5%	<b>16</b>	<b>16%</b>
Moderado	5	5%	23	23%	12	12%	<b>40</b>	<b>40%</b>
Bueno	2	2%	18	18%	25	25%	<b>45</b>	<b>45%</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>	<b>50</b>	<b>50%</b>	<b>42</b>	<b>42%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

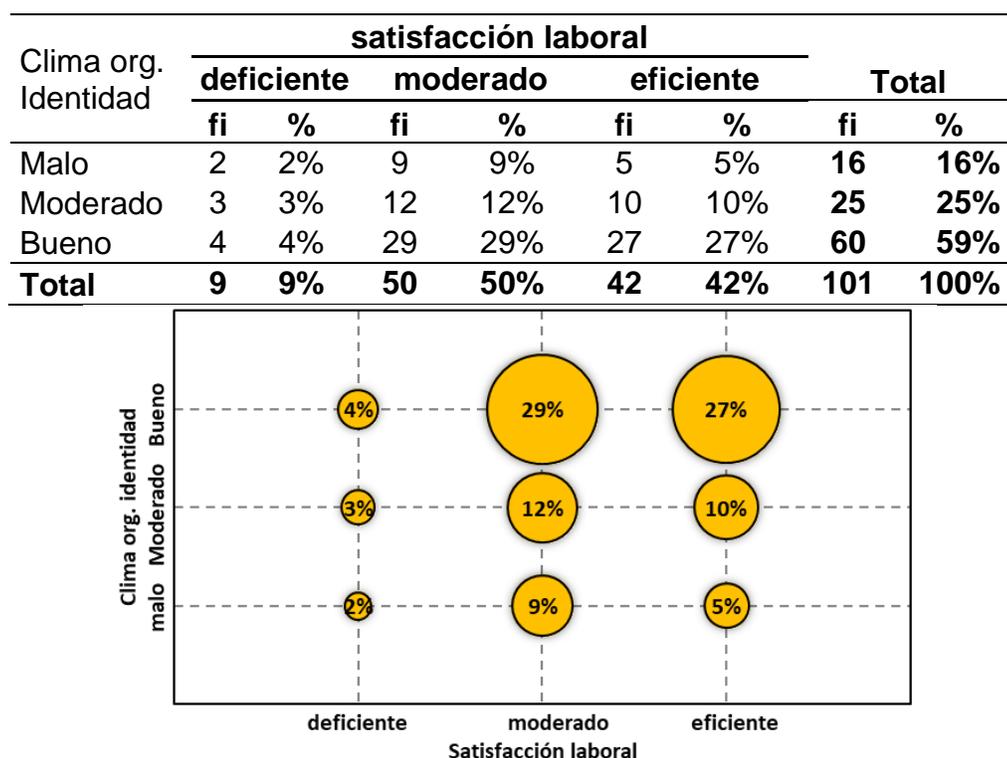


*Figura 11. Dimensión conflictos y satisfacción Laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

Asimismo se tiene al clima organizacional en la dimensión conflictos y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo se aprecia que, el 25% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión conflictos es bueno, mientras que el 23% de las enfermeras perciben que el clima organizacional en la dimensión conflictos es moderado por lo que el nivel de la satisfacción laboral es moderado y el 2% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión conflictos es malo en las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.

Tabla 16.

*Dimensión identidad y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*



*Figura 12. Dimensión identidad y satisfacción laboral según enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

Asimismo se tiene al clima organizacional en la dimensión identidad y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo se aprecia que, el 27% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión identidad es bueno, mientras que el 12% de las enfermeras perciben que el clima organizacional en la dimensión identidad es moderado por lo que el nivel de la satisfacción laboral es moderado y el 2% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión identidad es malo en las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.

### 3.2 Contrastación de las hipótesis:

#### Hipótesis General:

Ho: No Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Hi: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Tabla 17.

#### *Rho Spearman Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			clima organizacional	satisfacción laboral
Rho de Spearman	clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,373**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,373**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015, donde se muestra el coeficiente Rho de Spearman,  $r_s = 0.373$  frente al nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, existe relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

### Hipótesis Específica 1:

Ho: No existe relación entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Hi: Existe relación entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Tabla 18.

*Rho Spearman Dimensión Estructura y Satisfacción Laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			dimensión estructura	satisfacción laboral
Rho de	dimensión	Coeficiente de	1,000	,373**
Spearman	estructura	correlación		
n		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	101	101
	satisfacción	Coeficiente de	,373**	1,000
	laboral	correlación		
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	101	101

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

La relación entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015, donde se muestra

el coeficiente Rho de Spearman,  $r_s = 0.373$  frente al nivel de significancia es 0.006, por lo tanto, se rechaza la hipótesis existe relación directa y baja entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

### Hipótesis Específica 2:

Ho: No existe relación entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Hi: Existe relación entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Tabla 19.

*Rho Spearman Dimensión responsabilidad y Satisfacción Laboral*

<b>Correlaciones</b>				
		Dimensión responsabili dad      satisfacción laboral		
Rho de Spearman	Dimensión responsabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,473**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,473**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

La relación entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015, el coeficiente Rho de Spearman es,  $r_s = 0.473$  y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula existe relación directa y moderada entre la

dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

### Hipótesis Específica 3:

Ho: No existe relación entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Hi: Existe relación entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Tabla 20.

*Rho Spearman Dimensión Recompensa y Satisfacción Laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			dimensión recompensa	satisfacción laboral
Rho de Spearman	dimensión	Coeficiente de	1,000	,433**
	recompensa	correlación		
	a	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	satisfacción	Coeficiente de	,433**	1,000
	laboral	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

La relación entre la dimensión recompensa y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015, el coeficiente Rho de Spearman es  $r_s = 0.433$  y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y existe relación directa y moderada entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.

#### Hipótesis Específica 4:

Ho: No existe relación entre la dimensión desafío y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Hi: Existe relación entre la dimensión desafío y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Tabla 21.

*Rho Spearman Dimensión Desafío y Satisfacción Laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			dimensión desafío	satisfacción laboral
Rho de Spearman	dimensión desafío	Coeficiente de correlación	1,000	,411**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,411**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

La relación entre la dimensión desafío y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015, el coeficiente Rho de Spearman es  $r_s = 0.411$  y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula existe relación moderada y directa entre la dimensión desafío y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

### Hipótesis Específica 5:

Ho: No existe relación entre la dimensión relaciones y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Hi: Existe relación entre la dimensión relaciones y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Tabla 22.

*Rho Spearman Dimensión Relación y Satisfacción Laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			dimensión relaciones	satisfacción laboral
Rho de Spearman n	dimensión relaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,481**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

La relación entre la dimensión relaciones y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015, el coeficiente Rho de Spearman es  $r_s = 0.481$  y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, existe relación directa y moderada entre la dimensión relaciones y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

### Hipótesis Específica 6:

Ho: No existe relación entre la dimensión cooperación y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Hi: Existe relación entre la dimensión cooperación y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Tabla 23.

*Rho Spearman Dimensión Cooperación y Satisfacción Laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			dimensión cooperación	satisfacción laboral
Rho de Spearman	dimensión cooperación	Coeficiente de correlación	1,000	,477**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
satisfacción laboral	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,477**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

La relación entre la dimensión cooperación y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015, el coeficiente Rho de Spearman es  $r_s = 0.477$  y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y existe relación directa y moderada entre la dimensión cooperación y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

### Hipótesis Específica 7:

Ho: No existe relación entre la dimensión estándares y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Hi: Existe relación entre la dimensión estándares y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Tabla 24.

*Rho Spearman Dimensión Estándares y Satisfacción Laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			dimensión estándares	satisfacción laboral
Rho de Spearman	dimensión estándares	Coeficiente de correlación	1,000	,410**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,410**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

La relación entre la dimensión estándares y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015, el coeficiente Rho de Spearman es  $r_s = 0.410$  y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, existe relación directa y moderada entre la dimensión estándares y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

### Hipótesis Específica 8:

Ho: No existe relación entre la dimensión conflictos y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Hi: Existe relación entre la dimensión conflictos y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Tabla 25.

*Rho Spearman Dimensión Conflicto y Satisfacción Laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			dimensión conflictos	satisfacción laboral
Rho de Spearman	dimensión conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

La relación entre la dimensión conflictos y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015, el coeficiente Rho de Spearman es  $r_s = 0.451$  y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, existe relación directa y moderada entre la dimensión conflictos y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.

### Hipótesis Específica 9:

Ho: No existe relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Hi: Existe relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

Tabla 26.

*Rho Spearman Dimensión Identidad y Satisfacción Laboral*

<b>Correlaciones</b>			dimensión identidad	satisfacción laboral
Rho de Spearm an	dimensión identidad	Coeficiente de correlación	1,000	,420**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,420**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

La relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015, el coeficiente Rho de Spearman es  $r_s = 0.420$  y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, existe relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

## **IV. Discusión**

De la investigación realizada en el Hospital Nacional Dos de Mayo, referido al clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de medicina; se derivaron los siguientes resultados que son motivo de discusión.

Dentro del estudio, se tiene el nivel del clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras, donde el 25% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional es bueno, mientras que en el estudio de Angarita (2011), en su tesis titulada: “Medición del clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de Copetran Bucaramanga”, tuvo como objetivo general describir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados en Copetran Bucaramanga, el estudio realizado fue no experimental, descriptivo, correlacional, aplicado a una muestra de 60 trabajadores donde el 95% de los participantes manifiestan tener un nivel de satisfacción alto, mientras que un 5% restante un nivel bajo, asimismo identifica la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral no muy fuerte, indicando la existencia de factores externos e internos que influyen al establecer dicha relación, dentro del estudio encontramos que la relación es de 0.373 frente al nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, existe relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina.

Por su parte en el estudio de Chiang, Salazar y otros (2011), en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad”, el estudio realizado fue de tipo empírico transversal, la muestra estuvo compuesta por 1239 trabajadores de tres hospitales públicos, en donde el instrumento aplicado fue adaptado, desarrollado y validado por los propios autores, los resultados muestran que en las dimensiones de las dos variables, no se observaron diferencias estadísticamente significativas entre ambos tipos de hospitales. Respecto a las correlaciones, si comparamos en hospitales de alta y baja complejidad vemos que las relaciones más altas se dieron entre la dimensión de satisfacción laboral con supervisión y las dimensiones de clima organizacional apoyo e innovación, respectivamente. Sin embargo, en el estudio el 20% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima

organizacional en la dimensión estructura es bueno, y el 2% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión estructura es malo. En cuanto al coeficiente de correlación se tiene 0.373 frente al nivel de significancia es 0.006, por lo que existe relación directa y baja entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral de las enfermeras, similar situación se tiene a Bustamante, Hernández y otros (2010), en su estudio “Análisis del clima organizacional en el hospital regional de Talca”, manifiestan que el “Apoyo” es la que se encuentra más alejada por debajo de la media con 2,54 puntos equivalente a un estándar de 2,03. Entre los enunciados relevantes, “El número de personas que trabaja en esta institución es apropiada para la cantidad de trabajo que se realiza” alcanza -0,89 y “La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo” logra -0,66 puntos estándares, mientras que en el estudio el 20% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión responsabilidad es bueno, y el 3% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente en cuanto a la relación es de 0.473 implica que existe relación directa y moderada entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral de las enfermeras

Por su parte, en el trabajo de Cortez (2009), en cuanto al estudio “Diagnóstico del Clima Organizacional Hospital “Dr. Luis Nachón”. Xalapa. Ver. 2009. El estudio realizado fue descriptivo, transversal y observacional; tuvo como objetivo general diagnosticar el CO del Hospital “Dr. Luis F. Nachón” de la ciudad de Xalapa, fue aplicado a una muestra de 880 trabajadores manifiesta que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tiene preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal, en cuanto al estudio, es identificar la correlación, siendo este de 0.433 implica una relación directa y moderada entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina

Asimismo, en cuanto al estudio de Apuy (2008), en su tesis titulada: "Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio-Noviembre 2008". Donde en la infraestructura existen criterios de insatisfacción en la mayoría de los indicadores evaluados: condiciones del ambiente físico, las medidas de seguridad, en cantidad y calidad de equipos, el personal considera inadecuados, el 25% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión desafío es bueno, asimismo el coeficiente de correlación es de 0.411 el cual existe relación moderada y directa entre la dimensión desafío y la satisfacción laboral de las enfermeras, similar estudio se tiene a Chiang, Salazar y otros (2007), realizó una investigación titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de salud estatal; los autores llegaron a las siguientes conclusiones: el coeficiente para la escala de clima organizacional completa es alto, coeficiente Alpha de Cronbach 0,969. La escala de satisfacción completa muestra un coeficiente alto de 0,925 este resultado coincide con los resultados de Meliá, asimismo el 23% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión relaciones es bueno, en cuanto al coeficiente de relación es de 0.481 por lo que existe relación directa y moderada entre la dimensión relaciones y la satisfacción laboral de las enfermeras

En cuanto a Arias (2004), en su tesis titulada: "Factores del clima \_Organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004." El estudio realizado fue descriptivo, cuantitativo, transversal; La motivación por el trabajo se describe como fuente de satisfacción y de realización, pero tanto las jefaturas del área, como las del hospital, deban analizar lo concerniente a: incentivos, reconocimientos, motivación del desempeño, evaluación objetiva del desempeño y condiciones físicas del trabajo. La reciprocidad, se determinó como satisfactoria y se recomienda equidad en la asignación a cursos y ascensos. La autora formula, entre otras las siguientes conclusiones: el clima organizacional en la UCIN es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora, concuerda con el estudio de Monteza (2010), en su

tesis titulada: “Influencia en clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Essalud Chiclayo – 2010.” Manifiesta que el 42% de enfermeras considera que existen un clima laboral medianamente favorable, desfavorable con 28% y muy desfavorable con 16% y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Respecto a la satisfacción laboral se ubican en un nivel medianamente satisfactorio, justificándose por la falta de fortalecimiento de los beneficios sociales y/o remunerativos, así como del mejoramiento del ambiente donde se realiza el trabajo, a esto se añade el capital humano y material no suficientes, las debilidades a las relaciones interpersonales y políticas administrativas que son inestables para la profesión. Se pudo observar un predominio de la dimensión beneficios sociales y/o remunerativos., mientras que, en el estudio, el 24% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión cooperación es bueno, en cuanto al coeficiente de correlación 0.477 y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, existe relación directa y moderada entre la dimensión cooperación y la satisfacción laboral de las enfermeras.

Finalmente se tiene al estudio de Pelaes (2010), en su tesis titulada: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”, manifiesta que sus clientes de la empresa telefónica se encuentra satisfecha en un 23 %, mientras que en la dimensión relaciones interpersonales la satisfacción es de 12 %, identifican una correlación de 0,64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora la correlativamente la satisfacción del cliente. Se comprobó la hipótesis específica 2 plantea q existe relación directa entre clima organizacional (estilo de dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables es de 0.81, sin embargo, en el estudio el 26% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión estándares es bueno, con un coeficiente de correlación es de 0.410 el cual, existe relación directa y moderada entre la dimensión estándares y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

El trabajo de la enfermera es de una enorme grandeza, tanto humana como laboral, pero se repara poco en las condiciones en que se realiza: Trabajo a turnos durante los 365 días del año, trabajo en días festivos, nocturnidad, alta tasa de eventualidad, estrés, riesgos laborales diversos, etc. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima favorable y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo. Las condiciones donde se realiza el trabajo, según la literatura revisada, influye en la satisfacción laboral de las personas, y especialmente sensibles a ellas son las mujeres.

## **V. Conclusiones**

**Primera,** En cuanto al clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras, el 25% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional es bueno, asimismo el 40% es moderado por lo que el nivel de la satisfacción laboral es moderado y el 2% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional es malo. En cuanto al coeficiente de relación es de 0.373 frente al nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, existe relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

**Segunda,** asimismo el 20% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión estructura es bueno, y el 2% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión estructura es malo. En cuanto al coeficiente de correlación se tiene 0.373 frente al nivel de significancia es 0.006, por lo tanto, se rechaza la hipótesis existe relación directa y baja entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

**Tercera,** Mientras que el 20% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión responsabilidad es bueno, y el 3% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión responsabilidad es malo. Por cuanto el coeficiente de relación es de 0.473 y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula existe relación directa y moderada entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

**Cuarta,** asimismo el 23% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión recompensa es bueno, y el 2% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es

deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión recompensa es malo en cuanto al coeficiente de correlación es de 0.433 y el nivel de significancia es 0.000, por lo que existe relación directa y moderada entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.

**Quinta**, mientras que el 25% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión desafío es bueno, y el 2% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión desafío es malo, en cuanto al coeficiente de correlación es de 0.411 y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, existe relación moderada y directa entre la dimensión desafío y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

**Sexta**, por su parte el 23% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión relaciones es bueno, y el 2% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión relaciones es malo, en cuanto al coeficiente de relación es de 0.481 y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, existe relación directa y moderada entre la dimensión relaciones y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del HNDM 2015.

**Séptima**, asimismo el 24% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión cooperación es bueno, y el 6% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión cooperación es malo en cuanto al coeficiente de correlación 0.477 y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, existe relación directa y moderada entre la dimensión cooperación y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

**Octava**, mientras que el 26% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión estándares es bueno, y el 5% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión estándares es malo, en cuanto al coeficiente de correlación es de 0.410 y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, existe relación directa y moderada entre la dimensión estándares y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

**Novena**, asimismo el 25% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión conflictos es bueno, y el 2% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión conflictos es malo y el coeficiente de correlación es de 0.451 y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, existe relación directa y moderada entre la dimensión conflictos y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.

**Décima**, finalmente el 27% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es eficiente por lo que el clima organizacional en la dimensión identidad es bueno, y el 2% de las enfermeras perciben que el nivel de la satisfacción laboral es deficiente por lo que el nivel del clima organizacional en la dimensión identidad es malo en cuanto el coeficiente de correlación se tiene al 0.420 y el nivel de significancia es 0.000, por lo tanto, existe relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015.

## **VI. Recomendaciones**

**Primero.** El Ministerio de Salud debe fortalecer y difundir su programa de clima organizacional ya existente, para así realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional y de la satisfacción laboral, con el fin de así obtener mejor desempeño en los trabajadores de las instituciones estatales.

**Segundo.** A las autoridades del Hospital Nacional Dos de Mayo tomar en cuenta esta investigación para así atender la satisfacción y clima organizacional moderado existente en las enfermeras, y aplicarlo a los otros grupos profesionales para tener un diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en la institución y así aplicar estrategias que les ayuden a mejorar.

**Tercero.** Las autoridades del Hospital Nacional Dos de Mayo reforzar la capacitación del personal de enfermería y mejorar la dotación de personal, la provisión de insumos y equipamiento, que permitan la satisfacción laboral y llevar el clima organizacional a un nivel positivo.

**Cuarto.** Reforzar el área de clima organizacional de la institución y articularlo al departamento de enfermería de la institución para realizar evaluaciones permanentes de clima organizacional y la satisfacción laboral de la institución y poder mejorar los puntos débiles en dichos temas.

**Quinto.** Las universidades encargadas de formar licenciadas en enfermería, incorporar asignaturas de gerencia y manejo de recursos en el ámbito hospitalario para fortalecer la carrera de enfermería en el Perú.

## REFERENCIAS

- Aiken, L. (2011). Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction, *The Journal of the American Medical Association* (pp. 1987-1993).
- Angarita, A. (2011). Medición del clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados de copetran Bucaramanga. (Tesis de maestría inédita). Universidad pontificia Bolivariana. Colombia. (pp. 71)
- Apuy, I. (2008). Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del hospital San Rafael de Alajuela, Junio-Noviembre 2008. (Tesis de maestría inédita). Universidad Nacional de Educación a Distancia. Costa Rica, (pp.127-129)
- Arias Jiménez M. (2004) Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, ISSN. (pp. 5-12).
- Arias, w. Arias, G. (2014). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector publico privado. Arequipa-Perú
- Asenjo, A. (1999). Gestión diaria del hospital *Salud Pública* (pp. 417-419). España.
- Ayala, S. Gutiérrez, M. Peña, N. Lugo, V. Chazarreta, M, Castro, F. Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v22n2/ems05205.pdf>
- Ballesteros, A. Cuevas, C. Giraldo, L. Martin, I. Molina, A. Rodríguez, A. Veles, V. (2006). Mapas Conceptuales una técnica para aprender. (13va ed.).

Madrid: Narcea.

Bonillo, D. Nieto, F. (2002). La Satisfacción Laboral como elemento motivador del empleado. Universidad de Huelva. (Vol. 11). (pp. 189-200).

Bustamante, A. Hernández, P. Yáñez, A. (2010), Análisis del clima organizacional en el hospital regional de Talca”. Estudios Seriados. (pp. 1-16).

Caballero, K. (2002). El concepto de Satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza: Profesorado, revista de currículo y formación del profesorado. (Vol. 6. 1-2), (pp. 1-10). Recuperado de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Cavalcante, J. (2004). Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Inovació Educativa (Tesis doctoral inédita). Bahía – Brasil-

Chiang, M. Antonio, J. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. (Vol 1). Univ. Pontifica Comillas. España (pp. 50).

Chiang, M. Salazar, M. Martin, J. Núñez, A. (2011) Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre Hospitales públicos de alta y baja complejidad. Salud de los trabajadores. Recuperado de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php.pid=5135/01382011000100002&script=sci\\_a\\_rtttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php.pid=5135/01382011000100002&script=sci_a_rtttext)

Chiang, M. Salazar, M. Núñez, A.(2007) Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. (16:1-74.)

Chiavenato, I. Guzmán, M. (2009). Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. (Vol1.2<sup>da</sup>ed). (pp. 416).México: Mc GRAW HILL.

Colección educativa en salud pública. (2015). Maestría en Salud Pública-Región Xalapa: Universidad Veracruzana. Recuperado de <http://www.uv.mx/msp/colecciones-educativas/>

Cortés, M. (2009) Diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachón. Xalapa, (Tesis de maestría inédita) Universidad Veracruzana. México. (pp. 172)

Fundación Aga Khan. (1993). Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud: 100 Consejos para una mejor gestión. Washington D.C.

Gan, F. Berbel, G. (2007). Manual de Recursos Humanos. (Vol. 1.1<sup>era</sup>ed). (pp. 195). España: UOC.

Gonzales, M. (2001). Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. México.

Grande, I. Abascal, E. (2009). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. (pp. 256). España: ESIC.

Hernandez, R. Fernandez, C. Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: MC GRAW HILL.

Herzberg, F. Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). The motivation to work. New York: Wiley

Kennethn, W. (1990). Conducta Organizacional y Psicología del Personal. México: Continental.

- Llaneza, J. (2009). Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista. (Vol. 1.12<sup>va</sup>ed). (pp. 479). Lex Nova.
- López, J. (2005). Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Unmsm. (Vol.15.8). (pp. 26).
- Marriner, A. (1996). Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ta Edición. España: Mosby – Doyma.
- Martínez, M. (2003). Gestión empresarial: Equilibrando objetivos y valores. (Vol.1.2<sup>da</sup>ed). (pp. 70-71). Ediciones Díaz de Santos.
- Martínez, M. González, R. (2008). Satisfacción laboral de las enfermeras de la Xarxa Sanitaria Social de Santa Tecla. (Tesis de maestría inédita). Escuela Universitaria de Enfermería Santa Madrona de la Fundación la Caixa. (pp.111).
- Maslow, A. (1954). A theory of human motivation. Psychological Review (Vol. 50. 4). (pp. 370-396).
- Méndez, E. (2006). Clima organizacional en Colombia: El Imcoc, un método de análisis para su intervención. Universidad del Rosario. Colombia. (Vol1). (pp. 33).
- Ministerio de Salud. (1996). Manual de Relaciones Interpersonales Proyecto Salud Y Nutrición Básica.

Monteza, E. (2010), Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital Essalud Chiclayo, 2010. (Tesis de maestría inédita) Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo. (pp. 81)

Nahm, J. (1940). Satisfaction in nursing. In: Administration Journal Nursing. (Vol. 40.12). (pp. 1389-1392).

Navarro, E. (1996). Conocimiento y manejo del estrés en enfermería de los servicios de medicina de los hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo Perú. (Tesis inédita para optar el Título Profesional); U.N.M.S.M Perú. (pp. 50).

Palma, Sonia. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma. (Vol. 9.1). (pp. 27 – 34)

Pelaes, C. (2010), Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis11140>.

Pérez, M. Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción [en línea]. Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf).

Perez, T. Nestor, O. Rivera, C. Pedro, L. (2013). clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013. Iquitos – Perú.

- Polanco, C. (2014). El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (Intae) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes. Honduras.
- Prieto, E. (2012). Gestión estratégica organizacional. (Vol. 1.4<sup>ta</sup>ed). (pp. 66). Colombia: Ecoe.
- Robbins, S. (2003). Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones. 6ta Edición. México: Prentice Hispanoamericana.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. (pp. 675). México: Persons Prentice Hall.
- Rodriguez, Retamal y otros (2011). clima y satisfacción laboral y predictores del desempeño en una organización chilena. Chile.
- Rogero, P. (2005). Aplicación del Modelo de las Características del Puesto a través del SNJCI (Índice de Características del Trabajo de Enfermería) y JDS (Cuestionario de Análisis y Rediseño de Puestos) en Profesionales de Enfermería. (Tesis doctoral inédita). Universidad de Málaga.
- Ruiz, P. Alcalde, J. Lande, J. (2005). Gestión clínica en cirugía. España: Aran S.O.S (2000). Estrés en el trabajo. Trabajo revista de la OIT. Recuperado de <http://www.ilo.org/wcmsps/groups/public/pdf>.
- Sánchez, D (2013). Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto nacional de ciencias neurológicas. Rev Acad Perú Salud (pp. 62-66).
- Silva, R. Brain, L. (2006). Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico. (pp. 163). México: UNAM.

Tejada, J. Gimenez, V. Gan, F, Viladot, G. (2007). Formación de Formadores. (Vol. 2.1<sup>era</sup>ed). (pp. 210). España: Paraninfo.

Urbina, O. Soler, Si. & Otero, M. "Identificación de competencias en el profesional de Enfermería del servicio de Neonatología". Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v19n2/ems05205.pdf>

Uribe, F. (2014). Clima y ambiente organizacional, trabajo, salud y factores psicosociales. (Vol. 1.12<sup>va</sup>ed). (pp. 79-81). México: El manual moderno S.A.

Vladimirovna, O. (2005). Fundamentos de probabilidad y estadística. (pp.261) México: UAEMP.

Werther, W. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. 4<sup>a</sup> Edición. México: Mc. Graw Hill Interamericana.

## **Anexos**

**ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO**

AUTORAS: Br. JAZMIN GOTELLI SANTIVÁÑEZ  
Br. MANSILLA SANTAMARIA, MARIA ALEJANDRA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																																					
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos De Mayo 2015?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos De Mayo 2015</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Establecer la relación entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015.</p> <p>Existe relación entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los</p>	<p><b>VARIABLE 1. CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSION</th> <th>INDICADOR</th> <th>ITEM</th> <th>ESCALA DE MEDICION</th> <th>NIVELES O RANGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"><b>Estructura</b></td> <td rowspan="2">Estructura organizativa</td> <td>01 al</td> <td rowspan="2">Totalmente en desacuerdo</td> <td rowspan="2">Malo (51-119)</td> </tr> <tr> <td>07</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"><b>Responsabilidad</b></td> <td rowspan="2">Resolución de problema</td> <td>08 al</td> <td rowspan="2">ED: En desacuerdo</td> <td rowspan="2">Moderado (120-187)</td> </tr> <tr> <td>15</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"><b>Recompensa</b></td> <td rowspan="2">Valoración por los desempeños</td> <td>16 al</td> <td rowspan="2">NAND: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</td> <td rowspan="2">Bueno (188-255)</td> </tr> <tr> <td>21</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"><b>Desafío</b></td> <td rowspan="2">Desarrollo profesional</td> <td>22 al</td> <td rowspan="2">DA: De acuerdo</td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>25</td> </tr> <tr> <td rowspan="3"><b>Relaciones</b></td> <td rowspan="3">Comunicación interna</td> <td>26 al</td> <td rowspan="3">TA: Totalmente de acuerdo</td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>31</td> </tr> <tr> <td>32 al</td> </tr> <tr> <td rowspan="4"><b>Cooperación</b></td> <td rowspan="4">Apoyo para superar obstáculos</td> <td>36</td> <td rowspan="4"></td> <td rowspan="4"></td> </tr> <tr> <td>37 al</td> </tr> <tr> <td>39</td> </tr> <tr> <td>40 al</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>44</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICION	NIVELES O RANGO	<b>Estructura</b>	Estructura organizativa	01 al	Totalmente en desacuerdo	Malo (51-119)	07	<b>Responsabilidad</b>	Resolución de problema	08 al	ED: En desacuerdo	Moderado (120-187)	15	<b>Recompensa</b>	Valoración por los desempeños	16 al	NAND: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Bueno (188-255)	21	<b>Desafío</b>	Desarrollo profesional	22 al	DA: De acuerdo		25	<b>Relaciones</b>	Comunicación interna	26 al	TA: Totalmente de acuerdo		31	32 al	<b>Cooperación</b>	Apoyo para superar obstáculos	36			37 al	39	40 al			44		
DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICION	NIVELES O RANGO																																																				
<b>Estructura</b>	Estructura organizativa	01 al	Totalmente en desacuerdo	Malo (51-119)																																																				
		07																																																						
<b>Responsabilidad</b>	Resolución de problema	08 al	ED: En desacuerdo	Moderado (120-187)																																																				
		15																																																						
<b>Recompensa</b>	Valoración por los desempeños	16 al	NAND: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Bueno (188-255)																																																				
		21																																																						
<b>Desafío</b>	Desarrollo profesional	22 al	DA: De acuerdo																																																					
		25																																																						
<b>Relaciones</b>	Comunicación interna	26 al	TA: Totalmente de acuerdo																																																					
		31																																																						
		32 al																																																						
<b>Cooperación</b>	Apoyo para superar obstáculos	36																																																						
		37 al																																																						
		39																																																						
		40 al																																																						
		44																																																						

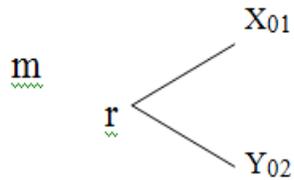
<p>Nacional Dos de Mayo 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión recompensa y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión desafío y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión relaciones y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión cooperación y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015?</p>	<p>servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión recompensa y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión desafío y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión relaciones y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión cooperación y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015</p>	<p>servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015.</p> <p>Existe relación entre la dimensión recompensa y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015.</p> <p>Existe relación entre la dimensión desafío y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015.</p> <p>Existe relación entre la dimensión relaciones y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015.</p> <p>Existe relación entre la dimensión cooperación y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015.</p>	<table border="1"> <tr> <td><b>Estándares</b></td> <td>Compromiso con la organización</td> <td>45 al 51</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Conflictos</b></td> <td>Resolución de obstáculos</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Identidad</b></td> <td>Identidad institucional</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;"><b>VARIABLE 2. SATISFACCION LABORAL</b></td> </tr> <tr> <th><b>DIMENSION</b></th> <th><b>INDICADOR</b></th> <th><b>ITEM</b></th> <th><b>ESCALA DE MEDICION</b></th> <th><b>NIVELES O RANGO</b></th> </tr> <tr> <td><b>Condiciones físicas y/o confort</b></td> <td>Distribución física</td> <td>1, 12, 20, 27, 31</td> <td><b>NN:</b> ninguna o nunca</td> <td>Deficiente (35-82)</td> </tr> <tr> <td><b>Beneficios Laborales y/o remunerativo</b></td> <td>Salario aceptable</td> <td>6, 13, 21</td> <td><b>P:</b> Poco</td> <td>Moderado (83-128)</td> </tr> <tr> <td><b>Políticas administrativas</b></td> <td>Sensación de explotación</td> <td>7, 14, 16, 22, 32</td> <td><b>RA:</b> Regular o algo</td> <td>Eficiente (129-175)</td> </tr> <tr> <td><b>Relaciones interpersonales</b></td> <td>Relación favorable con el jefe</td> <td>2, 8, 15, 23</td> <td><b>M:</b> mucho</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Relacion personal</b></td> <td>Realización</td> <td>3, 9, 17, 24, 28, 33</td> <td><b>TS:</b> todo o siempre</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Desempeño de tareas</b></td> <td>Utilidad</td> <td>4, 18, 10, 25, 34, 29</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<b>Estándares</b>	Compromiso con la organización	45 al 51			<b>Conflictos</b>	Resolución de obstáculos				<b>Identidad</b>	Identidad institucional				<b>VARIABLE 2. SATISFACCION LABORAL</b>					<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEM</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>	<b>NIVELES O RANGO</b>	<b>Condiciones físicas y/o confort</b>	Distribución física	1, 12, 20, 27, 31	<b>NN:</b> ninguna o nunca	Deficiente (35-82)	<b>Beneficios Laborales y/o remunerativo</b>	Salario aceptable	6, 13, 21	<b>P:</b> Poco	Moderado (83-128)	<b>Políticas administrativas</b>	Sensación de explotación	7, 14, 16, 22, 32	<b>RA:</b> Regular o algo	Eficiente (129-175)	<b>Relaciones interpersonales</b>	Relación favorable con el jefe	2, 8, 15, 23	<b>M:</b> mucho		<b>Relacion personal</b>	Realización	3, 9, 17, 24, 28, 33	<b>TS:</b> todo o siempre		<b>Desempeño de tareas</b>	Utilidad	4, 18, 10, 25, 34, 29		
<b>Estándares</b>	Compromiso con la organización	45 al 51																																																								
<b>Conflictos</b>	Resolución de obstáculos																																																									
<b>Identidad</b>	Identidad institucional																																																									
<b>VARIABLE 2. SATISFACCION LABORAL</b>																																																										
<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEM</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>	<b>NIVELES O RANGO</b>																																																						
<b>Condiciones físicas y/o confort</b>	Distribución física	1, 12, 20, 27, 31	<b>NN:</b> ninguna o nunca	Deficiente (35-82)																																																						
<b>Beneficios Laborales y/o remunerativo</b>	Salario aceptable	6, 13, 21	<b>P:</b> Poco	Moderado (83-128)																																																						
<b>Políticas administrativas</b>	Sensación de explotación	7, 14, 16, 22, 32	<b>RA:</b> Regular o algo	Eficiente (129-175)																																																						
<b>Relaciones interpersonales</b>	Relación favorable con el jefe	2, 8, 15, 23	<b>M:</b> mucho																																																							
<b>Relacion personal</b>	Realización	3, 9, 17, 24, 28, 33	<b>TS:</b> todo o siempre																																																							
<b>Desempeño de tareas</b>	Utilidad	4, 18, 10, 25, 34, 29																																																								

<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión estándares y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión conflictos y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015?</p>	<p>Establecer la relación entre la dimensión estándares y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión conflictos y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015</p>	<p>Existe relación entre la dimensión estándares y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015.</p> <p>Existe relación entre la dimensión conflictos y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015.</p> <p>Existe relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo 2015.</p>	<p><b>Relación con la autoridad</b>      Jerarquía      5, 11, 19, 26, 30, 35</p> <hr/>
---	---	--	---

TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>Tipo:</b></p> <p>La presente investigación es básica porque tiene como finalidad la obtención y recopilación de la información del clima organizacional y la satisfacción laboral en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2015.</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental ya que los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo. De corte Transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Subtipo descriptivo y que Buscan especificar las propiedades importantes de la persona, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankher 1986)</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>Está constituida por todas las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo en el 2015, las cuales suman un total de 101 licenciados de enfermería</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra es de 101 enfermeras, por lo tanto, la muestra es poblacional.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>La encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>El cuestionario</p>	<p><b>Descriptiva:</b></p> <p>Tabla de frecuencias y figuras de barra de las variables y dimensiones</p> <p><b>Inferencial:</b></p> <p>Alfa de Cronbach</p> <p>Rho de Spearman para prueba de hipótesis y correlación por sus variables no paramétricas</p>

**Método:**

Hipotético deductivo porque es el conjunto de prácticas de investigación en las que se combinan estrategias deductivas con inductivas, prácticas que se sostienen y avanzan gracias a la proposición de la hipótesis sometida a una prueba empírica con la finalidad de ser confirmada o rechazadas (Carlos Enric pg. 26)



**Dónde:**

M = Muestra

X = Clima Organizacional

Y = Satisfacción laboral

R = Relación

## ANEXO 2 BASE DE DATOS CLIMA ORGANIZACIONAL

	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY		
1	5	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	5	5	5	5	5	4	3	1	
2	2	4	1	2	2	1	1	5	4	3	5	4	2	3	5	4	2	3	5	5	5	1	4	4	2	1	4	1	5	2	4	4	5	2	1	1	4	1		
3	4	4	1	1	2	4	2	4	4	3	2	2	3	1	4	2	5	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	5	2	2	1	4	5	2	2	2	3			
4	2	4	1	2	2	1	1	5	4	3	5	4	4	3	5	4	2	3	5	5	5	1	4	4	2	1	4	1	5	2	4	4	5	2	1	1	4	1		
5	2	4	1	2	2	1	1	5	4	3	5	4	2	3	5	4	2	3	5	5	5	1	4	4	2	1	4	1	5	2	4	4	5	2	1	1	4	1		
6	2	4	1	2	2	1	1	5	4	3	5	4	4	3	5	4	2	3	5	5	5	1	4	4	2	1	4	1	5	2	4	4	5	2	1	1	4	1		
7	5	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	5	5	5	4	3	1			
8	5	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	5	5	5	4	3	1			
9	2	4	3	2	2	1	2	4	4	3	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	4	5	4	2	4	4	2	1	4	1	5	2	4	4	5	2	1	4	1
10	3	3	2	2	1	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	2	2	3	3			
11	4	4	2	3	2	4	2	4	4	3	2	3	3	1	4	2	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	4	5	2	2	2	3			
12	5	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	5	5	5	4	3	1				
13	4	4	1	1	2	4	2	4	4	3	2	2	3	1	4	2	5	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	5	2	2	1	4	5	2	2	2	3			
14	3	3	2	2	1	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	1	3	4	2	2	3			
15	2	4	1	2	2	1	1	5	4	3	5	4	2	3	5	4	2	3	5	5	5	1	4	4	2	1	4	1	5	2	4	4	5	2	1	1	4	1		
16	3	3	2	2	1	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	2	2	3				
17	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	5	2	4	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	2	2	4	2		
18	2	4	1	2	2	1	1	5	4	3	5	4	3	3	5	4	2	3	5	5	5	1	4	4	2	1	4	1	5	2	4	4	5	2	1	1	4	2		
19	4	4	1	1	2	4	2	4	4	3	2	2	3	1	4	2	5	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	5	2	2	1	4	5	2	2	2	3			
20	4	4	1	1	2	4	2	4	4	3	2	2	3	1	4	2	5	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	4	5	2	2	2	3			
21	4	4	2	1	2	4	2	4	4	3	2	2	3	2	4	2	5	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	1	4	5	2	2	2	3		
22	2	4	1	2	2	1	1	5	4	3	5	4	1	3	5	4	2	3	5	5	5	1	4	4	2	1	4	1	5	2	4	4	5	2	1	2	4	1		
23	2	4	1	2	2	1	1	5	4	3	5	4	4	3	5	4	2	3	5	5	5	1	4	4	2	1	4	1	5	2	4	4	5	2	1	1	4	2		
24	2	4	1	2	2	1	1	5	4	3	5	4	2	3	5	4	2	3	5	5	5	1	4	4	2	1	4	1	5	2	4	4	5	2	1	2	4	1		
25	4	4	2	1	2	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	4	5	3	2	3	3			
26	4	4	2	1	2	4	2	4	4	3	3	2	3	2	4	2	5	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	5	2	2	1	4	5	2	2	3		
27	2	4	1	2	2	1	1	5	4	3	5	4	3	3	5	4	2	3	5	5	5	1	4	4	2	1	4	1	5	2	4	4	5	2	1	1	4	1		
28	4	4	1	1	2	4	2	4	4	3	2	2	3	1	4	2	5	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	5	2	2	2	3			
29	4	4	1	1	2	4	2	4	4	3	2	2	3	1	4	2	5	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	5	2	2	2	3			
30	5	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	5	5	5	4	3	1				
31	2	4	2	2	5	4	2	5	4	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2	3	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	4	4	4	2	2	2	1			
32	4	4	1	5	4	4	5	5	4	3	1	3	4	2	4	2	2	4	4	2	4	1	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4			
33	5	4	1	1	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	5	2	2	2	2	4			
34	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4
35	2	1	2	5	4	5	1	5	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	5	5	4	2	1	4	4	4	2	1	2	5	2	4	4	5	5	4	2	4	1	
36	5	3	1	3	5	5	4	5	5	5	1	1	3	3	4	4	5	3	3	5	5	1	1	2	3	3	4	2	4	3	4	5	5	4	3	2	3			
37	5	5	1	1	5	5	1	5	2	5	2	5	4	1	5	4	5	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	1	2	5	1	3	3	3	1	3	2	1		
38	5	5	1	1	5	5	2	3	5	1	2	3	3	3	5	5	5	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	5	3	2	3	1	3			
39	2	1	4	4	1	2	2	3	1	1	4	2	2	2	2	1	1	2	5	4	4	5	5	4	5	5	1	2	1	3	1	2	5	5	5	5	5	1		
40	5	3	2	2	5	3	1	5	5	5	1	3	1	3	1	2	5	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3				
41	2	4	4	3	2	2	4	5	2	4	4	2	3	2	4	3	4	5	2	2	1	1	2	1	2	1	2	4	3	5	5	5	5	2	2	1				
42	3	3	2	2	5	4	2	5	3	3	3	2	1	3	2	3	3	4	4	4	3	1	3	1	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4			
43	2	2	4	2	1	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	5	2	2	2	4		
44	5	5	1	1	4	2	1	5	2	2	2	3	1	5	4	2	4	2	1	2	1	5	1	1	1	1	4	2	1	4	5	4	5	5	2	3	3			
45	3	3	2	2	5	2	5	5	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	4	4	3	1	2	1	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4			
46	2	4	4	3	2	2	4	5	2	4	4	2	5	2	3	4	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	4	3	5	5	5	5	5	2	2	1	
47	2	4	4	3	2	2	4	5	2	4	4	2	5	2	4	2	4	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	3	4	5	5	5	2	2	1	
48	5	5	1	1	4	2	1	5	2	2	2	4	1	5	4	2	4	2	1	2	1	4	1	1	1	1	4	2	1	4	5	4	5	5	2	2	3	5		
49	1	4	4	4	4	1	2	4	2	2	3	4	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	5	5	2	2	1		
50	5	5	3	1	5	4	1	5	3	5	1	3	3	3	5	3	2	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	1	3	1	5	5	5	3	1	1	3			
51	4	4	1	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	2	4	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	5										



## BASE DE DATOS SATISFACCIÓN LABORAL

IN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW							
4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	2	1	3	2	4	2	5	3	2	2	2	5	2	2	3	5	5	3	3	1	5	5	3							
2	2	5	5	5	1	2	4	3	4	2	3	1	5	1	1	4	2	4	4	4	1	4	4	2	5	2	4	4	1	4	2	4	4	4	4							
2	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	4	3	2	2	4	4	1							
2	2	5	5	5	2	2	4	3	4	2	3	1	5	1	1	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	1	5	2	4	4	1	3	1	4	4	4					
4	2	4	5	5	4	1	2	5	5	3	2	4	5	2	4	5	2	5	5	4	1	5	4	2	4	1	5	4	2	4	2	5	4	3	1	5	4	3				
4	2	3	4	4	3	3	2	3	4	5	3	3	2	1	3	2	4	3	5	3	2	2	5	1	2	3	5	5	3	2	1	5	5	3	2	1	5	5	3			
2	2	5	4	1	4	1	3	5	5	3	4	5	1	1	4	2	4	2	3	5	4	3	3	2	1	2	1	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4					
4	5	5	5	3	3	2	3	2	5	3	2	4	2	4	2	4	4	2	2	3	2	5	5	4	2	2	3	4	1	1	1	1	1	3	2	4	3					
2	2	4	4	3	4	1	4	4	3	3	2	3	1	4	1	1	4	2	2	3	4	4	1	4	3	3	2	4	3	1	3	3	4	4	4	3						
3	3	5	5	5	2	2	5	5	4	3	4	4	5	1	5	4	5	1	3	4	5	1	3	4	5	2	4	5	2	3	1	5	5	3	2	1	5	3	4			
1	2	5	5	4	1	1	2	4	5	4	4	2	1	2	5	1	4	1	2	2	2	2	2	5	3	2	2	5	3	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4			
4	2	3	4	4	3	3	2	3	4	5	3	3	2	1	3	2	4	2	4	2	4	2	1	2	2	4	3	4	3	4	4	2	2	2	4	4	3	3				
2	1	4	5	4	1	1	2	4	4	3	2	4	2	2	1	4	2	5	4	2	5	4	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	1	4	3	3	3				
3	2	4	4	1	1	1	2	4	5	1	1	1	1	2	5	5	1	1	5	5	3	3	5	5	2	2	2	3	4	2	2	2	4	2	2	4	4	3				
2	2	5	5	5	1	2	4	3	4	2	3	1	5	1	1	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	1	4	4	2	2	1	4	4	4	4	4	4				
2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	5	2	3	4	4	2	2	1	5	3	2	2	1	5	3	2	1	3	3	5	3	1	1	2	4	2	2	4	2			
5	2	5	5	5	2	2	1	5	5	1	1	3	4	3	3	4	3	4	1	1	3	1	4	2	3	1	4	2	3	1	1	3	4	3	1	3	4	3	3			
4	2	5	5	5	1	1	4	3	4	2	3	1	5	1	1	4	1	5	1	4	1	5	3	1	2	3	4	2	2	5	3	1	1	2	5	3	1	5	3	1		
4	2	3	4	4	3	3	2	3	4	5	3	3	2	1	3	2	4	4	1	5	3	3	2	3	5	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	1	5	5	3			
2	5	5	5	5	1	1	4	3	4	2	3	1	5	1	1	4	1	5	1	4	1	5	1	3	1	2	3	4	2	2	5	3	1	1	2	5	3	1	5	3	1	
4	2	3	4	4	3	2	3	4	5	4	5	4	2	3	1	4	1	5	1	4	1	5	1	3	1	2	3	4	2	2	1	3	1	1	2	5	3	1	5	3	1	
2	5	5	5	5	1	1	4	3	4	2	3	1	5	1	1	4	1	5	1	4	1	5	1	3	1	2	3	4	2	2	1	3	1	1	2	5	3	1	5	3	1	
4	1	5	1	5	2	2	1	5	5	1	2	3	1	4	1	5	1	2	4	3	3	3	3	4	1	4	1	4	4	3	3	2	1	2	5	5	4	2	3	3	4	
5	2	5	5	5	2	2	5	4	3	4	2	3	1	5	1	4	4	3	3	3	4	1	5	2	4	1	4	1	4	4	3	3	2	1	2	4	4	2	3	4	2	
4	1	5	1	5	2	2	1	5	5	1	2	3	1	4	1	5	1	2	4	3	3	3	3	4	1	4	1	4	4	3	3	2	1	2	4	4	2	3	1	4	4	2
4	2	3	4	4	3	2	4	3	4	5	3	3	2	1	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	2	2	4	4	1	5	2	5	1	4	2	4	4	2	2	4	5	4
2	1	1	2	2	5	4	2	2	4	2	4	1	2	2	1	4	2	1	1	3	1	1	3	1	1	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	1		
1	1	3	2	5	5	1	3	3	2	4	2	3	1	3	2	2	4	1	4	4	3	1	5	2	3	1	5	2	3	2	5	1	3	3	5	3	5	5	3	5	3	
2	1	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	2	2	2	4	2	4	2	3	3	1	3	4	4	1	3	1	4	4	3	1	4	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1
2	2	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	5	3	1	3	4	4	1	3	1	4	4	4	1	3	1	4	4	1	3	3	3	3	3	
2	1	3	2	5	4	4	4	4	3	5	2	3	4	4	1	5	3	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	4	5	5	2	1	1	3	1	5	5	3	1	1	4	2	3	2	1	1	4	2	3	2	1	1	3	1	5	3	3	5	3	2	5	5	5	5	1	5	5	1
3	1	3	2	5	4	1	3	4	1	3	2	3	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	5	1	3	2	2	5	3	1	1	5	5	1	1	5	5	2	
1	1	3	3	5	3	2	3	3	2	3	3	1	1	5	1	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	5	3	5	3	3	1	5	5	3	1	5	5	2	5	1
3	4	5	5	5	3	2	1	2	2	3	1	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	
2	4	3	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	3	3	4	4	1	5	4	2	2	4	4	1	5	2	4	4	1	5	2	5	1	4	2	4	5	4	5	4	
3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	2	4	3	5	1	1	2	3	3	1	3	4	4	3	1	3	4	4	3	3	1	4	4	3	3	1	4	3	3	1	4	3	1
5	3	4	4	5	3	4	5	5	5	2	5	3	2	2	4	2	1	2	4	2	1	2	4	2	1	4	4	2	1	2	4	2	1	2	4	2	1	2	4	4	4	4
3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	1	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4
2	1	1	4	4	5	3	1	4	5	4	5	2	5	3	3	2	2	4	4	1	3	1	2	5	5	1	5	1	4	4	1	5	1	4	4	1	3	1	4	4	4	
5	3	4	4	5	3	4	5	5	4	2	4	2	4	2	1	1	5	5	4	1	4	4	1	1	5	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	4	4	4
2	1	3	3	2	4	4	3	2	1	4	4	4	2	1	1	4	1	4	4	4	1	3	1	2	5	3	5	4	4	4	3	2	4	4	4	1	3	2	4	5	4	3
2	5	4	4	5	4	3	1	5	5	4	2	1	4	5	5	1	4	4	4	1	4	4	1	4	4	1	5	2	4	4	1	3	2	4	4	1	3	1	4	4	4	4
1	3	3	3	5	3	5	3	1	4	3	5	2	3	1	3	2	4	3	1	1	4	2	4	3	1	1	4	2	4	2	3	1	3	5	2	5	2	5	4	4	4	4
5	1	5	5	5	3	3	5	3	5	2	3	1	4	2	2	4	3	1	1	4	2	4	4	2	3	1	4	4	2	3	1	3	5	2	5	2	5	4	4	4	4	4
2	4	3	3	5	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	3	2	2	5	1	2	3	5	5	3	2	3	5	5	3	3	
3	1	3	3	5	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	1	2	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3
2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	1	4	3	3
1																																										

3 3 3 2 4 4 3 3 3 4 4 2 4 3 5 1 1 1 3 3 3 1 3 4 4 1 3 1 4 4 3 3 1 4 3 1  
5 3 4 4 5 5 3 4 5 5 5 2 5 3 3 2 2 4 2 4 4 4 3 2 5 5 2 4 2 4 5 2 3 2 5 5 4  
3 3 3 2 4 4 3 3 3 4 4 2 4 3 4 1 1 1 1 4 3 3 3 3 4 1 4 1 4 4 4 3 3 1 3 3 4  
2 1 1 4 4 3 2 1 4 4 4 2 1 1 1 4 1 4 2 2 1 2 2 5 4 3 4 2 4 4 4 3 3 5 4 2  
5 3 4 4 5 5 3 4 5 5 5 2 5 3 3 2 2 4 4 2 4 4 3 5 5 1 4 2 4 5 2 3 2 5 5 4  
3 3 3 2 4 4 3 3 3 4 4 2 4 3 5 1 1 1 4 3 3 3 3 3 4 1 4 1 4 4 3 3 1 3 3 4  
2 1 3 3 3 4 4 2 3 4 4 3 4 2 4 2 2 4 3 1 3 2 2 3 4 2 3 2 4 4 2 3 3 3 4  
2 1 1 4 4 3 2 1 4 4 4 2 1 1 1 4 1 4 2 2 1 2 3 5 4 1 4 1 4 4 4 3 3 5 4 2  
2 5 4 4 5 4 3 1 5 5 4 2 1 4 5 5 5 1 5 4 2 2 2 4 4 1 5 2 5 5 1 4 2 4 5 4  
1 3 3 3 5 5 3 5 3 1 4 3 5 2 3 1 3 2 1 1 1 3 3 1 4 2 3 3 2 4 3 3 3 4 5 1  
5 1 5 5 5 3 3 5 4 5 5 2 3 1 3 2 2 4 1 4 4 3 3 5 5 3 3 2 5 5 1 3 3 5 5 3  
2 3 3 3 4 3 4 3 4 4 3 4 3 3 3 2 3 3 4 3 3 1 3 4 3 1 3 1 3 3 3 3 1 4 3 1  
3 1 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 2 3 3 2 4 4 3 1 3 4 2 3 2 4 3 1 3 2 3 3 3  
2 2 2 2 4 2 4 2 4 2 2 2 2 2 2 2 4 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
1 2 3 4 4 3 3 3 4 3 5 4 3 3 3 3 2 5 2 1 1 1 3 1 5 1 5 3 3 5 2 1 1 5 5 1  
1 1 3 5 5 4 2 3 4 3 5 4 4 3 3 2 3 4 1 1 1 1 2 1 5 1 3 2 2 5 3 1 3 5 5 1  
3 3 3 3 4 3 2 2 5 4 4 3 3 2 1 1 1 4 1 4 2 2 3 4 3 1 4 3 3 4 3 2 3 3 4 2  
2 2 2 2 4 2 4 3 3 2 3 4 3 4 4 4 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
2 5 4 4 5 4 3 3 5 5 2 4 1 2 1 5 5 1 5 4 2 2 4 4 1 5 2 5 5 1 4 1 4 5 4  
1 5 3 3 5 3 4 3 3 3 4 1 3 3 3 2 3 4 5 3 3 1 2 4 4 1 3 1 1 4 4 3 3 4 3 1

**ANEXO 4**  
**INSTRUMENTO**

**PRESENTACION:**

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Nacional Dos de Mayo, por lo cual se solicita su colaboración, la encuesta es anónima y confidencial.

**INSTRUCCIONES:**

Se le presenta una serie de enunciados, los cuales deberá responder eligiendo con un aspa (X) una sola alternativa como respuesta.

**I. DATOS GENERALES:**

Edad: 20 - 39 ( )                      40 - 59 ( )                      60 a + ( )

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Condición Laboral: Nombrado ( ) Contratado ( )

Tiempo de servicio: .....

**II. DATOS ESPECIFICOS:**

**ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL**

A continuación UD. encontrará una serie de enunciados con 5 alternativas de respuestas:

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

<b>ESTRUCTURA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Aquí se me ha explicado el funcionamiento de la institución; quién tiene la autoridad y cuáles son las responsabilidades y tareas de cada uno.					
2. Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.					
3. A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.					
4. En algunas actividades en las que se me ha solicitado participar, no he sabido exactamente quién era mi jefe					
5. En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados					
6. La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución.					
7. En esta institución a veces no se sabe bien quién tiene que decidir las cosas.					

<b>RESPONSABILIDAD</b>					
8. En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad de las personas para desarrollar su trabajo.					
9. Quienes dirigen esta institución prefieren que si uno está haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.					
10. En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico					
11. En esta institución no se confía mucho en el criterio individual porque casi todo el trabajo que hacemos se revisa					
12. Para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos					
13. En esta institución cada personal realiza el trabajo que corresponde a su cargo y no deben asumir responsabilidades que no le competen.					
14. En esta institución se piensa que las personas deben resolver por sí solas los problemas del trabajo y no recurrir para todo a los jefes.					
15. Uno de los problemas existentes en esta institución, es que el personal no es responsable en el trabajo.					
<b>RECOMPENSA</b>					
16. En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.					
17. En esta institución existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.					
18. En esta institución a quien comete un error se le aplica castigo.					
19. No importa si hago las cosas bien, porque nadie me lo reconoce.					
20. En esta institución las críticas son bien intencionadas.					
21. En esta institución existen demasiadas críticas.					
<b>DESAFIO</b>					
22. Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes.					
23. El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas.					
24. Aquí se da facilidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva.					
25. Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.					
<b>RELACIONES</b>					
26. En esta institución la gente no confía en los demás.					
27. En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.					
28. Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.					
29. Aquí la mayoría de las personas son indiferentes hacia los demás.					

30. En esta institución es muy difícil hablar con los jefes.					
31. En esta institución existe un alto respeto por las personas.					
<b>COOPERACION</b>					
32. Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.					
33. En esta institución se trabaja en equipo.					
34. Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).					
35. La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.					
36. los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.					
<b>ESTANDARES</b>					
37. Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.					
38. Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.					
39. En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.					
<b>CONFLICTOS</b>					
40. Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución					
41. En esta institución se tiende a llegar a acuerdos lo más fácil y rápidamente posible.					
42. Aquí se nos alienta para decir lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.					
43. En esta institución, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y desacuerdos.					
44. En esta institución es posible decir que "no" cuando a uno se le asigna un trabajo que no corresponde con las responsabilidades del cargo.					
<b>IDENTIDAD</b>					
45. En esta institución la mayoría de las personas están preocupadas por sus propios intereses.					
46. El trabajo que desempeño corresponde a mis aptitudes, habilidades e intereses.					
47. Me interesa que esta institución sea la mejor.					
48. En la medida que esta institución se desarrolla siento que yo también me desarrollo.					
49. Las personas de esta institución están satisfechas de pertenecer a ella.					
50. Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la institución.					
51. No me gusta trabajar en esta institución.					

## ENCUESTA SATISFACCION LABORAL

A continuación UD. encontrará una serie de enunciados con 5 alternativas de respuestas:

- 1) Ninguna o Nunca
- 2) Poco
- 3) Regular o Algo
- 4) Mucho
- 5) Todo o Siempre

ITEM	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.					
2. La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					
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 valiosa como cualquier otra.					
6. Mi jefe es comprensivo.					
7. Me siento mal con lo que percibo.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa 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 grata 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 actividad que realizo.					

## ANEXO 5

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:**

Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2015.

**Procedimiento:** Se presentará una serie de enunciados los cuales deberán responder con un aspa (x) una sola alternativa como respuesta en cada cuestionario.

**Beneficios:** Con la presente encuesta se logrará determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.

**Riesgos:** La presente encuesta no presentará ningún tipo de consecuencias que interfieran con la calidad de atención que actualmente se le brinda en este servicio, ya que este es anónimo.

**Derecho de retirarse del estudio:** El usuario encuestado tiene derecho a retirarse o no participar del estudio si lo desea.

**Información donde puede ubicar a las investigadoras:**

Nombre: Jazmín Gotelli Santivañez

Correo: [Jazgotelli@hotmail.com](mailto:Jazgotelli@hotmail.com)

Nombre: María Alejandra Mansilla Santamaría

Correo: [alesam\\_6@hotmail.com](mailto:alesam_6@hotmail.com)

.....  
Investigadoras

.....  
Sujeto de Investigación

## ANEXO 6

### DETERMINACION DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar a los resultados la prueba estadística de Coeficiente de confiabilidad ALFA de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} * \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

**Dónde:**

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

$\sum Si^2$  = Sumatoria de la varianza de los ítems.

$St^2$  = Varianza de toda la escala

$Si^2$  = Coeficiente de confiabilidad

### TABLA DE VALORACION DE ALFA DE CRONBACH

comparado con los criterios establecidos por Hernandez, Fernandez y

Baptista (2010) para este método según la siguiente escala:

De 0,81 a 1	Confiabilidad Muy Alta
De 0,61 a 0,80	Confiabilidad Alta
De 0,41 a 0,60	Confiabilidad Moderada
0,21 a 0,40	Confiabilidad Baja
De 0,01 a 0,20	Confiabilidad Muy Baja

Tabla 27.  
*Confiabilidad del instrumento por ítems*

<b>Ítems</b>	<b>Alfa de Crobach</b>						
<b>1</b>	0,719	<b>23</b>	0,746	<b>45</b>	0,691	<b>67</b>	0,798
<b>2</b>	0,722	<b>24</b>	0,729	<b>46</b>	0,731	<b>68</b>	0,804
<b>3</b>	0,776	<b>25</b>	0,715	<b>47</b>	0,780	<b>69</b>	0,808
<b>4</b>	0,793	<b>26</b>	0,741	<b>48</b>	0,734	<b>70</b>	0,812
<b>5</b>	0,739	<b>27</b>	0,706	<b>49</b>	0,737	<b>71</b>	0,803
<b>6</b>	0,734	<b>28</b>	0,744	<b>50</b>	0,727	<b>72</b>	0,805
<b>7</b>	0,748	<b>29</b>	0,726	<b>51</b>	0,783	<b>73</b>	0,810
<b>8</b>	0,759	<b>30</b>	0,786	<b>52</b>	0,796	<b>74</b>	0,819
<b>9</b>	0,731	<b>31</b>	0,721	<b>53</b>	0,808	<b>75</b>	0,794
<b>10</b>	0,760	<b>32</b>	0,727	<b>54</b>	0,811	<b>76</b>	0,809
<b>11</b>	0,738	<b>33</b>	0,718	<b>55</b>	0,819	<b>77</b>	0,805
<b>12</b>	0,732	<b>34</b>	0,726	<b>56</b>	0,811	<b>78</b>	0,792
<b>13</b>	0,723	<b>35</b>	0,729	<b>57</b>	0,815	<b>79</b>	0,815
<b>14</b>	0,760	<b>36</b>	0,726	<b>58</b>	0,809	<b>80</b>	0,800
<b>15</b>	0,747	<b>37</b>	0,726	<b>59</b>	0,795	<b>81</b>	0,803
<b>16</b>	0,732	<b>38</b>	0,738	<b>60</b>	0,799	<b>82</b>	0,806
<b>17</b>	0,722	<b>39</b>	0,758	<b>61</b>	0,802	<b>83</b>	0,790
<b>18</b>	0,729	<b>40</b>	0,726	<b>62</b>	0,818	<b>84</b>	0,812
<b>19</b>	0,781	<b>41</b>	0,749	<b>63</b>	0,805	<b>85</b>	0,803
<b>20</b>	0,767	<b>42</b>	0,772	<b>64</b>	0,819	<b>86</b>	0,806
<b>21</b>	0,757	<b>43</b>	0,727	<b>65</b>	0,795		
<b>22</b>	0,758	<b>44</b>	0,740	<b>66</b>	0,802		

## ANEXO 7

Tabla 28.

*De correlación lineal entre dos variables*

<b>Valores de <math>r</math></b>	<b>Tipo y grado de correlación</b>
-1	Negativa perfecta
$-1 < r \leq -0.8$	Negativa fuerte
$-0.8 < r < -0.5$	Negativa moderada
$-0.5 \leq r < 0$	Negativa débil
0	No existe
$0 < r \leq 0.5$	Positiva débil
$0.5 < r < 0.8$	Positiva moderada
$0.8 \leq r < 1$	Positiva fuerte
1	Positiva perfecta

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ESTRUCTURA</b>								
1	Se me ha explicado el funcionamiento de la institución; quién tiene la autoridad y cuáles son las responsabilidades y tareas de cada uno.	✓		✓		✓		
2	Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta; debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.	✓		✓		✓		
3	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	✓		✓		✓		
5	Los trabajos están bien asignados y organizados	✓		✓		✓		
6	La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución.	✓		✓		✓		
7	En esta institución a veces no se sabe bien quién tiene que decidir las cosas.	✓		✓		✓		
<b>RESPONSABILIDAD</b>								
8	Hay poca confianza en la responsabilidad de las personas para desarrollar su trabajo.	✓		✓		✓		
10	En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico	✓		✓		✓		
11	En esta institución no se confía mucho en el criterio individual porque casi todo el trabajo que hacemos se revisa	✓		✓		✓		
12	Para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos	✓		✓		✓		
13	En esta institución cada personal realiza el trabajo que corresponde a su cargo y no deben asumir responsabilidades que no le competen.	✓		✓		✓		
14	En esta institución se piensa que las personas deben resolver por sí solas los problemas del trabajo y no recurrir para todo a los jefes.	✓		✓		✓		
15	Uno de los problemas existentes en esta institución, es que el personal no es responsable en el trabajo.	✓		✓		✓		
<b>RECOMPENSA</b>								
16	En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.	✓		✓		✓		
17	En esta institución existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.	✓		✓		✓		



	rápido	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
43	Aquí se nos allenta para decir lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.	✓		✓		✓		✓	
44	La mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y desacuerdos.	✓		✓		✓		✓	
45	En esta institución es posible decir que "no" cuando a uno se le asigna un trabajo que no corresponde con las responsabilidades del cargo.	✓		✓		✓		✓	
<b>IDENTIDAD</b>									
46	La mayoría de los trabajadores están preocupados por sus propios intereses.	✓		✓		✓		✓	
47	El trabajo que desempeño corresponde a mis aptitudes, habilidades e intereses.	✓		✓		✓		✓	
48	Me interesa que esta institución sea la mejor.	✓		✓		✓		✓	
49	En la medida que esta institución se desarrolla siento que yo también me desarrollo.	✓		✓		✓		✓	
50	Las personas de esta institución están satisfechas de pertenecer a ella.	✓		✓		✓		✓	
51	Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la institución.	✓		✓		✓		✓	
52	No me gusta trabajar en esta institución.	✓		✓		✓		✓	

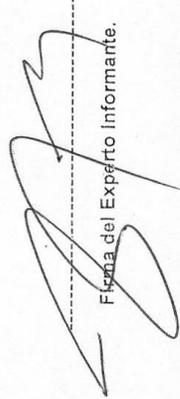
Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES APLICABLE PARA LA VARIABLE DE ESTUDIO.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: CARLO MONTANERAZ DNI: 07855489

Especialidad del validador: Administrador de Servicios de Salud

17 de Feb del 2015

  
 Firma del Experto Informante.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



UCV  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DEL VALLE

ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>ESTRUCTURA</b>							
1	Se me ha explicado el funcionamiento de la institución; quién tiene la autoridad y cuáles son las responsabilidades y tareas de cada uno.	✓		✓		✓		
2	Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.	✓		✓		✓		
3	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	✓		✓		✓		
5	Los trabajos están bien asignados y organizados	✓		✓		✓		
6	La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución.	✓		✓		✓		
7	En esta institución a veces no se sabe bien quién tiene que decidir las cosas.	✓		✓		✓		
	<b>RESPONSABILIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
8	Hay poca confianza en la responsabilidad de las personas para desarrollar su trabajo.	✓		✓		✓		
10	En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico	✓		✓		✓		
11	En esta institución no se confía mucho en el criterio individual porque casi todo el trabajo que hacemos se revisa	✓		✓		✓		
12	Para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos	✓		✓		✓		
13	En esta institución cada personal realiza el trabajo que corresponde a su cargo y no deben asumir responsabilidades que no le competen.	✓		✓		✓		
14	En esta institución se piensa que las personas deben resolver por sí solas los problemas del trabajo y no recurrir para todo a los jefes.	✓		✓		✓		
15	Uno de los problemas existentes en esta institución, es que el personal no es responsable en el trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>RECOMPENSA</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
16	En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.	✓		✓		✓		
17	En esta institución existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.	✓		✓		✓		

18	En esta institución a quien comete un error se le aplica castigo.	✓	✓	✓	✓	✓
19	No importa si hago las cosas bien, porque nadie me lo reconoce.	✓	✓	✓	✓	✓
20	En esta institución las críticas son bien intencionadas.	✓	✓	✓	✓	✓
21	En esta institución existen demasiadas críticas.	✓	✓	✓	✓	✓
	<b>DESAFIO</b>	✓	✓	✓	✓	✓
22	Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes.	✓	✓	✓	✓	✓
23	El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas.	✓	✓	✓	✓	✓
24	Aquí se da facilidad para que cualquier trabajador pueda presentar una idea nueva.	✓	✓	✓	✓	✓
25	Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.	✓	✓	✓	✓	✓
	<b>RELACIONES</b>	✓	✓	✓	✓	✓
26	En esta institución la gente no confía en los demás.	✓	✓	✓	✓	✓
27	En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.	✓	✓	✓	✓	✓
28	Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.	✓	✓	✓	✓	✓
29	Aquí la mayoría de las personas son indiferentes hacia los demás.	✓	✓	✓	✓	✓
30	En esta institución es muy difícil hablar con los jefes.	✓	✓	✓	✓	✓
31	En esta institución existe un alto respeto a los trabajadores.	✓	✓	✓	✓	✓
	<b>COOPERACION</b>	✓	✓	✓	✓	✓
32	Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.	✓	✓	✓	✓	✓
33	En esta institución se trabaja en equipo.	✓	✓	✓	✓	✓
34	Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).	✓	✓	✓	✓	✓
35	La dirección de esta institución se preocupa por sus trabajadores, de cómo se sienten y de sus problemas.	✓	✓	✓	✓	✓
36	Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.	✓	✓	✓	✓	✓
	<b>ESTANDARES</b>	✓	✓	✓	✓	✓
37	Los trabajadores en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.	✓	✓	✓	✓	✓
38	Los trabajadores de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.	✓	✓	✓	✓	✓
39	En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓
	<b>CONFLICTOS</b>	✓	✓	✓	✓	✓
40	Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución.	✓	✓	✓	✓	✓
41	En esta institución se tiende a llegar a acuerdos lo más fácil y	✓	✓	✓	✓	✓
42		✓	✓	✓	✓	✓

	rápido y fácilmente posible.							
43	Aquí se nos alienta para decir lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
44	La mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y desacuerdos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
45	En esta institución es posible decir que "no" cuando a uno se le asigna un trabajo que no corresponde con las responsabilidades del cargo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	<b>IDENTIDAD</b>							
46	La mayoría de los trabajadores están preocupados por sus propios intereses.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
47	El trabajo que desempeño corresponde a mis aptitudes, habilidades e intereses.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
48	Me interesa que esta institución sea la mejor.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
49	En la medida que esta institución se desarrolla siento que yo también me desarrollo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
50	Las personas de esta institución están satisfechas de pertenecer a ella.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
51	Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la institución.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
52	No me gusta trabajar en esta institución.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **LUIS ALBERTO FUENTES JAGUR** DNI: **27725375**

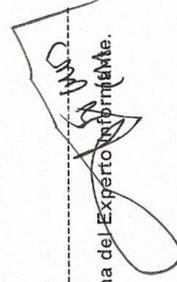
Especialidad del validador: **SALVA PUSUCA**

**16 febrero** del 2015

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Clarificad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si.	No	
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
5	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
6	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
7	La enfermera jefe es comprensivo (a).	✓		✓		✓		
8	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
9	Siento que doy más de lo recibo de la institución.	✓		✓		✓		
10	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
11	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
12	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
13	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
14	El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación etc)	✓		✓		✓		
15	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
16	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
18	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
19	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin	✓		✓		✓		

*Handwritten signature*

	importancia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es 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	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	Me gusta el trabajo que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
31	No me siento a gusto con la enfermera jefe.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
33	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
36	La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es satisficente para la variable en estudio.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CARRILLO MONTENEGRO WILLYDAR DNI: 07859489

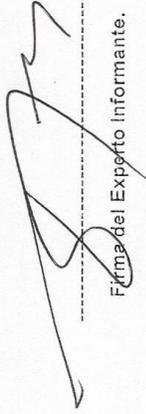
Especialidad del validador: Administración de servicios de salud.

15. Feb 2015

- 1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- 3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de Feb. del 2015



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si.	No	
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
5	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
6	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
7	La enfermera jefe es comprensivo (a).	✓		✓		✓		
8	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
9	Siento que doy más de lo recibo de la institución.	✓		✓		✓		
10	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
11	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
12	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
13	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
14	El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación etc)	✓		✓		✓		
15	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
16	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
18	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
19	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin	✓		✓		✓		

	importancia.							
21	Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es 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	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	Me gusta el trabajo que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
31	No me siento a gusto con la enfermera jefe.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
33	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
36	La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LUIS ALVARO FUENTES TOFENO

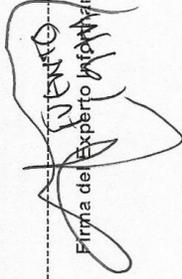
Especialidad del validador: SR LVO PUSUCA

DNI: 27725375

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

N.º ..... de ..... del 2015

  
Firma del Experto Intendente.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>INICIACION DE LA ESTRUCTURA (IE)</b>							
1	Me da a conocer lo que espera de mí.	✓		✓		✓		
2	Trata de que yo use los procedimientos establecidos.	✓		✓		✓		
3	Pone a prueba sus ideas conmigo, solicitando mi opinión.	✓		✓		✓		
4	Me da a conocer claramente sus actitudes.	✓		✓		✓		
5	Él es el que decide que es lo que tengo que hacer y como lo tengo que hacer.	✓		✓		✓		
6	Me asigna tareas específicas.	✓		✓		✓		
7	Se asegura que su rol dentro del grupo sea entendido por mí.	✓		✓		✓		
8	Programa el trabajo que tengo que hacer.	✓		✓		✓		
9	Mantiene contigo exigencias definidas de rendimiento.	✓		✓		✓		
10	Me pide que cumpla con las normas y reglamentos.	✓		✓		✓		
	<b>TOLERANCIA A LA LIBERTAD (TL)</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me permite completa libertad en mi trabajo.	✓		✓		✓		
12	Me permite usar mi propio criterio al resolver problemas.	✓		✓		✓		
13	Alienta mi iniciativa.	✓		✓		✓		
14	Permite que yo haga mi trabajo como mejor me parezca.	✓		✓		✓		
15	Me asigna una tarea y deja luego que yo me encargue de llevarlo a cabo.	✓		✓		✓		

16	Me hace sentir cómodo en mi trabajo y me deja ejecutarlo.	✓				✓				✓
17	Se resiste a dejarme libertad de acción.	✓				✓				✓
18	Me permite un alto grado de iniciativa.	✓				✓				✓
19	Confía en mi buen criterio propio ritmo de trabajo.	✓				✓				✓
20	Me permite que establezca mi propio ritmo de trabajo.	✓				✓				✓
	<b>CONSIDERACION (C)</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Es tratable y amigable conmigo.	✓				✓				✓
22	Hace algunos esfuerzos para que el pertenecer al grupo de trabajo sea algo agradable para mí.	✓				✓				✓
23	Pone en práctica las sugerencias hechas por mí.	✓				✓				✓
24	Me trata en términos de igualdad (como a su igual).	✓				✓				✓
25	Me anuncia los cambios con anterioridad.	✓				✓				✓
26	Se mantiene encerrado en sí mismo.	✓				✓				✓
27	Se preocupa por mi bienestar personal.	✓				✓				✓
28	Tiene buena disposición para hacer cambios.	✓				✓				✓
29	Rechusa darme explicaciones de sus actos.	✓				✓				✓
30	Actúa sin consultarme.	✓				✓				✓
	<b>ENFASIS EN LA PRODUCCION (EP)</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Me alienta para que trabaje sobretiempo.	✓				✓				✓
32	Me dice que hay que aventajar a los grupos que compiten con el muestreo.	✓				✓				✓
33	Me anima para que haga el mayor esfuerzo.	✓				✓				✓
34	Hace que mi trabajo marche a ritmo acelerado.	✓				✓				✓
35	Me empuja para que aumente la producción.	✓				✓				✓
36	Me pide que trabaje más.	✓				✓				✓
37	Me permite que tome las cosas con calma en mi trabajo.	✓				✓				✓

38	Es muy exigente conmigo cuando hay que terminar un trabajo.	✓	✓	✓	✓
39	Me urge para que bata mi record anterior de producción.	✓	✓	✓	✓
40	Me mantiene trabajando en toda mi capacidad.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **LUIS ALBERTO FUENTES TAFUR**    DNI: **27725375**

Especialidad del validador: **SALUD PÚBLICA**

**16 febrero** ..... del 2015

*[Firma manuscrita]*

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>INICIACION DE LA ESTRUCTURA (IE)</b>							
1	Me da a conocer lo que espera de mí.	✓		✓		✓		
2	Trata de que yo use los procedimientos establecidos.	✓		✓		✓		
3	Pone a prueba sus ideas conmigo, solicitando mi opinión.	✓		✓		✓		
4	Me da a conocer claramente sus actitudes.	✓		✓		✓		
5	Él es el que decide que es lo que tengo que hacer y como lo tengo que hacer.	✓		✓		✓		
6	Me asigna tareas específicas.	✓		✓		✓		
7	Se asegura que su rol dentro del grupo sea entendido por mí.	✓		✓		✓		
8	Programa el trabajo que tengo que hacer.	✓		✓		✓		
9	Mantiene contigo exigencias definidas de rendimiento.	✓		✓		✓		
10	Me pide que cumpla con las normas y reglamentos.	✓		✓		✓		
	<b>TOLERANCIA A LA LIBERTAD (TL)</b>							
11	Me permite completa libertad en mi trabajo.	✓		✓		✓		
12	Me permite usar mi propio criterio al resolver problemas.	✓		✓		✓		
13	Alienta mi iniciativa.	✓		✓		✓		
14	Permite que yo haga mi trabajo como mejor me parezca.	✓		✓		✓		
15	Me asigna una tarea y deja luego que yo me encargue de llevarlo a cabo.	✓		✓		✓		

*fs*



38	Es muy exigente conmigo cuando hay que terminar un trabajo.	✓	✓	✓	✓
39	Me urge para que bata mi record anterior de producción.	✓	✓	✓	✓
40	Me mantiene trabajando en toda mi capacidad.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para la variable en estudio.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: CARLOS MORA VENEZUELA DNI: 07853489

Especialidad del validador: Administración de Servicios de Salud

15 de Feb del 2015

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

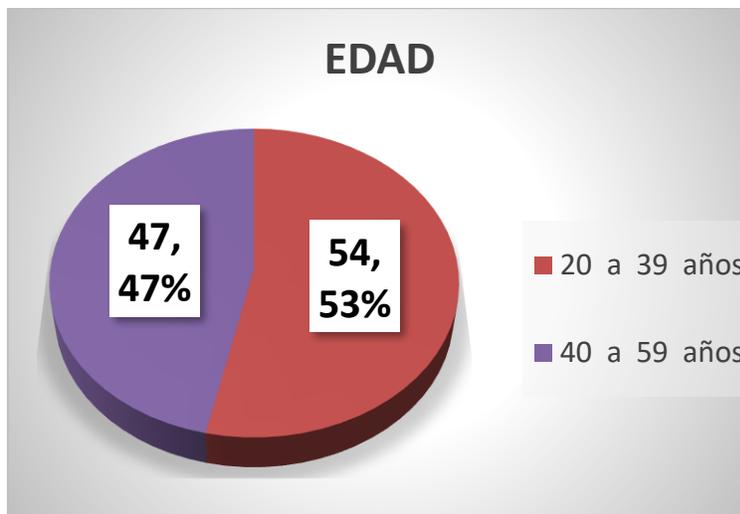
## ANEXO A

Tabla 29.

*Edad de las Enfermeras que Laboran en los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

Edad	Enfermeras	
	Nº	%
20 a 39 años	54	53,47
40 a 59 años	47	46,53
Total	101	100

Fuente: Encuesta de CO y SL aplicada a las enfermeras en los servicios de medicina del HNNDM - 2015.



Fuente: Encuesta de CO y SL aplicada a las enfermeras en los servicios de medicina del HNNDM - 2015.

*Figura 13. Edad de las Enfermeras que Laboran en los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

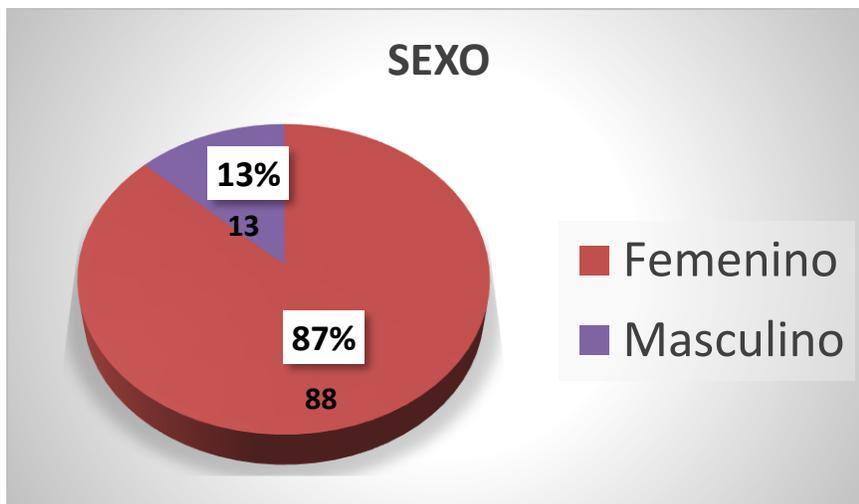
## ANEXO B

Tabla 30.

*Sexo de las Enfermeras que Laboran en los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

Sexo	Enfermeras	
	Nº	%
Femenino	88	87
Masculino	13	13
Total	101	100

Fuente: Encuesta de CO y SL aplicada a las enfermeras en los servicios de medicina del HNDM - 2015.



Fuente: Encuesta de CO y SL aplicada a las enfermeras en los servicios de medicina del HNDM - 2015.

*Figura 14. Sexo de las Enfermeras que Laboran en los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

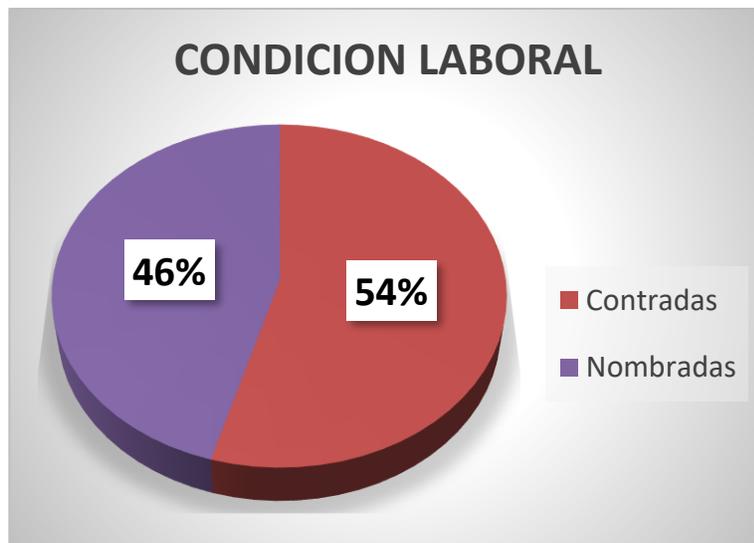
## ANEXO C

Tabla 33.

*Condición laboral de las Enfermeras que Laboran en los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

Condición Laboral	Enfermeras	
	Nº	%
Contratadas	55	54.46
Nombradas	46	45.54
Total	101	100

Fuente: Encuesta de CO y SL aplicada a las enfermeras en los servicios de medicina del HNDM - 2015.



Fuente: Encuesta de CO y SL aplicada a las enfermeras en los servicios de medicina del HNDM - 2015.

*Figura 15: Condición laboral de las Enfermeras que Laboran en los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

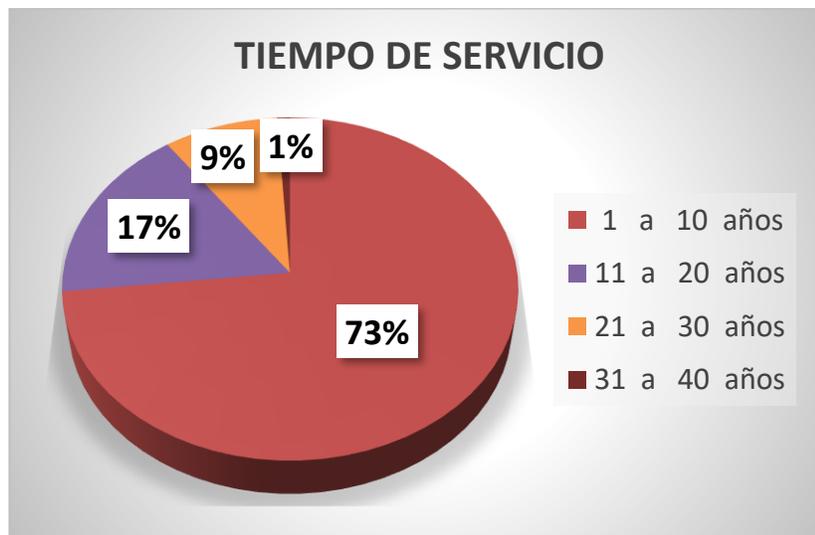
## ANEXO D

Tabla 32.

*Tiempo de servicio de las Enfermeras que Laboran en los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*

Tiempo de Servicio	Enfermeras	
	Nº	%
01 a 10 años	74	73.27
11 a 20 años	17	16.83
21 a 30 años	9	8.91
31 a 40 años	1	0.99
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de CO y SL aplicada a las enfermeras en los servicios de medicina del HNDM - 2015



*Figura 16. Tiempo de servicio de las Enfermeras que Laboran en los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – Perú, 2015.*



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Isabel Menacho Vargas, tomando conocimiento de la tesis de la estudiante Jazmín Gotelli Santivañez "Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo". Constató que la misma tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 10 de octubre de 2017



  
DNI: 09968395  
Isabel Menacho Vargas

**Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Isabel Menacho Vargas, tomando conocimiento de la tesis de la estudiante María Alejandra Mansilla Santamaria "Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo". Constató que la misma tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 10 de octubre de 2017



DNI: 09968395

Isabel Menacho Vargas

Resumen de coincidencias

24 %



**Chima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo**

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

**Magister en Gestión de los servicios de la salud**

**AUTORES:**

Br. Gotelli Santivanez, Jazmin  
Br. Mansilla Santamaría, María Alejandra

**ASESOR:**

Mg. Sanchez Coronel, Danilo

4	www.redalyc.org	Fuente de Internet	1 %
5	www.apsique.com	Fuente de Internet	1 %
6	www.biblioteca.uma.es	Fuente de Internet	1 %
7	Alonso, Mariles Martín...	Publicación	1 %
8	scb2e1ez7b28cc99.jl...	Fuente de Internet	1 %
9	riunet.upv.es	Fuente de Internet	1 %
10	docslide.us	Fuente de Internet	1 %
11	alicia.comcytec.gob.pe	Fuente de Internet	1 %
12	www.uap.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
13	www.buenosaires.c...		1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GOTELLI SANTIVÁÑEZ JAZMIN

D.N.I. : 42058631

Domicilio : COOP. LA LIBERTAD MZ.E, LT 16 - LOS OLIVOS

Teléfono : Fijo: 015312070 Móvil: 999972973

E-mail : jazgotelli@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS  
DE LA SALUD

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GOTELLI SANTIVÁÑEZ JAZMIN

Título de la tesis:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LAS  
ENFERMERA EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEL HOSPITAL  
NACIONAL DOS DE MAYO.

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : ..... 

Fecha : 12 de junio de 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MANSILLA SANTAMARIA MARIA ALEJANDRA

D.N.I. : 43946848

Domicilio : JR. VARELA 1421 DPTO 1006 - BREÑA

Teléfono : Fijo: Móvil: 962901111

E-mail : alems\_6@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS  
DE LA SALUD

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MANSILLA SANTAMARIA MARIA ALEJANDRA

Título de la tesis:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LAS  
ENFERMERA EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEL HOSPITAL  
NACIONAL DOS DE MAYO.

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : .....

Fecha :

12 de junio de 2018



# ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



**AUTORIZADO PARA EL EMPASTADO**

DR. CHANTAL JARA AGUIRRE  
MTC ESCUELA DE POSTGRADO UC

*Chantal Jara  
635-58*

## FORMATO DE SOLICITUD

*12/JUN/2018*

### SOLICITA:

VISO BUENO PARA  
EMPASTADO

ESCUELA DE POSGRADO

ROSELY SANTIVANER, JOZMIN, MANSIQUA SANCHEZ con DNI N° 42058631-4394654P  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Mt. Vanda 1421 Dpto 1006 - Breña  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: ..... del programa: Gestión en los  
(Promoción) (Nombre del programa)

SERVICIOS DE SALUD identificado con el código de matrícula N° .....  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

REVISIÓN PARA EL EMPASTADO



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 20 de Abril de 2017

(Firma del solicitante)

### Documentos que adjunto:

- a. Tesis arillada
- b. Copia de Resolución de Sustentación
- c. Copia de Dictamen
- d. Copia de Acta de Aprobación  
Pantallazo de tuitin

### Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo a:

Teléfonos: 96290111 9999 72973  
Email: alems@hormad.com  
jazgolelli@hormad.com