



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal  
de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital  
Arzobispo Loayza Lima 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Karim Angélica Blanco Inga

**ASESOR:**

Mg. Daniel Ángel Córdova Sotomayor

**SECCION:**

Ciencias médicas

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Calidad de prestaciones asistenciales.

**PERÚ – 2018**

**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): **BLANCO INGA, KARIM ANGELICA**

Para obtener el Grado Académico de *Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud* ha sustentado la tesis titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2015**

Fecha: 07 de Abril de 2017

Hora: 4:45 p. m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE: Dr. Jorge Laguna Velazco**

Firma: 

**SECRETARIO: Dr. Joaquin Vertiz Osoreo**

Firma: 

**VOCAL: Dra. Juana Yris Díaz Mujica**

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBAR POR MAYORÍA* .....

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

..... *ADECUAR AL ESTILO APA* .....

..... *MEJORAR CONCLUSIONES* .....

.....

.....

.....

.....

.....

**Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi hija Abigail por ser la impulsora para continuar con mis objetivos y metas.

La autora

### **Agradecimiento**

Primero dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada momento de mi vida, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por permitir tener a las personas que han sido y son el soporte durante mi vida y todo el periodo de estudio.

Agradecer de manera especial y sincera al profesor Mg. Daniel Córdova Sotomayor por guiarme en la elaboración de la presente tesis.

A mis compañeras (os) de la maestría, en especial al grupo de Loayza que cada día de estudio nos dimos aliento para continuar adelante ya que nos dificultaba porque la mayoría somos madres de familia y a la vez profesionales ejerciendo la carrera de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Loayza.

## Declaración de autenticidad

### Declaración de Autoría

Yo, Blanco Inga, Karim Angélica, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015”, presentada, en 118 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he 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.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 9 Noviembre, 2015

.....

Br. Blanco Inga, Karim Angélica

DNI: 04073077

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del hospital Arzobispo Loayza Lima 2015”, con la finalidad de Determinar la relación del clima organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el Servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015, con el propósito de mejorar la atención del recién nacido y sus padres a través de la satisfacción laboral del personal de enfermería, el trabajo se realizó con el diseño no experimental, nivel correlacional, en una muestra de 54 personal de enfermería a quienes se le aplicó dos instrumentos de evaluación: el cuestionario de clima organizacional de Koys y Decottis y el cuestionario de satisfacción laboral de Mielia y Piero; estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos que determinaron que las pruebas son válidas y confiables. Una vez tabulados los datos, el tratamiento estadístico consistió en calcular frecuencias, tablas, figuras y niveles de significancia, usando el programa SSPS (versión 22).

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de la salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## Índice

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>Resumen</b>	xii
<b>Abstract</b>	xiii
<b>I. Introducción</b>	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	29
1.4. Formulación del problema	37
1.5. Justificación del estudio	38
1.6. Hipótesis	41
1.7. Objetivos	42
<b>II. Método</b>	43
2.1. Diseño de investigación	44
2.2. Variables, operacionalización	46
2.3. Población y muestra	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	49
2.5. Método de análisis de datos	53
2.6. Aspectos éticos	53
<b>III. Resultados</b>	54
3.1. Resultados descriptivos	55
3.2. Contrastación de hipótesis	70
<b>IV. Discusión</b>	76
<b>V. Conclusiones</b>	82
<b>VI. Recomendaciones</b>	85
<b>VII. Referencias</b>	88
<b>Anexos</b>	93

Anexo 1. Matriz de consistencia	94
Anexo 2. Instrumentos del estudio	97
Anexo 3. Consentimiento informado	101
Anexo 4. Confiabilidad de las variables	102
Anexo 5. Base de datos de la investigación	104
Anexo 6. Artículo científico	108

### Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional	47
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	48
Tabla 3	Baremos del clima organizacional	50
Tabla 4	Baremos de la satisfacción laboral	51
Tabla 5	Validación del clima organizacional	51
Tabla 6	Validación de satisfacción laboral	51
Tabla 7	Confiabilidad del clima organizacional	52
Tabla 8	Confiabilidad de la satisfacción laboral	52
Tabla 9	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión autonomía	55
Tabla 10	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión cohesión	56
Tabla 11	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión confianza	57
Tabla 12	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión presión	58
Tabla 13	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión apoyo	59
Tabla 14	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión reconocimiento	60
Tabla 15	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión equidad	61
Tabla 16	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión innovación	62
Tabla 17	Niveles de la variable clima organizacional del personal de enfermería del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015	63
Tabla 18	Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción por el trabajo en general	64
Tabla 19	Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción por el ambiente físico de trabajo	65

Tabla 20	Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción con la forma que realiza su trabajo	66
Tabla 21	Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción con la relación subordinado y supervisor	67
Tabla 22	Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción con la remuneración	68
Tabla 23	Niveles de la variable satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015	69
Tabla 24	Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral	70
Tabla 25	Correlación entre clima organizacional y satisfacción en el trabajo en general	71
Tabla 26	Correlación entre clima organizacional y satisfacción con el ambiente físico del trabajo	72
Tabla 27	Correlación entre clima organizacional y satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	73
Tabla 28	Correlación y satisfacción con la relación subordinado-supervisor	74
Tabla 29	Correlación entre clima organizacional y satisfacción con la remuneración	75

**Lista de figuras**

Figura 1	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión autonomía del personal de enfermería	55
Figura 2	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión cohesión del personal de enfermería	56
Figura 3	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión confianza del personal de enfermería	57
Figura 4	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión presión del personal de enfermería	58
Figura 5	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión apoyo del personal de enfermería	59
Figura 6	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión reconocimiento del personal de enfermería	60
Figura 7	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión equidad del personal de enfermería	61
Figura 8	Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión innovación del personal de enfermería	62
Figura 9	Niveles de la variable clima organizacional del personal de enfermería	63
Figura 10	Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción por el trabajo en general	64
Figura 11	Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción por el ambiente físico de trabajo	65
Figura 12	Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción con la forma como realiza su trabajo	66
Figura 13	Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción con la relación subordinado y supervisor	67
Figura 14	Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción con la remuneración del personal	68
Figura 15	Niveles de la variable satisfacción laboral del personal	69

## Resumen

El presente trabajo de estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del Personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

Utilizó un enfoque cuantitativo, utilizó el diseño no experimental- transversal, nivel descriptivo – correlacional y el método hipotético deductivo el que tuvo como objetivo describir relaciones entre dos variables en un momento determinado, con una población conformada por 54 personal de enfermería, a quienes se les aplicó dos instrumentos de evaluación: en la variable Clima Organizacional, se utilizó el cuestionario de clima organizacional de Koys y Decottis (1991), compuesto con 40 ítems correspondiente a 8 dimensiones y en la variable satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1989), que consta de 30 ítems correspondiente a 5 dimensiones. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos que determinaron que las pruebas son válidas y confiables. Una vez tabulados los datos, el tratamiento estadístico consistió en análisis descriptivo e inferencial, usando el programa SSPS (versión 22).

Los resultados indicaron un p valor de significancia estadística de 0,000, corroborándose la existencia de correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del hospital Arzobispo Loayza, siendo dicha relación directa y moderada, según  $Rho = 0,578$ .

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, personal de enfermería.

## Abstract

The present research study aimed to determine the relationship of the organizational climate with the job satisfaction of the Nursing Personnel in the Neonatology service of the Hospital Arzobispo Loayza.

It used a quantitative approach, used non-experimental-transverse design, descriptive-correlational level and the deductive hypothetical method which aimed to describe relations between two variables at a given time, with a population made up of 54 nursing staff, whom Two instruments of evaluation were applied: in the variable Organizational Climate, the Koys and Decottis (1991) organizational climate questionnaire was used, composed of 40 items corresponding to 8 dimensions and the labor satisfaction variable was used the job satisfaction questionnaire Of Meliá and Peiró (1989), which consists of 30 items corresponding to 5 dimensions. These instruments were subjected to the respective analyzes that determined that the tests are valid and reliable. Once the data were tabulated, the statistical treatment consisted of descriptive and inferential analysis using the SSPS program (version 22).

The results indicated a p value of statistical significance of 0.000, corroborating the existence of correlation between the Organizational Climate and the Labor Satisfaction of the Nursing staff in the Neonatology service of the Arzobispo Loayza hospital, being this relation direct and moderate, according to  $Rho = 0.578$ .

Key words: Organizational climate, job satisfaction, nursing staff.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

Como en la gran mayoría de las empresas públicas y en particular los hospitales, está en un proceso de cambio profundo para adaptarse a las exigencias del mundo moderno, lo que los ha llevado a insertarse en una senda de modernización, que incluye entre otras a la Reforma de Salud, estableciendo como objetivo central la satisfacción de las necesidades del paciente, con eficacia, eficiencia, calidad y oportunidad.

Por tanto el hospital puede entonces ser definido como una organización con un espacio estructurado de prácticas de división y coordinación de trabajo, a través de las cuales se establecen relaciones entre el personal del hospital y un espacio de prácticas médicas; esto es, una estructura de prácticas a través de las cuales el personal especializado se relaciona con personas enfermas o en general, con problemas de salud. El clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal que labora en los hospitales

A nivel mundial el estudio de los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; por ejemplo, actualmente la bibliografía existente debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel individual, mientras que el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización.

Un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derecho del usuario. En hospitales de alta y de baja complejidad, se observó que para ambos tipos de hospitales las correlaciones más altas se dan en la dimensión de satisfacción por el trabajo en general, la dimensión satisfacción laboral con relación con su jefe lo que nos indicó que, en general, ambas muestras les gustan su trabajo y aprecian la relación directa y estrecha entre directivos y subordinados para un clima laboral propicio, el énfasis está puesto en clima de Apoyo y de Innovación. El personal de Enfermería 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 mejorar su desempeño y opina su aportación es de utilidad. Las recomendaciones están dirigidas a incrementar la motivación, optimizar los niveles de satisfacción y el rendimiento laboral, para que refleje una mejor calidad de la atención, evitar repeticiones en los procesos curativos, disminuir las prolongadas estancias de los usuarios en los servicios y la reducción del gasto hospitalario, mediante acciones que permitan mantener un clima organizacional positivo con la coordinación y participación de diferentes comités del hospital. La Calidad de Vida Laboral, tiene que ver con el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional, se fundamenta en aspectos como: participación de los empleados en las decisiones, reestructuración del trabajo, innovación en el sistema de recompensas para influir en el clima organizacional y mejoramiento del ambiente de trabajo en cuanto a condiciones físicas y psicológicas, horarios, etc.; estos aspectos son llamados factores laborales psicosociales.

En el Perú en el Hospital de Ayacucho Miguel Ángel Llerena. la mayoría de las enfermeras en el clima organizacional según dimensiones, refirieron que es regular las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, la estabilidad, la retribución, el sentido de pertenencia y los valores colectivos, y en cuanto a la satisfacción laboral según dimensiones, el mayor porcentaje manifiesta que están poco satisfechas con el trabajo actual, con el trabajo en general, un porcentaje considerable con la interacción con compañeras y el ambiente de trabajo; seguido de un porcentaje considerable que están insatisfechas con el trabajo actual, con el trabajo en general, con la interacción con compañeras y el ambiente laboral

En el Hospital Loayza y específicamente en el servicio de neonatología no hay estudios que se han realizado respecto al tema de clima organizacional y Satisfacción laboral del personal de enfermería que se desempeña a nivel asistencial, como mencionamos en la justificación el personal de enfermería es el eje principal de atención al usuario en salud y es fundamental conocer el Clima organizacional y la satisfacción del personal de enfermería que va ser reflejada en la satisfacción del usuario del servicio de enfermería y asimismo la satisfacción del personal de enfermería que presta el servicio de atención directa al usuario, dando así una mejor atención al neonato y sus padres; en la cual me impulso a iniciar una investigación del tema.

Por tanto, esta investigación tuvo como propósito determinar la relación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el Servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza, dando a conocer los resultados obtenidos y contribuir de esta manera positiva a una buena atención de Recién Nacido y sus padres.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Antecedentes internacionales**

Cañon y Galeno (2013) realizó el trabajo de investigación *Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de Assbasalud E.S.E. Manizales Universidad Manizales .2013*. Cuyo objetivo es ver La Calidad de Vida Laboral (CVL), tiene que ver con el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional, se fundamenta en aspectos como: participación de los empleados en las decisiones, reestructuración del trabajo, innovación en el sistema de recompensas para influir en el clima organizacional y mejoramiento del ambiente de trabajo en cuanto a condiciones físicas y psicológicas, horarios, etc.; estos aspectos son llamados factores laborales psicosociales. Materiales y Métodos: Estudio de corte transversal, con una muestra total de 89 trabajadores de servicios de urgencias de las unidades intermedias de San Cayetano, Enea y Centro. El estudio determina los factores laborales psicosociales y CVL de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales y como se relacionan. Resultados: En los participantes, 81% son mujeres y 19% hombres, la edad promedio 36 años, estrato socioeconómico medio 72% (3-4), 61% auxiliares de enfermería, 19% médicos, se evidenció que 55% perciben bastante CVL, 11% satisfacción laboral, se encontraron relaciones de la CVL con el estrato socioeconómico, motivación intrínseca, apoyo directivo, satisfacción laboral, y salud general. Discusión: Los trabajadores perciben bastante carga de trabajo, bastante apoyo directivo, mucha motivación intrínseca y un nivel medio de calidad de vida. Se encontró que algunos trabajadores están insatisfechos con su estabilidad en el empleo y con el salario que reciben.

Rodríguez (2013) realizó el trabajo de investigación *Personal de enfermería y absentismo laboral en el Servicio Extremeño de Salud. En la Universidad de Extremadura (España) en 2013*. Cuyo objetivo principal de los autores plantearon conocer la relación

entre el absentismo laboral y género en el personal de Enfermería que trabaja en el ámbito sanitario del servicio Extremeño de salud. El absentismo laboral entre el personal sanitario es un tema que actualmente se encuentra en debate y que preocupa de manera relevante tanto a la administración sanitaria como a los propios profesionales de la salud. El absentismo es un problema que disminuye la moral de los profesionales, interrumpe la continuidad de la atención al paciente y en última instancia, puede tener un impacto negativo en el costo y la calidad de la atención y los resultados para ellos. Las mujeres en comparación con los hombres por lo general se considera que tienen mayores tasas de absentismo por enfermedad, sin embargo los condicionantes del absentismo en el personal sanitario pueden verse influenciados también por la edad, el estado civil, el número de hijos, la categoría profesional, la antigüedad profesional, el tipo de trabajo, el grado de responsabilidad, el grado de satisfacción por el trabajo, el horario y el tipo de plaza amén de otros factores que todavía deben estudiarse trabajo. En el presente se han analizado las características las incapacidades temporales presentadas por la totalidad de los trabajadores del Servicio Extremeño de Salud (SES) durante el periodo 2006-2010. El análisis de un total de 42096 incapacidades temporales (IT), reveló una mayor duración de las mismas dentro del personal femenino del SES ( $45\pm 84$  vs  $43\pm 87$  días naturales;  $P<0.001$ ) frente a lo observado en el personal masculino. En todo el personal del SES la duración de las IT aumenta progresivamente con la edad ( $P<0.001$  para hombres y mujeres). En el personal de enfermería del SES no se observa la diferencia anteriormente reseñada, no existiendo diferencias en la duración de las bajas entre mujeres y hombres ( $45\pm 84$  días naturales en mujeres y  $45\pm 92$  días naturales en hombres;  $P>0.05$ ). Cuando se analiza la frecuencia de las IT en el personal del SES se observa un aumento de la frecuencia conforme aumenta la edad del personal. Las mujeres en el SES tienen mayor riesgo de tener mayor frecuencia de IT. Tener hijos es un factor que actúa como reductor del riesgo de tener bajas sucesivas (consecutivas o no) dentro del personal femenino del SES ya sea entre el personal de enfermería o en el resto del personal. Nuestros resultados confirman que los condicionantes del absentismo en el Sistema Sanitario Público Extremeño son multifactoriales y complejos.

Vásquez, Hernández y Rodríguez (2013) realizaron el trabajo de investigación *Correlación del estado emocional con la estabilidad laboral. 2013*; Contribuciones a la Economía. Uno de los principales argumentos que se dan para explicar la variación que se observa en la conducta humana es que, esta conducta, está determinada solo parcialmente

por el tipo de necesidad o de motivación que se tienen como miembros de la especie humana. El estado emocional en el cual se encuentre cualquier ser humano es trascendental cuando se trata de desempeñar funciones laborales. Aunque en el pasado se pensaba que la extraversión estaba más relacionada con la felicidad y satisfacción en la vida, se ha visto que, en realidad, el nivel de extraversión/introversión de una persona no es tan importante en este sentido como lo es el nivel de estabilidad emocional. Las personas que experimentan mayor estabilidad emocional, son más felices y se sienten más satisfechos con sus vidas en general; ¿cuál sería el efecto que desencadenaría en el área laboral, la respuesta es obvia, las emociones positivas que genera un trabajador, muestran la estimulación que se puede alcanzar en lo laboral, lo cual a su vez, tiene un impacto favorable para cualquier compañía, logrando en el empleado oportunidades de satisfacción, de investigación y el desarrollo de sus capacidades, apoyo social y una sensación de identidad.

Hernández, Hernández, Nava, Pérez, Hernández, Matus y Balseiro (2012) realizaron el estudio *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*. Cuyo objetivo fue establecer el grado de satisfacción laboral e Identificar los factores asociados a esta en el personal de Enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención Metodología: Estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra comprendió 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos socio-demográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Resultados: Se obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de  $101 \pm 10$ . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Discusión: Los resultados concuerdan con la literatura, la promoción profesional y la competencia laboral son los que más se observan afectados. La institución "C" es la que tiene mayor nivel de satisfacción, también se resalta que el profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho. Conclusiones: El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción, así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de

los cuidados.

Juárez (2012) realizó el estudio *Clima organizacional y satisfacción laboral*. Cuyo objetivo fue correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud. Métodos: estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico, en asistentes médicas, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas: 58.3 % mujeres y 41.7 % hombres, edad promedio de 35 años. La evaluación se efectuó con una escala mixta Likert-Thurstone. El análisis estadístico se realizó con t de Student, Anova y coeficiente de correlación de Pearson. Resultados: ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional. Conclusiones: un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derechohabiente.

Bordas (2011) realizó el trabajo de investigación *Clima laboral y dirección estratégica de la empresa en la sociedad del conocimiento*. En la Universidad Nacional de Educación a Distancia (España) en 2011. En la investigación empírica realizada se han empleado técnicas de análisis estadístico, tanto de tipo Bivariado (Tablas de Contingencia con Test de Contraste de Hipótesis), como Multivariante (tales como Análisis de Componentes Principales, Análisis Probit o Análisis de Conglomerados) aportando una metodología propia para analizar y gestionar el clima laboral, que parte y termina en la estrategia de la empresa, dando especial importancia a la capacidad que todo diagnóstico debe tener de cara a la generación de acciones de mejora. La autora concluye la relación existente entre el clima laboral que rodea a los empleados de una gran empresa de servicios tecnológicos y sus actitudes de satisfacción y compromiso en el trabajo; identificando las palancas de mejora del clima laboral que maximizan las actitudes de satisfacción y compromiso (que influirán en el comportamiento de los empleados y por tanto en el desempeño de la compañía); planificando acciones concretas de mejora del clima laboral en dicha compañía y analizando especialmente la relación entre clima laboral y el liderazgo (de la alta dirección y del jefe inmediato al considerarse éste una vía especialmente eficaz para influir sobre el clima laboral de la empresa).

Chiang, Salazar, Martin y Núñez (2011) realizaron el estudio *Clima organizacional y satisfacción laboral*. Cuyo objetivo es la comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Cuyos autores concluyen, hospitales de alta y de baja complejidad, vemos que para ambos tipos de hospitales la correlación más alta se da en la dimensión de satisfacción por el trabajo en general, las siguientes dimensiones de satisfacción con una mayor correlación media con las dimensiones de clima organizacional son satisfacción con la relación con el jefe y con la forma que se realiza su trabajo. Lo que nos indica que, en general, ambas muestras les gustan su trabajo y aprecian la relación directa y estrecha entre directivos y subordinados para un clima laboral propicio, el énfasis está puesto en clima de Apoyo y de Innovación, el supervisor aparece como figura clave para explicar la varianza en las dimensiones de clima organizacional. La intensidad de las relaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral del hospital de alta complejidad no coinciden con la intensidad de los hospitales de baja complejidad.

Uribe, Garrido y Rodríguez (2011) realizaron el estudio *Influencia del tipo de contratación en la calidad de vida laboral: manifestaciones del capitalismo organizacional*. Cuyo objetivo pretende analizar la influencia que tiene el tipo de contratación en la calidad de vida laboral, atendiendo en especial, a los factores de riesgo psicosociales generados por las diferentes modalidades contractuales en funcionarios santandereanos. Se realizó un estudio exploratorio de tipo descriptivo a 221 trabajadores pertenecientes a diferentes instituciones santandereanas. La información se recogió mediante la aplicación del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral. Los resultados muestran diferencias significativas entre el tipo de contratación y las escalas condiciones de trabajo (CT), clima social de trabajo (CST), política organizativa (PO) y efectos colaterales del trabajo (ECT). Como conclusión se identifican mejores condiciones de trabajo, mejor clima social del trabajo, menos efectos colaterales para el contrato estable y condiciones de trabajo menos favorables para el contrato a término fijo, además de una mayor influencia de la política organizativa en los trabajadores con contrato temporal.

Becerril y Sánchez (2010) realizaron el trabajo de investigación *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010*. Cuyo objetivo general es determinar la

relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes de Salud de Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. El método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 64 trabajadores. La técnica de recolección de información fue la encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario. Los resultados fueron: 39 trabajadores de salud, que representan el 61% de la muestra de las micro redes de Salud Cuñumbuque y Tabalosos, perciben nivel promedio de clima organizacional y 25 trabajadores de salud, que hace el 39% de la muestra, perciben nivel alto de clima organizacional; además, ningún trabajador de salud percibe nivel bajo de clima organizacional. Por lo tanto, en ambas micro redes de Salud existe un buen clima organizacional según la percepción de los trabajadores. La prueba de Chi cuadrado nos muestra diferencia significativa, porque la probabilidad es de 0.5 siendo mayor a 0.05; de acuerdo a la percepción de los trabajadores de salud no hay diferencia en el nivel de clima Patologías de los trabajadores como consecuencia directa del trabajo o que padecía anteriormente y se ve agravada por el mismo son diversas, entre otras las patologías musculo esqueléticas y organizacional según micro redes de Salud. Para valorar la satisfacción laboral, 45 trabajadores de salud que hace un 70.3% de la muestra percibe nivel medio de satisfacción laboral; 17 trabajadores de salud que constituye el 26.6% de la muestra percibe nivel de satisfacción laboral alto y 2 trabajadores de salud que ocupa sólo el 3.1% percibe nivel de satisfacción laboral bajo. En relación a las subescalas del clima organizacional se encontró que en ambas microrredes de Salud el tema de retribución es la mejor valorada, los puntajes superan a 20; es decir, que los trabajadores perciben que existen retribuciones justas en cada una de las microrredes. Sin embargo, la única escala de “estilo de dirección”, es la que muestra diferencia significativa, cuya probabilidad es de 0.0294 menor a 0.05; es decir, que los trabajadores de la micro red Tabalosos perciben un mejor estilo de dirección. Al aplicar Chi cuadrado se obtuvo que, a pesar de la valoración del clima organizacional es de nivel promedio y en los niveles de satisfacción laboral predominan el nivel medio; los resultados nos muestran que existe diferencia significativa ( $P = 0.0277 < 0.05$ ) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; es decir que a mejor nivel de clima organizacional, más alto es el nivel de satisfacción laboral ( $P=0.02$ ); ello permitió rechazar la  $H_0$  y aceptar la hipótesis de estudio que afirma que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de las micro redes Cuñumbuque y Tabalosos.

Izquierdo, García Gamero y Congosto (2010) realizaron el trabajo de investigación *Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud*. Cuyo objetivo de los autores fue conocer si la insatisfacción laboral del trabajador influye en la demanda de adaptación/cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. Las psíquicas. Sin duda todo este ámbito de patología del trabajador se ve influenciada por su nivel de satisfacción/insatisfacción laboral. Método: La muestra del presente estudio descriptivo ha estado formada por trabajadores municipales (funcionarios y contratados laborales) del Ayuntamiento de Madrid, que han solicitado cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. Los instrumentos utilizados han sido: la entrevista, la revisión de informes de especialistas, un cuestionario sociodemográfico y la Escala General de Satisfacción Laboral Resultado: El perfil de que solicita cambio de puesto por motivos de salud con patología psíquica esquelética es mujer de 31 a 50 años casada/en pareja o separada/divorciada, con nivel educativo de Bachiller/Formación Profesional o Universitario Grado Medio, categoría Agente de Movilidad y Grupo C1, C2.

Rodríguez, Álvarez, Sosa, De vos, Bonet y Van der (2010) realizaron el trabajo de investigación *Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo*. Se ha realizado un breve repaso conceptual acerca de cómo se relacionan los estudios organizacionales y el proceso de determinación de la salud. Solo contando con una metodología abierta de problematización y transformación organizacional del conjunto de prácticas que se dan en los servicios de salud, solamente considerando las condiciones que se dan concretamente en cada espacio de análisis, estaremos en condiciones de conocer realmente cuáles son aquellos aspectos organizacionales relacionados con la estructura, el liderazgo, la capacitación, y los incentivos, entre otras variables, que se encuentran afectados en cada lugar, y sobre los cuales hay que intervenir organizacionalmente o formativamente desde una lógica de educación permanente, para solucionar los conflictos y corregir las deficiencias aún presentes en la práctica de los servicios de salud, situaciones que generan diferenciales en los niveles de acceso, calidad, efectividad y satisfacción con los servicios, situaciones todas, que en última instancia determinan los niveles de salud de la población a las cuales brindan sus servicios y a las cuales se deben.

Aguirre (2009) realizó el trabajo de investigación *Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. 2009*. Revista Habanera de Ciencias Médicas. Se han identificado los factores que influyen en la percepción que tienen enfermeras (os) sobre su nivel de satisfacción o no con la actividad que realizan: las escasas posibilidades de capacitación o superación profesional, los turnos rotativos, la escasez recursos humanos, la realización de funciones que no se corresponden con el nivel alcanzado, los bajos salarios, inadecuadas relaciones interpersonales con los jefes y pares, entre otras. Razones por las cuales se decidió abordar los factores que afectan la satisfacción laboral de enfermeras(os) a partir de una búsqueda bibliográfica acerca del estado actual de la temática Hoy en día, se puede comprobar, al menos desde el discurso, la intención de mejora y consideraciones de todos los factores que son una fuente de satisfacción y la insatisfacción de los trabajadores. Usted puede encontrar numerosos estudios en la literatura abordar este aspecto de la calidad de vida laboral de las enfermeras en diferentes contextos, que se han identificado los factores que influyen en su percepción sobre su nivel de satisfacción con las actividades que ellos hacen; las escasas posibilidades de educación, los desplazamientos, la falta de recursos humanos, el desempeño de las funciones que no son de corresponsalía con su nivel, los bajos salarios, las relaciones interpersonales inadecuadas con el superior y muelles, entre otros. Todas ellas son razones suficientes para que nos acercamos a los factores que afectan la satisfacción laboral de las enfermeras; a partir de una búsqueda bibliográfica sobre el estado actual del tema.

Pérez, Peralta y Fernández (2009) realizaron el trabajo de investigación *Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. 2014*. En el presente estudio se describe la calidad de vida laboral y su relación con el clima organizacional, la satisfacción laboral y el engagement en funcionarios de organizaciones públicas de salud de la ciudad de Arica, Chile. Participaron 142 sujetos de ambos sexos. Se utilizaron el Inventario de Calidad de Vida Laboral, el Inventario de Clima Organizacional, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 y el Cuestionario de Engagement. Los resultados muestran una relación significativa entre la calidad de vida laboral y las variables organizacionales medidas, observando la presencia de diferencias significativas en función del estamento administrativo de los funcionarios. Conjuntamente, se encontró que la variable engagement modula la relación entre la calidad de vida laboral, clima organizacional y satisfacción

laboral. Estos resultados evidencian la asociación entre las variables organizacionales e interpersonales que confluyen en el ámbito laboral con las valoraciones subjetivas que los sujetos construyen sobre las características de su entorno de trabajo, modulando su implicación y productividad.

Apuy (2008) realizó el trabajo de investigación *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 Costa Rica*. Cuyo objetivo general fue conocer los factores del clima organizacional, que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de Emergencias, del Hospital San Rafael de Alajuela. Se aplicaron 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 su relación con la satisfacción laboral. Es una investigación cuantitativa, de tipo prospectivo, transversal y descriptiva. Los resultados del estudio reflejan que: la mayoría del grupo corresponde a mujeres, un 44% son solteros, en general son adultos jóvenes entre edades menores de 25 hasta 34 años. La antigüedad en la institución y en el servicio, es un período menor de 5 años en ambos, el 49 % tiene nombramiento interino y un 53%, tienen un grado académico superior al puesto actual. El grupo muestra satisfacción con la jefatura respecto a mejorar las condiciones de trabajo, la comunicación y las relaciones humanas son buenas, también perciben tienen oportunidad de desarrollo y logro personal, realización y expectativas de aspirar a un puesto superior. En contraposición, existe insatisfacción en el trabajo en equipo, la jefatura no promueve incentivos para motivar al personal, no brinda retroalimentación positiva, ni reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia ni equidad. El grupo considera 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 los equipos, el personal considera inadecuados. En la variable del recurso humano, existe disconformidad respecto al salario, la sobrecarga de trabajo y variabilidad del mismo, aunado a la carencia de personal y de capacitación, sienten insatisfacción y frustración, en esta área, el 35% de los empleados desea ser reubicado en otro servicio. Se concluye 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 mejorar su desempeño y opina su aportación es de utilidad. Las recomendaciones están dirigidas a incrementar la motivación, optimizar los niveles de satisfacción y el rendimiento laboral, para que refleje una mejor calidad de la atención.

### **Antecedentes nacionales**

Alvarado (2014) realizó el trabajo de investigación *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval. 2014*, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Cuyo objetivo central de la presente investigación fue analizar las relaciones que pudieran existir entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que existe en el Centro Médico Naval con la finalidad de generar alternativas viables que permitan mejorar significativamente la calidad de la atención a los pacientes que concurren allí. En el desarrollo de la presente investigación se utilizó la escala de Clima Organizacional de Carlos Cáceres y el Cuestionario sobre seguridad de los pacientes: versión española del Hospital Surveyon Patient Safety. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo. Los análisis estadísticos a los que fueron sometidas las pruebas nos indican que los instrumentos son válidos y confiables. Estas pruebas fueron aplicadas a una muestra de 234 personas entre médicos y enfermeras. Los resultados estadísticos nos indican que el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente se encuentran relacionados significativamente, igualmente se ha encontrado que los médicos valoran mejor el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que las enfermeras.

Cabello (2014) realizó el trabajo de investigación *Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales 2014*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Cuyo Objetivo es presentar la evaluación del clima organizacional percibido por los internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales, 2014. El diseño que corresponde a un estudio cuantitativo, descriptivo, y transversal. Lugar: Hospital Nacional Sergio Bernales. Participantes: Se consideró como población a todos los internos del Hospital Nacional Sergio Bernales que hayan elegido como sede principal este nosocomio. Intervenciones: Se encuestó a los internos con el cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud. Resultados:

Existe una percepción positiva del clima organizacional. Existe una percepción favorable sobre los superiores y sobre la organización del hospital. Existe una percepción desfavorable sobre los beneficios económicos. Conclusiones: La percepción de los internos de medicina sobre el clima organizacional del HNSB es favorable. La percepción sobre los salarios es desfavorable. Se necesitan más investigaciones en gestión en salud.

Zegarra (2014) realizaron el trabajo de investigación *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del Hospital de San Juan de Lurigancho 2014*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Cuyo objetivo fue efectuar una descripción del marketing interno y como ésta se relaciona con el compromiso organizacional en el personal de salud, (médicos y enfermeras), del Hospital de San Juan de Lurigancho. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 155 profesionales, médicos y enfermeras, a quienes se les aplicó dos instrumentos de evaluación: el Cuestionario de Marketing Interno de María Bohnenberger y el Inventario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos que determinaron que las pruebas son válidas y confiables. Los resultados indican que existen correlaciones significativas y positivas entre el marketing interno y el compromiso organizacional en esta muestra de trabajadores ( $r = 0.77$ ). Así mismo se encontró que el personal de salud femenino alcanza puntajes más altos tanto en el marketing interno como en el compromiso organizacional, que los varones.

Llactahuaman (2013) realizó el trabajo de investigación *Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Emergencia Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho – 2013*. Cuyo objetivo fue determinar el clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de Enfermería en la Unidad de Emergencia Hospital Mariscal Miguel Ángel Llerena Ayacucho 2013 e identificar el clima organizacional y satisfacción laboral según dimensiones. Material y Método: El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por todos los profesionales de enfermería que labora en la unidad de emergencia. La técnica fue la encuesta y los instrumentos la Escala de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral validada por Toro, aplicado previo consentimiento informado. Resultados: Del 100 por ciento (16), en el clima organizacional 87.5 por ciento (14) expresan que es regular las relaciones interpersonales, 87.5 por ciento (14) el estilo de dirección, 75

por ciento (12) la estabilidad, la retribución, el sentido de pertenencia, y valores colectivos. En la satisfacción laboral 62.5 por ciento (10) manifiestan que están poco satisfechas con el trabajo actual, el trabajo en general, en la interacción con compañeras, 37.5 por ciento (6) poco satisfechas y 31.25 por ciento (5) poco satisfechas en el ambiente laboral. Conclusiones: La mayoría de las enfermeras en el clima organizacional según dimensiones, refieren que es regular las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, la estabilidad, la retribución, el sentido de pertenencia y los valores colectivos, y en cuanto a la satisfacción laboral según dimensiones, el mayor porcentaje manifiesta que están poco satisfechas con el trabajo actual, con el trabajo en general, un porcentaje considerable con la interacción con compañeras y el ambiente de trabajo; seguido de un porcentaje considerable que están insatisfechas con el trabajo actual, con el trabajo en general, con la interacción con compañeras y el ambiente laboral.

Bobbio y Ramos (2010) realizaron el trabajo de investigación *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. Revista Peruana de Epidemiología, 2010 cuyo objetivo es determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM). Método: Estudio transversal. La muestra fue obtenida mediante muestreo aleatorio simple y estuvo constituida por personal asistencial médico y no médico (enfermería, obstetricia y técnico de enfermería) que laboraba en los pabellones de hospitalización, consultorios externos, servicios de emergencias del HNDM entre enero y marzo de 2007. La muestra fue conformada en el grupo de médicos por 75 personas, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. Se procedió a la aplicación de una encuesta anónima que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico. Los cálculos fueron realizados con un nivel de confianza del 95%. Resultados: El 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico del HNDM los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ( $p=0.003$ ) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio ( $p=0.023$ ). Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral

( $p=0.003$ ) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso ( $p=0.006$ ); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual ( $p<0.001$ ) y con la supervisión ejercida sobre ellos ( $p<0.001$ ). Conclusiones: Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

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

#### **Bases teóricas del clima organizacional**

##### **Definición de clima organizacional**

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Según Patterson, *et al.* (s/f) citado por Hernández, *et al.* (2012), respecto a clima organizacional refirieron:

El concepto del clima organizacional ha recibido en las últimas décadas una importante atención por parte de psicólogos industriales, administradores del desarrollo empresarial y sociólogos de la organización. Particularmente, a partir del año 2000 recobró un notable interés, lo cual se debe, en gran medida, a que la mayoría de los modelos de comportamiento organizacional se centran en las percepciones del ambiente laboral, referido como el clima organizacional. (p. 231).

Según Parker, *et al.* (s/f) citado por Hernández, *et al.* (2012), indicaron:

Actualmente, no existe un consenso total sobre una definición única, aunque el concepto ha inspirado varias descripciones y operacionalizaciones. Desde luego, el clima organizacional es entendido, en términos generales, como una variable

interviniente entre el contexto de una organización y la conducta de sus miembros, así como intenta capturar o comprender cómo los empleados experimentan el trabajo en sus empresas o instituciones. (p. 232).

La mayoría de las definiciones conceptualiza al clima organizacional o laboral como un conjunto de percepciones de los individuos con respecto a su medio interno de trabajo. Estas percepciones reflejan la interacción entre los elementos individuales y las características y procesos de la organización.

McKnight y Webster (2001) citados por Hernández, *et al.* (2012), consideraron al clima organizacional como “las percepciones compartidas por los empleados sobre las prácticas y procedimientos de la empresa o institución, incluyendo qué conductas son esperadas y recompensadas” (p. 231).

Brunet (s/f) citados por Hernández, *et al.* (2012), definió el clima organizacional como “las actitudes subyacentes a los valores, a las normas y a los sentimientos que los empleados tienen ante su organización” (p. 231).

Koys y Decottis (s/f) citado por Chiang, Salazar y Núñez (2007), señalaron con respecto a clima organizacional:

Que estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; por ejemplo, actualmente la bibliografía existente debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel individual, mientras que el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización. (p. 15).

Así también, puede que existan múltiples climas dentro de la misma organización, ya que la vida en la organización puede variar en cuanto a las percepciones de los miembros según los niveles de la misma, sus diferentes lugares de trabajo, o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo. Así, las compañías pueden tener un clima para el servicio al cliente.

El concepto recoge entonces, desde las características de la organización determinadas como percepciones (donde se presume dominan los factores de organización o circunstanciales); los esquemas cognoscitivos (donde los factores individuales son primarios determinantes); y las percepciones sumarias (donde persona y situación interactúan). Sin embargo, aparentemente, no existe investigación que trate si alguna de estas conceptualizaciones tiene un apoyo empírico mayor.

En base a la acumulación de experiencia en una organización, las personas generan unas percepciones generales sobre ella Schneider (1975) estableció que estas percepciones sirven como mapa cognitivo del individuo sobre cómo funciona la organización y, por tanto, ayudan a determinar cuál es el comportamiento adecuado ante una situación dada. De esta manera, el clima es útil para adaptar el comportamiento del individuo a las exigencias de la vida en la organización.

Chiang, *et al.* (2011) indicaron que el clima organizacional puede ser definido como "las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales" (p. 15).

Según Locke (s/f) citado en Chiang, *et al.* (2011), refirieron con respecto a Satisfacción laboral la ha definido como:

Un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. (p. 15).

Schneider (1985) citado en Chiang, *et al.* (2011), indicó algunas razones que explican la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar: (1) la satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional, (2) la satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización.

La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización. La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de Instituciones Públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución.

Bravo, *et al.* (1996) citados en Chiang, *et al.* (2011), manifestaron que la satisfacción laboral es "una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo" (p. 20).

Asimismo, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Respecto al clima organizacional y satisfacción laboral, Valle (1995) citado en Chiang, *et al.* (2011), refirió:

El clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal que labora en los hospitales; esto "potencia aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación. Este estudio pretende despertar la reflexión de los directivos hospitalarios sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, considerando que el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores determinantes en el éxito del trabajo de toda organización. (p. 50).

Según Chiavenato (1990) citado en Hernández, *et al.* (2012), con respecto a clima organizacional refirieron:

Estos autores de una u otra forma han dejado establecido que el clima organizacional una característica del medio ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente

por los miembros de las instituciones. El clima organizacional, al igual que la satisfacción laboral, condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, es quien determina en las personas enraizamiento, arraigo y permanencia. Hernández (2012, p. 233).

### **Dimensiones del clima organizacional**

Según Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), incluyeron las siguientes dimensiones:

#### **Dimensión 1: Autonomía.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron la autonomía como “la percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades” (p. 20).

#### **Dimensión 2: Cohesión.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron la cohesión como “la percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización, la existencia de una atmósfera amigable y de confianza y proporción de ayuda material en la realización de las tareas” (p. 20).

#### **Dimensión 3: Confianza.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron la confianza como “la percepción de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros” (p. 20).

#### **Dimensión 4: Presión.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron la presión como “la percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea” (p. 20).

**Dimensión 5: Apoyo.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron el apoyo como:

La percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin miedo a la represalia de sus superiores o compañeros de trabajo. (p. 20).

**Dimensión 6: Reconocimiento.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron el reconocimiento como “la percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la empresa” (p. 20).

**Dimensión 7: Equidad.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron la equidad como “la percepción que los empleados tienen, acerca de sí existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución” (p. 23).

**Dimensión 8: Innovación.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron la innovación como “la percepción que se tiene acerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en dónde tenga poco o nada de experiencia” (p. 23).

**Bases teóricas de la satisfacción laboral****Definición de satisfacción laboral**

Locke (1976) citado en Chiang, *et al.* (2007), la ha definido como:

Un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. (p. 8).

Sánchez (2010) señaló que” la satisfacción laboral es la manera como siente un trabajador acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio trabajo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencia futuras” (p. 22).

### **Enfoques teóricos de la satisfacción laboral**

#### **Teoría de higiene motivacional de Herzberg**

Alfaro, Leyton, Meza y Saenz (2012) mencionaron:

La presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad). (p. 23).

#### **Teoría de la discrepancia de Locke**

Alfaro, *et al.* (2012) señaló que:

La satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales. La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo. (p. 24).

#### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Según Chiang, *et al.* (2011) citó a Meliá y Peiró (1989), quienes identificaron las siguientes

dimensiones de satisfacción laboral:

**Dimensión 1: Satisfacción por el trabajo en general.**

Meliá y Peiró (1989) citados en Chiang, *et al.* (2011), indicaron:

Hay buena relación entre los miembros de la unidad, en mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de Colaboración y ayuda, la unidad me estimula para mejorar mi trabajo, su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección, los colegas de su grupo de trabajo, atención que se presta a sus sugerencias, reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo, la autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo, con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo y el apoyo administrativo que usted recibe. (p. 20).

**Dimensión 2: Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.**

Según Palma (2006) citado en Bravo (2014), “se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral” (p. 19).

Meliá y Peiró (1989) citados en Chiang, *et al.* (2011), indicaron:

La iluminación de su lugar de trabajo, la ventilación de su lugar de trabajo, el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo, la temperatura de su local de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, la disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo. (p. 20).

**Dimensión 3: Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.**

De acuerdo a Palma (2006) citado en Bravo (2014), “se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos” (p. 19).

Meliá y Peiró (1989) citados en Chiang, *et al.* (2011), indicaron:

Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan, la satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo, las oportunidades que le ofrece

su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca, los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar y su relación con sus autoridades más inmediatas. (p. 20).

#### **Dimensión 4: Satisfacción con la relación subordinado – supervisor.**

Baltazar y Chirinos (2014) indicaron que la “percepción por parte de los trabajadores de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones, tanto en forma horizontal como vertical” (p. 19).

#### **Dimensión 5: Satisfacción con la relación remuneración.**

Para Bravo (2014) “se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea” (p. 19).

Se debe remunerar a cada trabajador de acuerdo al valor del puesto o cargo que ocupa en la organización. Una buena remuneración al hacer horas extras permite al trabajador cumplir con sus obligaciones en el trabajo y tener una mejor calidad de vida. (Sánchez, 2010, p. 22).

### **1.4. Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015?

#### **Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción por el trabajo general de la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza?

**Problema específico 2**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo de la Satisfacción Laboral del Personal de enfermería en el Servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza?

**Problema específico 3**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con la forma en que realiza su trabajo de la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza?

**Problema específico 4**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con la relación subordinado-supervisor de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza?

**Problema específico 5**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con la remuneración de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza?

**1.5. Justificación del estudio****Justificación teórica**

Como es por muchos conocidos, la satisfacción laboral en enfermería ha sido reportada como un predictor fundamental en relación con la rotación del personal de enfermería, ausentismo laboral, intención de abandonar su trabajo y burnout. Por ello, la satisfacción laboral en enfermería se ha considerado actualmente un desafío crítico para las organizaciones de salud como lo señala Zangaro ya que los costos laborales son altos, la escasez de enfermeras profesionales especializadas es un tema común y la retención de este personal no ha sido una tarea fácil. Con relación a este último punto, existe una gran dificultad para encontrar y mantener personal de enfermería calificado dentro de las instituciones de salud, situación que afecta la atención en salud de los usuarios puesto que la calidad de la atención depende

de un suministro adecuado de personal capacitado, así como también de la satisfacción laboral de este, ya que enfermeras más satisfechas tienden a estar más comprometidas con las organizaciones en donde se desempeña.

No cabe duda, después de lo expuesto atrás, que estudiar e investigar la satisfacción laboral en enfermería, permite aumentar el cuerpo de conocimientos de la profesión desde el área de gerencia de servicios de salud, ya que abre el camino para comprender y profundizar en varios de los aspectos que influyen en el comportamiento organizacional. Aún más, los gerentes profesionales de enfermería, que direccionan diferentes organizaciones en salud deben estar preparados para liderar y gestionar aspectos referentes al capital humano con el fin de generar mejores oportunidades y condiciones de trabajo que contribuyan al desarrollo personal y laboral de sus miembros.

### **Justificación social**

El clima organizacional actualmente ha adquirido una importancia vital y se le considera parte fundamental de la estrategia de una organización. Conocer el clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional.

En el último tiempo, la gestión de recursos humanos (RR.HH.) ha tomado un papel preponderante para las organizaciones la mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo, en las diferentes etapas del tiempo se han producido cambios que denotan una gran preocupación por mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que se encuentren lo más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan y de adaptarse con mayor éxito a las exigencias laborales que varían en relación con el desarrollo de la humanidad.

En este contexto, la Investigación que consideren variables como el clima organizacional, las satisfacciones laborales tienen relevancia en el desempeño laboral y el bienestar de la persona, ya sea por medio de la detección de necesidades de Capacitación, la formulación de programas de promoción de la calidad de vida laboral y de la salud

ocupacional.

Estudiar la satisfacción laboral en el personal de enfermería es relevante ya que es el mayor capital humano en cualquier organización hospitalaria, representa entre el 50 y 60 % del recurso humano de salud en el mundo, el grupo que más tiene contacto con el paciente, es quien refleja el compromiso institucional, del personal que se espera una atención oportuna y de calidad bajo unos principios morales y éticos.

### **Justificación metodológica**

El presente estudio se justifica metodológicamente porque los instrumentos de medición de las variables pasaron por los dos procesos necesarios la validez de contenido donde el instrumento mide lo que debe medir y la confiabilidad para la consistencia interna del instrumento utilizando el alfa de Cronbach.

### **Justificación practica**

También, ha sido reconocida la importancia del trabajo de enfermería en el área de la salud y al respecto se han pronunciado organismo internacionales como la Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Panamericana de la salud, este último organismo por ejemplo, ha informado que aquellos hospitales con un nivel de enfermeras profesionales mayor y por consiguiente con un número más alto de profesionales de enfermería por usuario han tenido menores niveles de mortalidad en comparación con hospitales que cuentan con menor número de personal profesional de esta área especializado .Además subraya el sobresaliente papel que ha tenido la enfermera profesional en las actividades comunitarias de salud en la Región de las Américas, lo cual la ha constituido en una fuerza de trabajo principal para el desarrollo de diversos programas que toman en cuenta las necesidades de salud de las poblaciones.

Para la sociedad es importante contar con estudios que evalúen la satisfacción laboral, porque los usuarios de los servicios de salud son seres humanos con problemas que requieren de la atención integral de profesionales que se sientan satisfechos con la labor que realizan, son ellos, los pacientes, la razón de ser de la profesión de enfermería, y por ende es fundamenta proporcionarles atención en salud de calidad, “calidad principio orientador de la profesión de enfermería, que se refleja en la satisfacción de la persona usuaria del servicio

de enfermería y de salud, así como la satisfacción del personal de enfermería que presta dicho servicio.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de Satisfacción en el Trabajo en general de la satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital arzobispo Loayza.

#### **Hipótesis específica 2**

El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo de la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

#### **Hipótesis específica 3**

El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con la forma en que realiza su trabajo de la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital arzobispo Loayza.

#### **Hipótesis específica 4**

El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con la relación subordinado-supervisor de la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

### **Hipótesis específica 5**

El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con la remuneración de la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación del clima organizacional y la dimensión satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

### **Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación del clima organizacional y la dimensión satisfacción por el trabajo general de la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación del clima organizacional y la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo de la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación del clima organizacional y la dimensión satisfacción con la forma en que realiza su trabajo de la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

#### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación del clima organizacional y la dimensión satisfacción con la relación subordinado- supervisor de la Satisfacción laboral del Personal de Enfermería en el servicio de neonatología del Hospital arzobispo Loayza.

**Objetivo específico 5**

Determinar la relación del clima organizacional y la dimensión satisfacción con la remuneración de la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital arzobispo Loayza.

## **II. Método**

## **2.1. Diseño de investigación**

### **Metodología**

El método empleado en nuestro estudio fue hipotético-deductivo y un enfoque cuantitativo. Bernal (2010) “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60). Este es un proceso iterativo, es decir, que se repite constantemente, durante el cual se examinan hipótesis a la luz de los datos que van arrojando los experimentos. Si la teoría no se ajusta a los datos, se ha de cambiar la hipótesis, o modificarla, a partir de inducciones. Se actúa entonces en ciclos deductivos-inductivos para explicar el fenómeno que queremos conocer.

El enfoque es cuantitativo y se define como los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **Tipos de estudio**

#### **Según la finalidad: Investigación Básica**

Investigación básica, para Sánchez y Reyes (2015) también recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Responde aquellos productos de rigor científico y que son avances fundamentales en el conocimiento acerca del mundo social. Los investigadores básicos focalizan sobre el refutar o apoyar teorías que explican cómo el mundo social opera, qué cosas están pasando, y porqué la sociedad cambia. La investigación básica es la fuente de más nuevas ideas científicas y nuevos caminos de pensamiento acerca del mundo.

El nivel de estudio fue descriptivo y correlacional

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, *et al.*, p. 92).

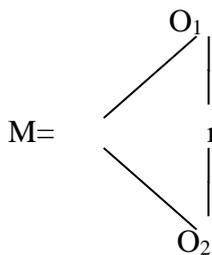
Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, *et al.*, 2014, p. 94).

### Diseño

El diseño fue No Experimental “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández, *et al.*, 2014, p. 152).

Es una investigación transversal porque cuando se estudian las variables simultáneamente en determinado momento, haciendo un corte, el tiempo no es importante, puesto que se estudia un fenómeno en relación a como se da en ese momento dado.

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Donde:

M = 54 enfermeras

O1= Observación de clima organizacional

O2= Observación de satisfacción laboral

r = Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Definición conceptual de las variables**

#### **Variable 1: Clima organizacional.**

Chiavenato (1990) citado en Hernández, *et al.* (2012), con respecto a clima organizacional refirieron:

Estos autores de una u otra forma han dejado establecido que el clima organizacional una característica del medio ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los miembros de las instituciones. El clima organizacional, al igual que la satisfacción laboral, condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, es quien determina en las personas enraizamiento, arraigo y permanencia. (p. 233).

#### **Variable 2: Satisfacción laboral.**

La satisfacción laboral Locke (1976) citado en Chiang, *et al.* (2011), la ha definido como "un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" (p. 20). No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

### **Definición operacional de las variables**

#### **Variable 1: Clima organizacional.**

Operacionalmente se concibe como el ambiente existente en el servicio de Neonatología el cual definirá mediante la aplicación de 40 ítems del cuestionario de clima organizacional elaborado Koys & Decottis (1991) citado en Chiang, *et al.* (2011). Las dimensiones de esta variable son (Autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento. equidad, innovación).

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable clima organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos
Autonomía	Responsabilidad en la toma de decisiones.	1, 2, 3, 4, 5		
Cohesión	Relaciones entre trabajadores Atmósfera amigable	6,7,8,9,10	Muy de acuerdo = 5	
Confianza	Libertad para comunicarse	11,12,13,14, 15,	De acuerdo = 4	Adecuado (148-200)
Presión	Estándares de desempeño, Funcionamiento Finalización de la tarea	16,17,18,19, 20	No estoy seguro = 3	Regular (94-147)
Apoyo	Respaldo y tolerancia en el comportamiento	21,22,23,24, 25	En desacuerdo = 2	Inadecuado (40-93)
Reconocimiento	Recompensa que reciben	26,27,28,29, 30	Totalmente en desacuerdo = 1	
Equidad	Políticas y reglamentos equitativos.	31,32,33,34, 35,		
Innovación	Creatividad Asumir nuevas áreas de trabajo	36,37,38,39, 40		

**Variable 2: Satisfacción laboral.**

Es la puntuación medida a las respuestas dadas por el personal de Enfermería a los 30 ítems del cuestionario de Satisfacción Laboral, publicado por Meliá y Peiró (1986 y 1989), referidos a distintos aspectos del trabajo, Las dimensiones de estas variables son (Satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, satisfacción con la relación subordinado-supervisor, satisfacción con la relación remuneración).

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos
Satisfacción por el trabajo en general	Relaciones Colaboración y ayuda Información Participación Reconocimiento Autonomía Apoyo administrativo	1,2,3,4,5,6,7, 8,9,10	Muy Insatisfecho=1	Alto (110-150)
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Relativo al espacio físico limpieza, higiene, salubridad	11,12,13,14, 15,16,17	Algo Insatisfecho=2	Medio (70-109)
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Oportunidades Satisfacción que produce los objetivos, metas y/o tasas de producción	18,19,20,21, 22,23	Indiferente=3 Algo Satisfecho=4	Bajo (30-69)
Satisfacción con la relación subordinado - supervisor	Relaciones personales con los supervisores, Supervisión recibida,	24,25,26,27	Muy Satisfecho=5	
Satisfacción con la remuneración	Salario Condiciones laborales	28,29, 30		

**2.3. Población y muestra****Población**

“Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández, *et al.*, 2014, p. 174).

Está constituido por personal de Enfermería en un total de 54 personas que laboran en el servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza del cercado de Lima. Provincia

de Lima, año 2015.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas**

Sánchez y Reyes (2015) dijo que “las técnicas son los medios por los cuales se procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación” (p. 163). La técnica que se utilizará será la encuesta que consiste en recopilar la información en la muestra de estudio.

Son procedimientos que se utilizó con el propósito de recabar información necesaria para el logro de los objetivos de una investigación. Se refiere a como recoger los datos. Están relacionados con la operacionalización que se hace de las variables/ categorías/dimensiones; es decir, las instancias para llevar a cabo tal recolección de data en el estudio. Principales técnicas de recolección de datos son: Observación, entrevista, encuesta.

En este trabajo se utilizó la encuesta que es una técnica para obtener información generalmente de una muestra de sujetos. La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se les hace la misma pregunta en más o menos la misma manera.

### **Instrumentos**

Sánchez y Reyes (2015) mencionaron que los instrumentos “son las herramientas específicas que se emplean en el proceso de recogida de datos” (p. 166). En esta investigación se utilizó el instrumento del cuestionario.

### **Ficha técnica del instrumento de la variable Clima Organizacional**

<b>Nombre de instrumento:</b>	Cuestionario para medir Clima Organizacional
<b>Autor/es:</b>	Daniel J. Koys y Thomas A. DeCottis
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Medir Clima Organizacional: Modo de percepción del clima laboral por los trabajadores.
<b>Forma de Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo</b>	15 minutos

**Descripción del Instrumento:** Clima Organizacional. Presenta 8 dimensiones: Autonomía, Cohesión, Confianza, Presión, Apoyo, Reconocimiento, Equidad e Innovación.

Opciones de respuesta:

Muy de acuerdo = 5

De acuerdo = 4

No estoy seguro = 3

En desacuerdo = 2

Totalmente en desacuerdo = 1

Tabla 3.

*Baremos del clima organizacional*

General	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	Niveles y rangos
148-200	19-25	19-25	19-25	19-25	19-25	19-25	19-25	19-25	Adecuado
94-147	12-18	12-18	12-18	12-18	12-18	12-18	12-18	12-18	Regular
40-93	5-11	5-11	5-11	5-11	5-11	5-11	5-11	5-11	Inadecuado

**Ficha técnica del instrumento de la variable Satisfacción Laboral**

**Nombre de instrumento:** Cuestionario para medir Satisfacción Laboral

**Autor/es:** José L. Meliá y José M. Peiró (1986-1989)

**Objetivo del Instrumento:** Medir Satisfacción Laboral: Obtener una evaluación útil y rica de contenido de satisfacción laboral.

**Forma de Administración:** Individual

**Tiempo de Aplicación:** 15 Minutos

**Descripción del Instrumento:** Satisfacción Laboral. Presenta 5 dimensiones: Satisfacción por el trabajo en general, Satisfacción con el ambiente físico del trabajo, Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, Satisfacción con la relación subordinado-supervisor y Satisfacción con la remuneración

Opciones de respuesta:

Muy Insatisfecho=1

Algo Insatisfecho=2

Indiferente=3

Algo Satisfecho=4

Muy Satisfecho=5

Tabla 4.

*Baremos de la satisfacción laboral*

General	D1	D2	D3	D4	D5	Niveles y rangos
110-150	38-50	26-35	22-30	16-20	11-15	Alto
70-109	24-37	17-25	14-21	10-15	7-10	Medio
30-69	10-23	7-16	6-13	4-9	3-6	Bajo

**Validación**

Sánchez y Reyes (2015) señaló que la validez es: “La propiedad que hace alusión a que todo instrumento debe medir lo que se ha propuesto medir, vale decir que pruebe de forma efectiva al obtener los resultados de la capacidad o aspecto que asegura medir”. (p.167). Es menester que esta validación se realice mediante el juicio de expertos.

Se realizó la validez a través de un juicio de experto en el sector salud porque el instrumento se contextualizó a la realidad del hospital Loayza realizando adaptaciones gramaticales en los ítems 2, 5, 6, 8, 12 para el instrumento de clima organizacional y para el instrumento de satisfacción laboral en los ítems 18, 25, 34 y 38.

Tabla 5.

*Validación de la variable clima organizacional*

Apellidos y Nombres	Valoración
Mgtr. Daniel Córdova Sotomayor	Muy alto
Mgtr. Fredy Belito Hilario	Muy alto

Tabla 6.

*Validación de la variable satisfacción laboral*

Apellidos y Nombres	Valoración
Mgtr. Daniel Córdova Sotomayor	Muy alto
Mgtr. Fredy Belito Hilario	Muy alto

## Confiabilidad

Sánchez y Reyes (2015) dijo que la confiabilidad es: “El grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo test. Es la estabilidad y constancia de los puntajes logrados en un test”. (p.168). La confiabilidad del instrumento se realizó mediante los datos de la prueba piloto.

La confiabilidad del presente trabajo de investigación se realizó mediante prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach para estimar la consistencia interna del cuestionario.

Para establecer la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a una muestra de 30, cuyas características eran similares a la población examinada. Obtenido los puntajes totales se calcula el coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad Inter-elementos del respectivo cuestionario.

Tabla 7.

### *Confiabilidad de la variable clima organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	40

El resultado nos indica que el instrumento de la variable clima organizacional es altamente confiable con una puntuación de **0,969** puntos.

Tabla 8.

### *Confiabilidad de la variable satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	30

El resultado nos indica que el instrumento de la variable satisfacción laboral es altamente confiable con una puntuación de **0,903** puntos.

## 2.5. Método de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación que se llevó a cabo, Una vez que se realizó la recopilación y registro de datos, estos se sometieron a un proceso de análisis.

Para realizar el análisis de los datos obtenidos del cuestionario y de la ficha observacional, se utilizó el programa SPSS 22.0, el cual permitió analizar los datos de las variables Clima Organizacional y satisfacción Laboral y establecer sus frecuencias y porcentajes y para la contrastación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

## **2.6. Aspectos éticos**

La presente tesis de investigación cumplió con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, los cuales sugieren a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación.

Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia a los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que ésta conlleva.

### **III. Resultados**

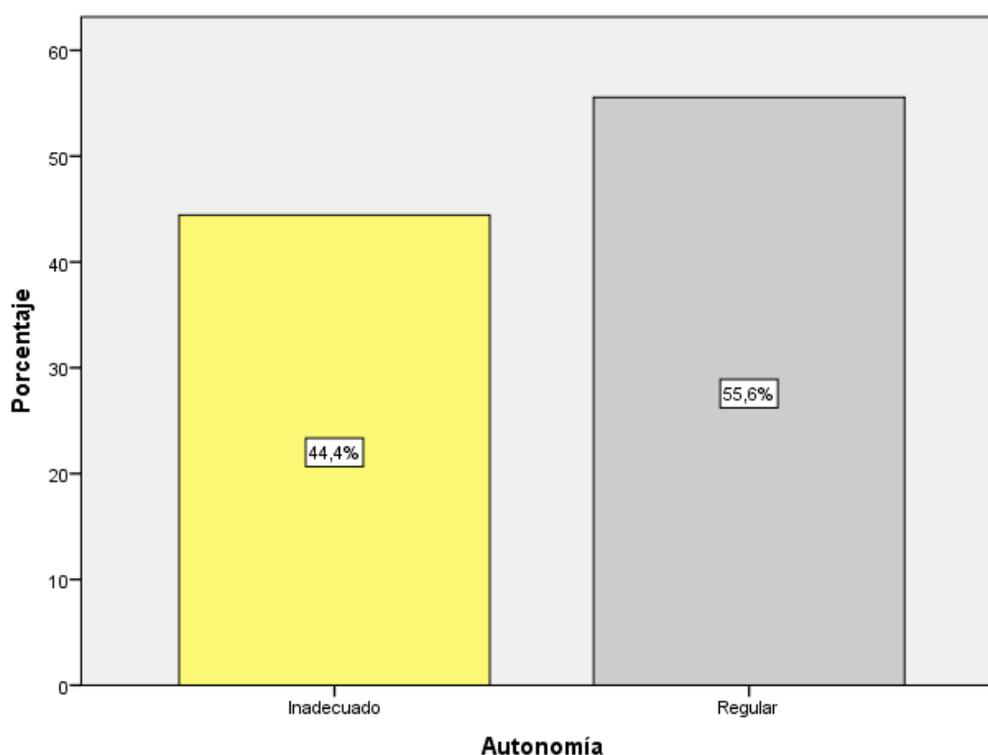
### 3.1. Resultados descriptivos

#### 3.1.1 Resultado descriptivo de la variable Clima organizacional y Satisfacción Laboral del personal de Enfermería del servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

Tabla 9.

*Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión autonomía*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	24	44,4
	Regular	30	55,6
	Total	54	100,0



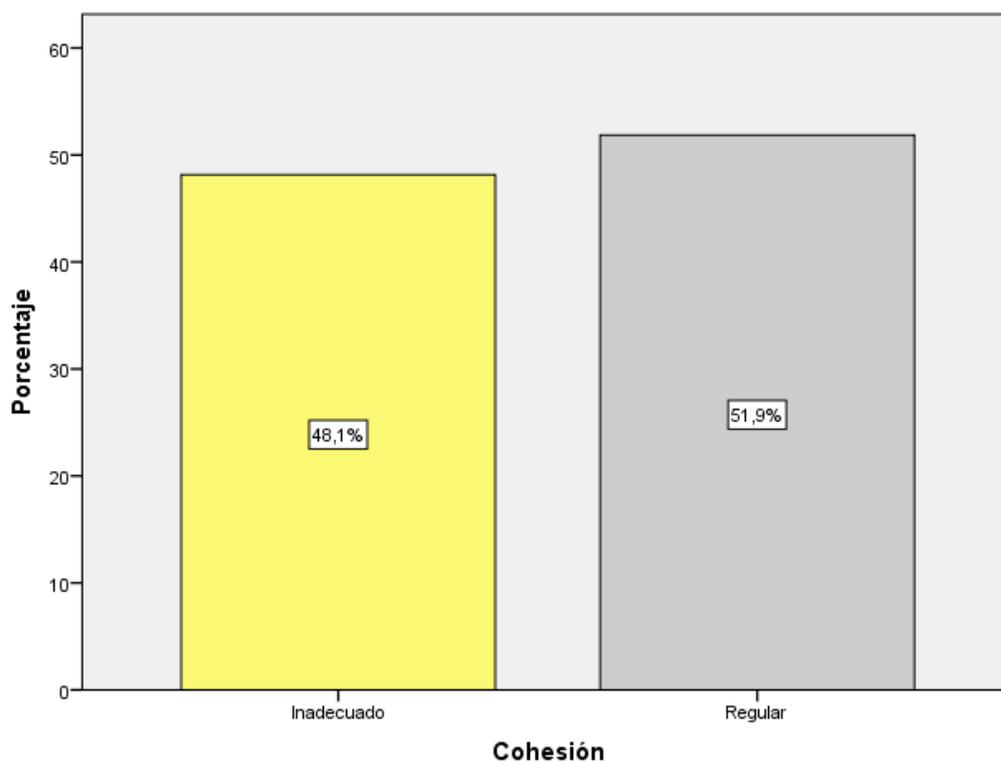
*Figura 1. Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión autonomía*

Como se observa en la tabla 9 y figura 1, de los 54 trabajadores encuestados el 44.4% tienen un nivel inadecuado y el 55.6% un nivel regular en los niveles de la variable clima organizacional de la dimensión Autonomía del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Loayza.

Tabla 10.

*Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión cohesión*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	26	48,1
	Regular	28	51,9
	Total	54	100,0



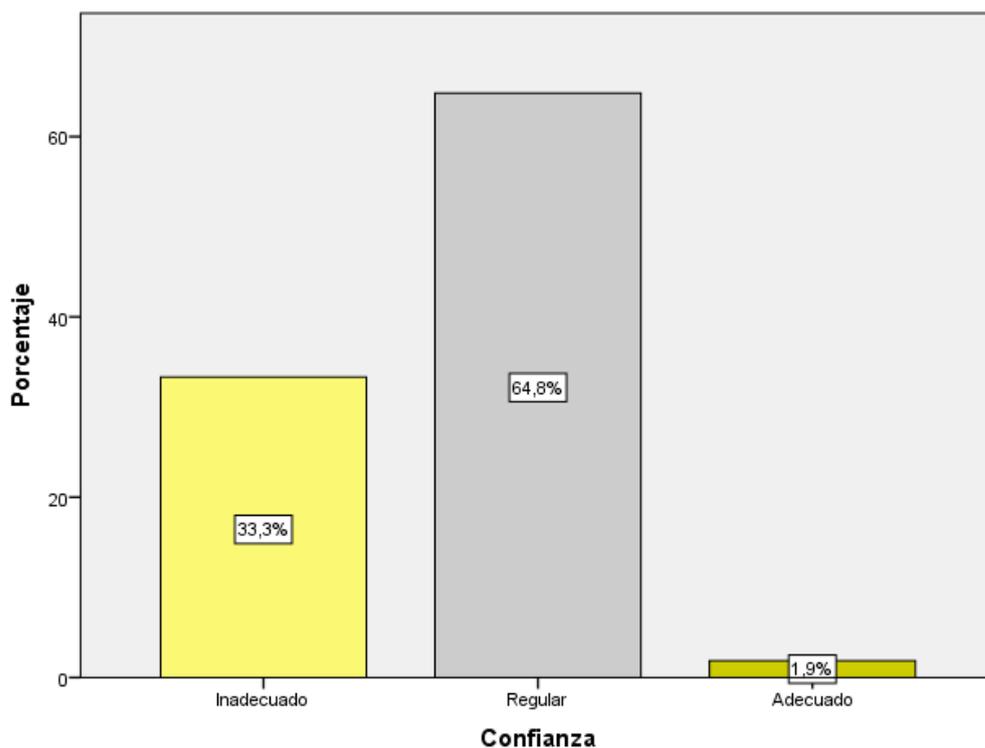
*Figura 2. Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión cohesión*

Como se observa en la tabla 10 y figura 2, de los 54 trabajadores encuestados el 48.1% tienen un nivel inadecuado y el 51.9% un nivel regular en los niveles de la variable clima organizacional de la dimensión cohesión del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital Loayza.

Tabla 11.

*Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión confianza*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	18	33,3
	Regular	35	64,8
	Adecuado	1	1,9
	Total	54	100,0



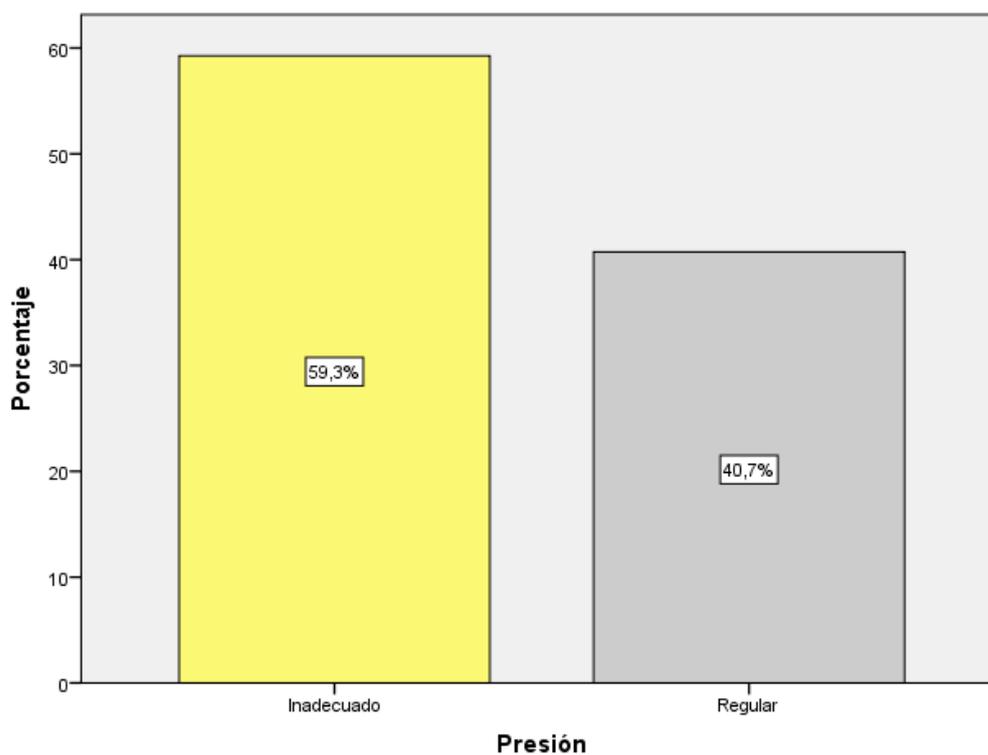
*Figura 3. Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión confianza*

Como se observa en la tabla 11 y figura 3, de los trabajadores encuestados el 33.3% tienen un nivel inadecuado, 64.8% un nivel regular y 1.9% un nivel adecuado en los niveles de la variable clima organizacional de la dimensión Confianza del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Loayza.

Tabla 12.

*Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión presión*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	32	59,3
	Regular	22	40,7
	Total	54	100,0



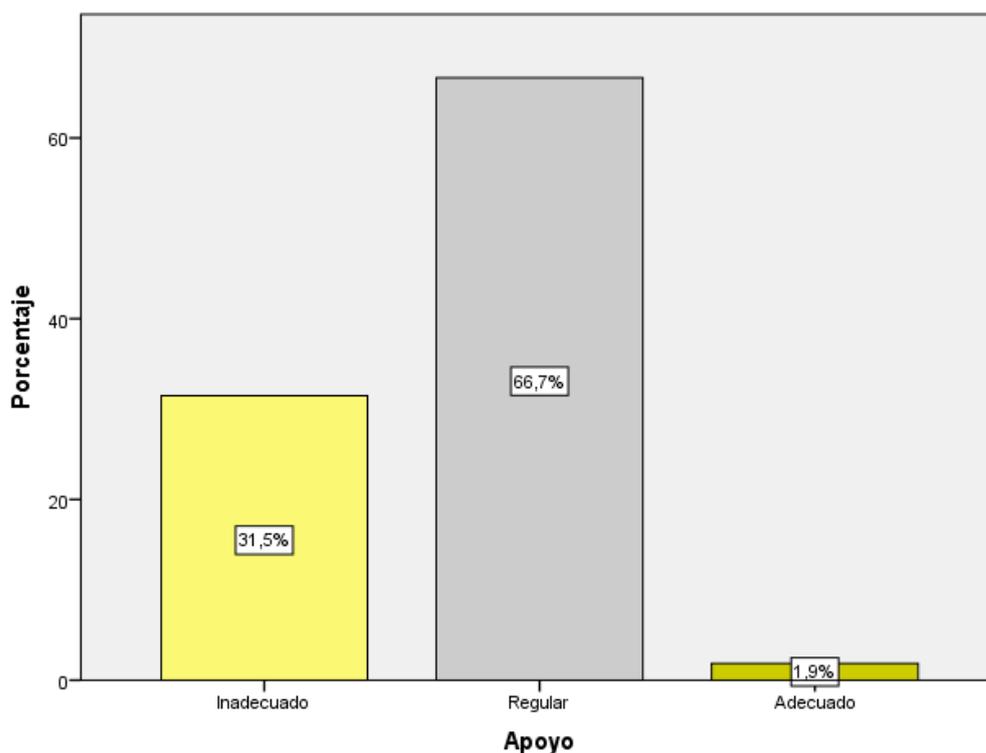
*Figura 4.* Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión presión

Como se observa en la tabla 12 y figura 4, de los 54 trabajadores encuestados el 59.3% tienen un nivel inadecuado y 40.7% un nivel regular en los niveles de la variable clima organizacional de la dimensión presión del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital Loayza.

Tabla 13.

*Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión apoyo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	17	31,5
	Regular	36	66,7
	Adecuado	1	1,9
	Total	54	100,0



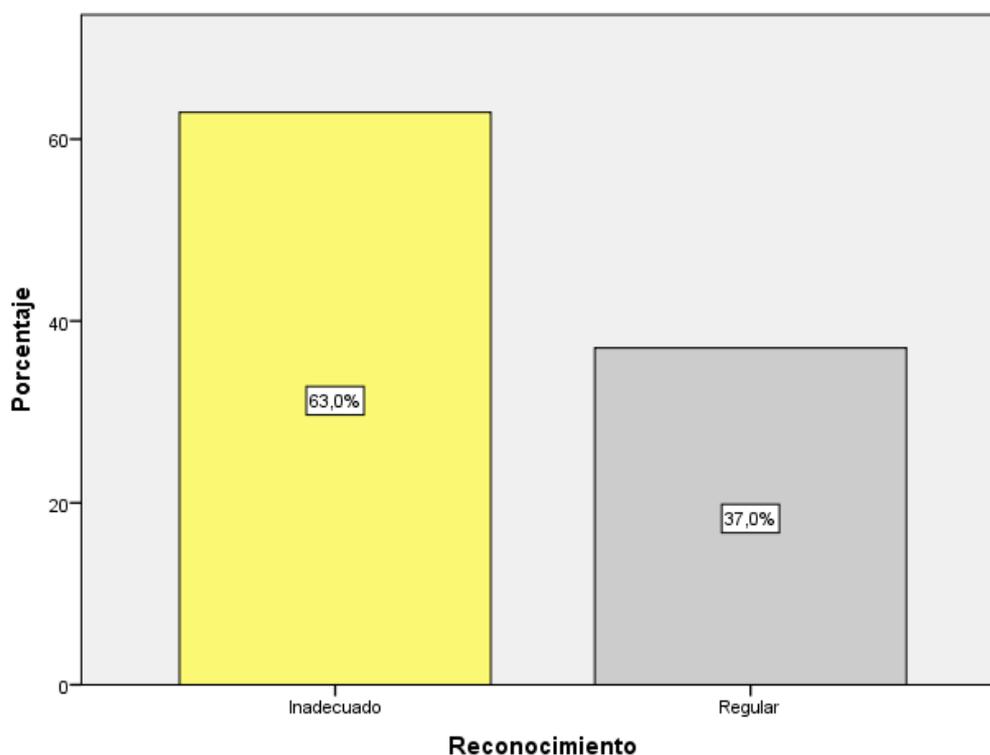
*Figura 5. Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión apoyo*

Como se observa en la tabla 13 y figura 5, de los 54 trabajadores encuestados el 31.5% tienen un nivel inadecuado, 66.7% un nivel regular y 1.9% un nivel adecuado en los niveles de la variable clima organizacional de la dimensión Apoyo del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Loayza.

Tabla 14.

*Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión reconocimiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	34	63,0
	Regular	20	37,0
	Total	54	100,0



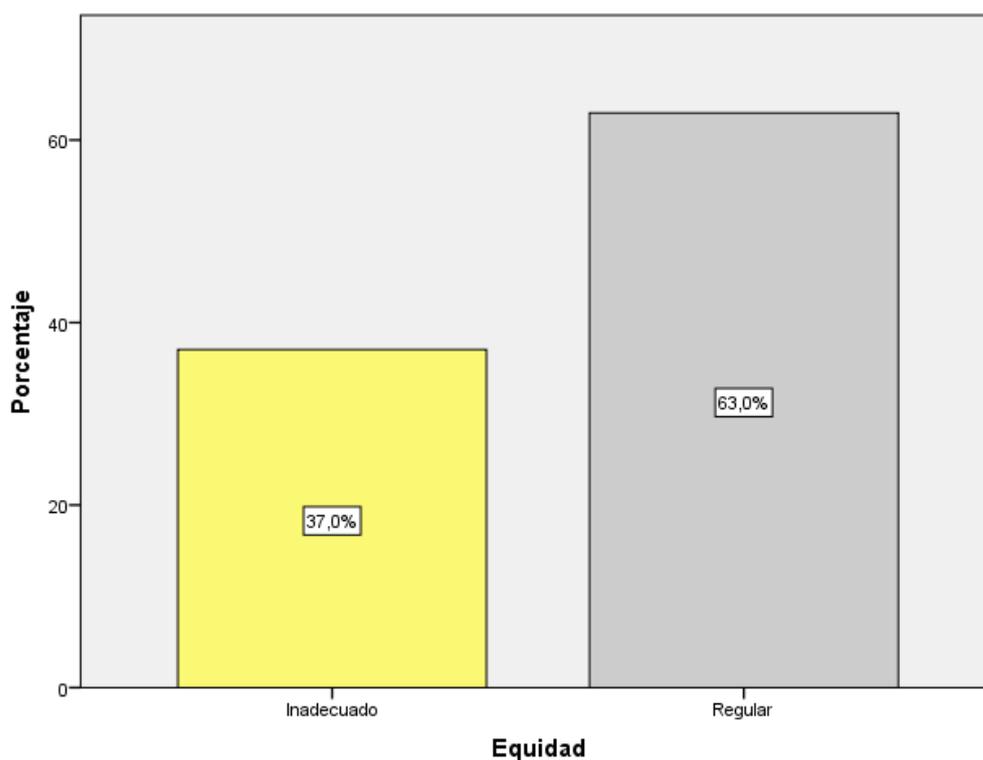
*Figura 6.* Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión reconocimiento del personal

Como se observa en la tabla 14 y figura 6, de los 54 trabajadores encuestados el 63% opinan un nivel inadecuado y el 37% un nivel regular en los niveles de la variable clima organizacional de la dimensión Reconocimiento del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Loayza.

Tabla 15.

*Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión equidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	20	37,0
	Regular	34	63,0
	Total	54	100,0



*Figura 7. Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión equidad*

Como se observa en la tabla 15 y figura 7, de los 54 trabajadores encuestados el 37% opinan un nivel inadecuado y el 63% un nivel regular en los niveles de la variable clima organizacional de la dimensión Equidad del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Loayza.

Tabla 16.

*Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión innovación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	23	42,6
	Regular	31	57,4
	Total	54	100,0

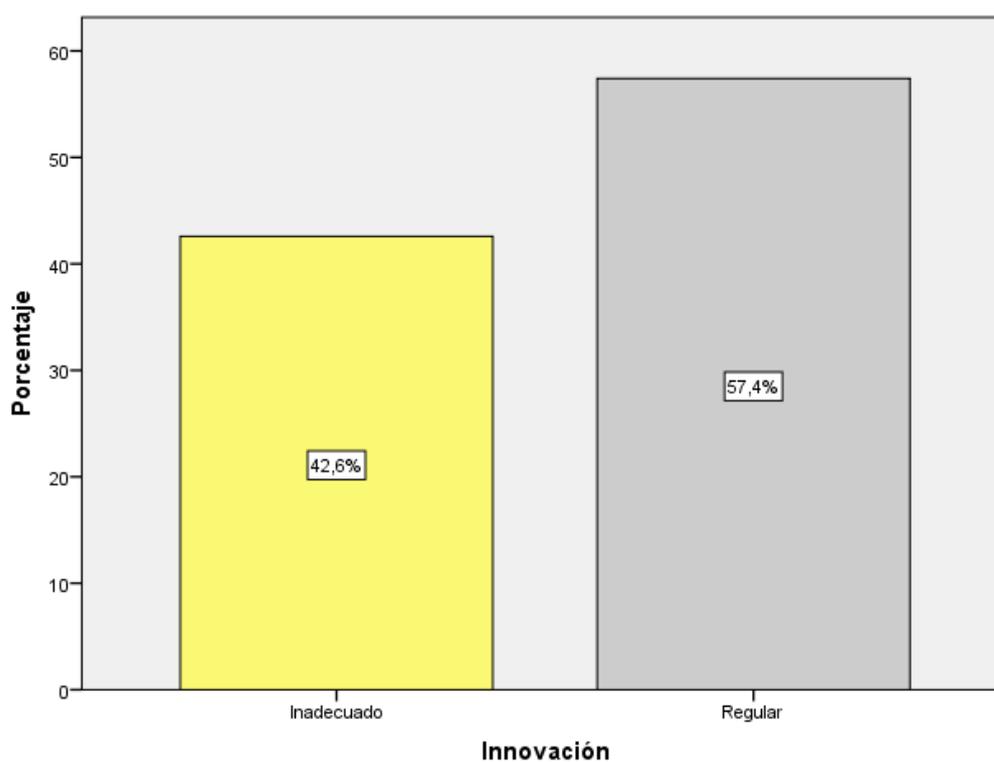


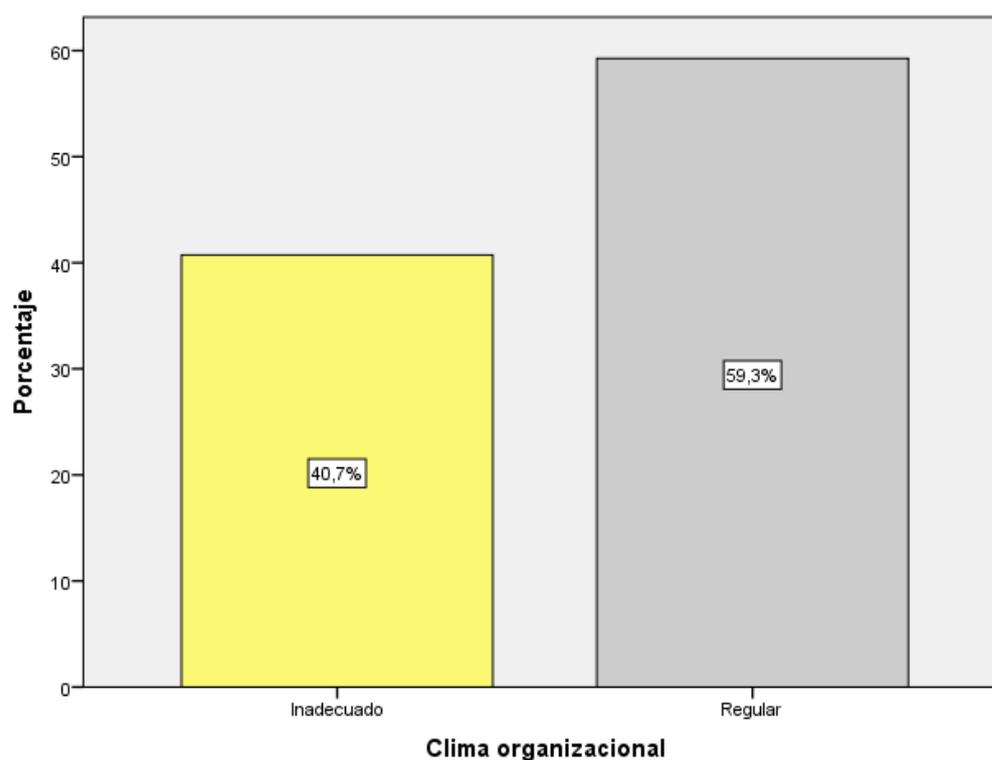
Figura 8. Niveles de la variable clima organizacional de la dimensión innovación

Como se observa en la tabla 16 y figura 8, de los 54 trabajadores encuestados el 42.6% opinan un nivel inadecuado y el 57.4% un nivel regular en los niveles de la variable clima organizacional de la dimensión Innovación del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Loayza.

Tabla 17.

*Niveles de la variable clima organizacional del personal de enfermería del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	22	40,7
	Regular	32	59,3
	Total	54	100,0



*Figura 9.* Niveles de la variable clima organizacional del personal de enfermería del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015

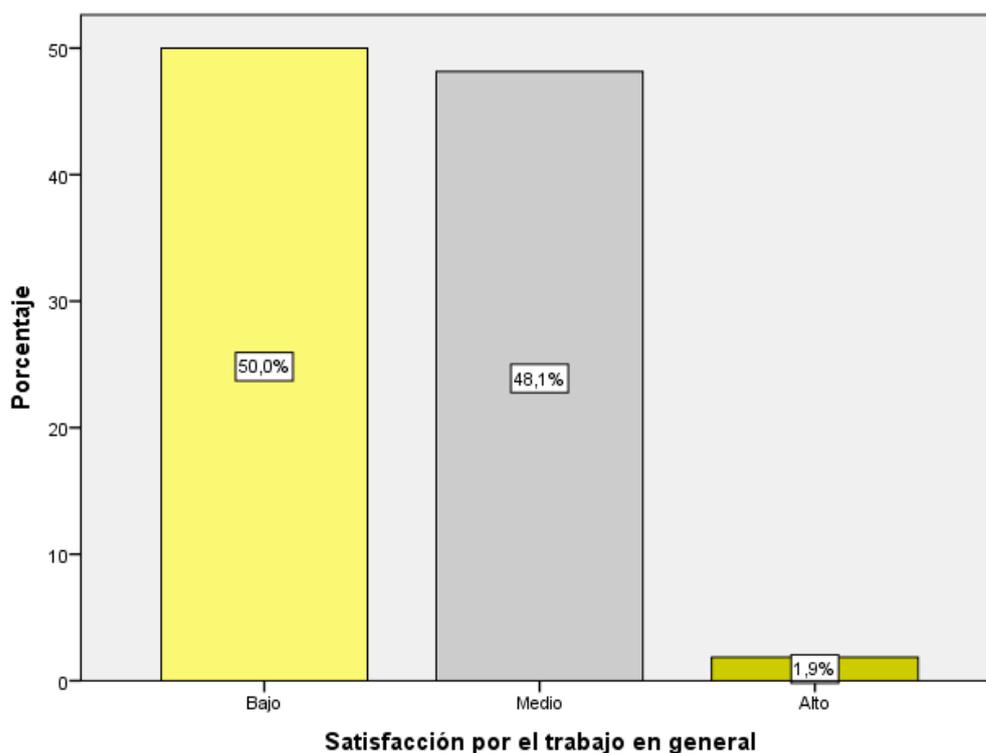
Como se observa en la tabla 17 y figura 9, de los 54 trabajadores encuestados el 40.7% opinan un nivel inadecuado y el 59.3% un nivel regular en los niveles de la variable clima organizacional del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Loayza.

Tabla 18.

*Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción por el trabajo en general*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	27	50,0

Medio	26	48,1
Alto	1	1,9
Total	54	100,0



*Figura 10.* Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción por el trabajo en general

Como se observa en la tabla 18 y figura 10, de los 54 trabajadores encuestados el 50% opinan un nivel bajo, 48.1% un nivel medio y 1.9% un nivel alto en los niveles de la variable Satisfacción Laboral de la dimensión satisfacción por el trabajo en general del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Loayza.

Tabla 19.

*Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	20	37,0

Medio	31	57,4
Alto	3	5,6
Total	54	100,0



*Figura 11.* Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción por el ambiente físico de trabajo

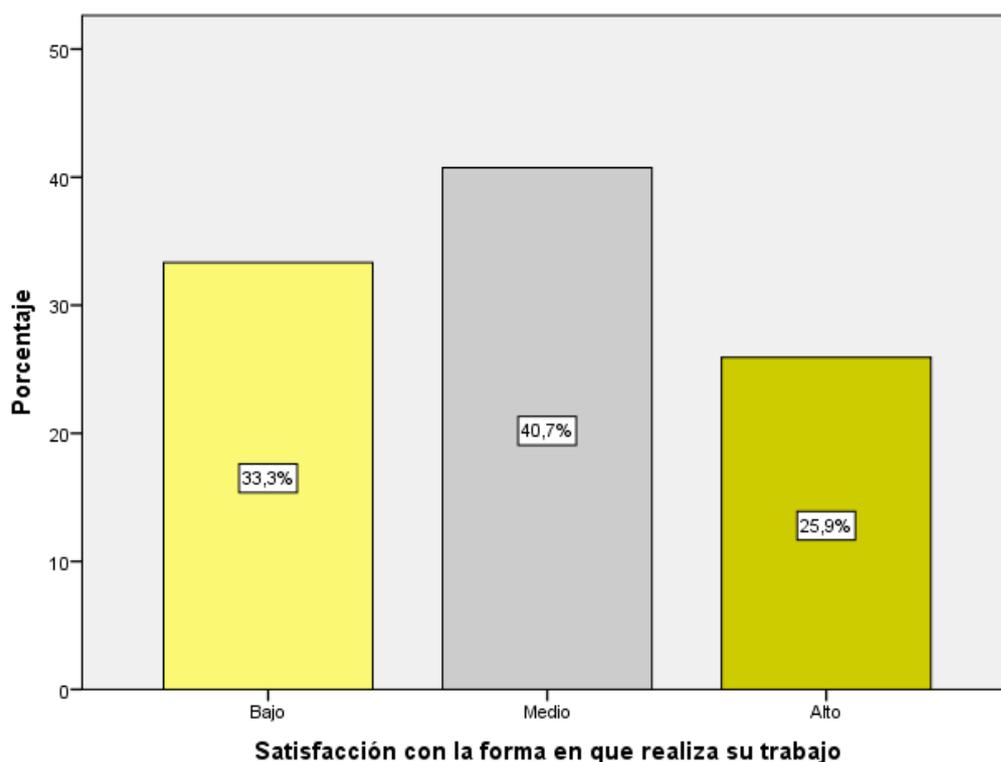
Como se observa en la tabla 19 y figura 11, de los 54 trabajadores encuestados el 37% tienen un nivel bajo, 57.4% un nivel medio y 5.6% un nivel alto en los niveles de la variable Satisfacción Laboral de la dimensión satisfacción por el ambiente físico de trabajo del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Loayza.

Tabla 20.

*Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción con la forma en que realiza su trabajo*

Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

Válido	Bajo	18	33,3
	Medio	22	40,7
	Alto	14	25,9
	Total	54	100,0



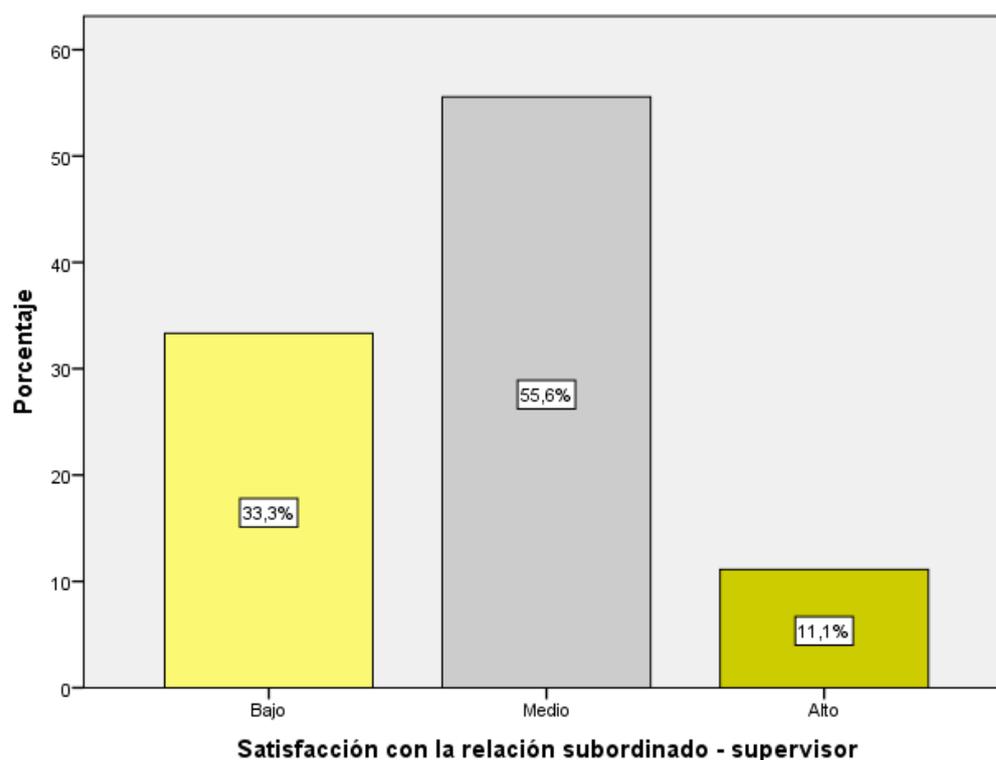
*Figura 12.* Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción con la forma que realiza su trabajo

Como se observa en la tabla 20 y figura 12, de los 54 trabajadores encuestados el 33.3% tienen un nivel bajo, 40.7% un nivel medio y 25.9% un nivel alto en los niveles de la variable Satisfacción Laboral de la dimensión satisfacción por la forma que realiza su trabajo del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Loayza.

Tabla 21.

*Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción con la relación subordinado - supervisor*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	33,3
	Medio	30	55,6
	Alto	6	11,1
	Total	54	100,0



*Figura 13.* Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción con la relación subordinado y supervisor

Como se observa en la tabla 21 y figura 13, de los 54 trabajadores encuestados el 33.3% tienen un nivel bajo, 55.6% un nivel medio y 11.1% un nivel alto en los niveles de la variable Satisfacción Laboral de la dimensión satisfacción con la relación subordinado y supervisor del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Loayza.

Tabla 22.

*Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción con la remuneración*

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Válido	Bajo	14	25,9
	Medio	32	59,3
	Alto	8	14,8
	Total	54	100,0

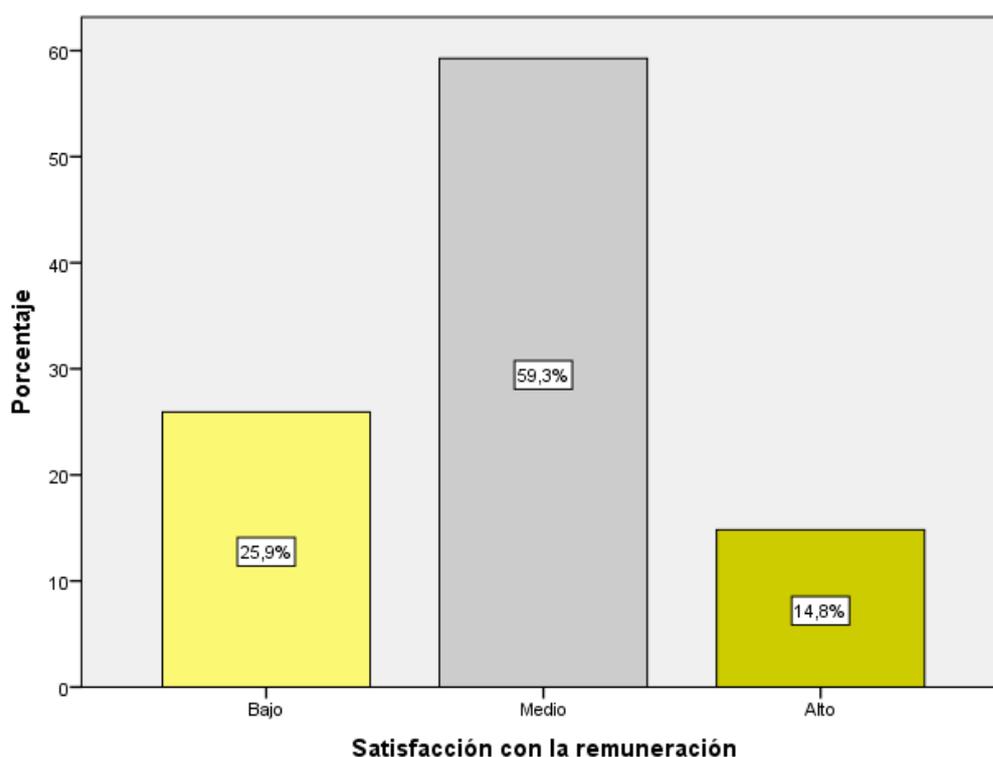


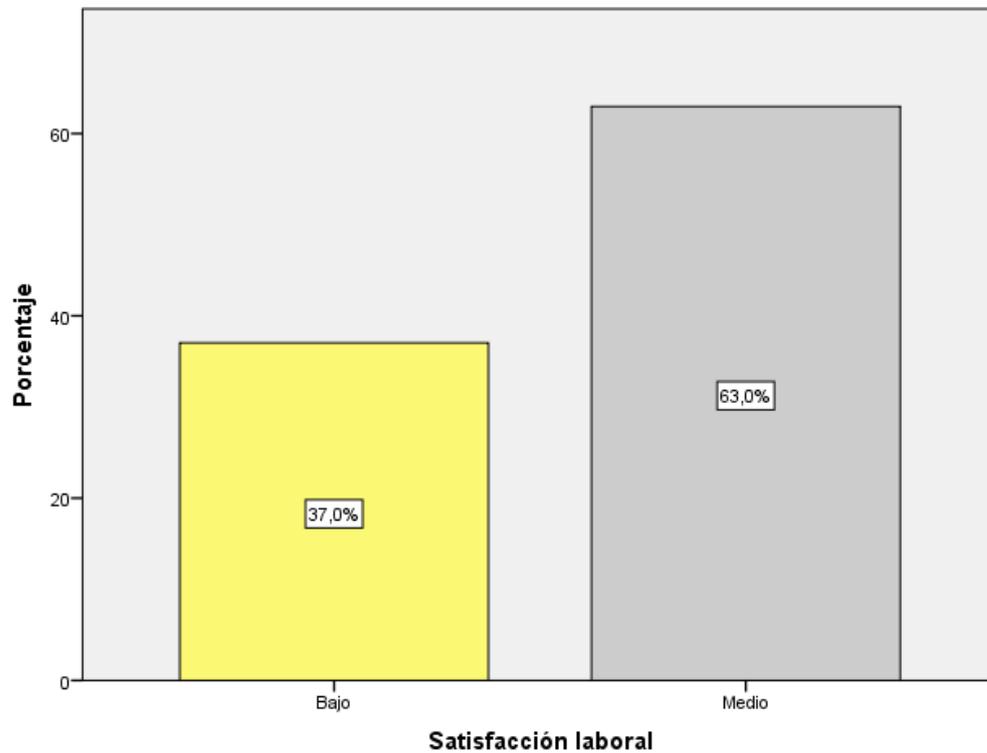
Figura 14. Niveles de la variable satisfacción laboral de la dimensión satisfacción con la remuneración

Como se observa en la tabla 22 y figura 14, de los 54 trabajadores encuestados el 25.9% tienen un nivel bajo, 59.3% un nivel medio y 14.8% un nivel alto en los niveles de la variable Satisfacción Laboral de la dimensión satisfacción con la remuneración del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Loayza.

Tabla 23.

*Niveles de la variable satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	37,0
	Medio	34	63,0
	Total	54	100,0



*Figura 15.* Niveles de la variable satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015

Como se observa en la tabla 23 y figura 15, de 54 trabajadores encuestados el 37% tienen un nivel bajo y el 63% un nivel medio en los niveles de la variable Satisfacción Laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Loayza.

### **3.2. Contrastación de hipótesis**

#### **Prueba de hipótesis general**

H<sub>0</sub>: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

Tabla 24.

*Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral*

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.578\*\* lo que se interpreta como correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

### **Hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la dimensión de satisfacción en el trabajo en general de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de satisfacción en el trabajo en general de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

Tabla 25.

*Correlación entre clima organizacional y satisfacción en el trabajo en general*

			Clima organizacional	Satisfacción por el trabajo en general
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,527**
		N	.	,000
	Satisfacción por el trabajo en general	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,527**	1,000
		N	,000	.
			54	54

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1: se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.527\*\* lo que se interpreta como correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

Tabla 26.

*Correlación entre clima organizacional y satisfacción con el ambiente físico del trabajo*

			Clima organizacional	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Coeficiente de correlación	,554**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	54	54

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.554\*\* lo que se interpreta como correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con la forma en que realiza su trabajo de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital arzobispo Loayza.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con la forma en que realiza su trabajo de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital arzobispo Loayza.

Tabla 27.

*Correlación entre clima organizacional y satisfacción con la forma en que realiza su trabajo*

			Clima organizacional	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,507**
		N	.	,000
			54	54
	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,507**	1,000
		N	,000	.
			54	54

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3: se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.507\*\* lo que se interpreta como correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con la relación subordinado-supervisor de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con la relación subordinado-supervisor de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

Tabla 28.

*Correlación y satisfacción con la relación subordinado-supervisor*

			Clima organizacional	Satisfacción con la relación subordinado - supervisor
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,489**
		N	.	,000
	Satisfacción con la relación subordinado - supervisor	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,489**	1,000
		N	,000	.
			54	54

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 4: se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.489\*\* lo que se interpreta como correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con la remuneración de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con la remuneración de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

Tabla 29.

*Correlación entre clima organizacional y satisfacción con la remuneración*

			Clima organizacional	Satisfacción con la remuneración
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,556**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Satisfacción con la remuneración	Coefficiente de correlación	,556**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 5: se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.556\*\* lo que se interpreta como correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

## **IV. Discusión**

El clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima organizacional.

En relación al objetivo general podemos observar que los resultados indican que la correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) coincidiendo con la investigación de Apuy (2008) realizó el trabajo de investigación “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”Costa Rica”. Cuyo objetivo general fue conocer los factores del clima organizacional, que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de Emergencias, del Hospital San Rafael de Alajuela. Se concluye que 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 mejorar su desempeño y opina su aportación es de utilidad.

Al existir niveles de insatisfacción en el clima organizacional, es debido a la falta de motivación del personal, no se está retroalimentando positivamente y por ende no hay reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño. Asimismo estos resultados difieren resultados con Becerril y Sánchez (2010), realizó el trabajo de investigación “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos . Los resultados fueron: 39 trabajadores de salud, que representan el 61% de la muestra de las micro redes de Salud Cuñumbuque y Tabalosos, perciben nivel promedio de clima organizacional y 25 trabajadores de salud, que hace el 39% de la muestra, perciben nivel alto de clima organizacional; además, ningún trabajador de salud percibe nivel bajo de clima organizacional. Por lo tanto, en ambas micro redes de Salud existe un buen clima organizacional según la percepción de los trabajadores.

La satisfacción laboral de los trabajadores, puede considerarse como un fin en sí misma, que compete tanto al trabajador como a la empresa; que además de producir beneficios a los empleados al ayudarles a mantener una buena salud mental, puede contribuir a mejorar la productividad de una empresa y con ello su rentabilidad; ya que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado.

En relación al objetivo específico 1, podemos observar que los resultados indican que la correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción por el trabajo en general, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) coincidiendo con la investigación de Pérez, et al (2014) realizó el trabajo de investigación “Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. 2014”. Estos resultados evidencian la asociación entre las variables organizacionales e interpersonales que confluyen en el ámbito laboral con las valoraciones subjetivas que los sujetos construyen sobre las características de su entorno de trabajo, modulando su implicación y productividad. Llactahuaman (2013) realizó el trabajo de investigación Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Emergencia Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho – 2013. La mayoría de las enfermeras en el clima organizacional según dimensiones, refieren que es regular las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, la estabilidad, la retribución, el sentido de pertenencia y los valores colectivos, y en cuanto a la satisfacción laboral según dimensiones, el mayor porcentaje manifiesta que están poco satisfechas con el trabajo actual, con el trabajo en general, un porcentaje considerable con la interacción con compañeras y el ambiente de trabajo; seguido de un porcentaje considerable que están insatisfechas con el trabajo actual, con el trabajo en general, con la interacción con compañeras y el ambiente laboral. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc. Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar

personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

En relación al objetivo específico 2 podemos observar que los resultados indican que la correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción con el ambiente físico en el trabajo, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) coincidiendo con la investigación de Apuy (2008) realizó el trabajo de investigación “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” Costa Rica”. 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 los equipos, el personal considera inadecuados. En la variable del recurso humano, existe disconformidad respecto al salario, la sobrecarga de trabajo y variabilidad del mismo, aunado a la carencia de personal y de capacitación, sienten insatisfacción y frustración, en esta área, el 35% de los empleados desea ser reubicado en otro servicio. Se concluye existen algunos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de enfermería. Es importante obtener no solamente que las condiciones en que se desarrolla el trabajo sea un ambiente físico agradable que propicie la satisfacción del personal, sino que el personal sienta, experimente o viva dicha satisfacción en un entorno agradable.

En relación al objetivo específico 3 podemos observar que los resultados indican que la correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) coincidiendo con la investigación de Vásquez, et al. (2013) se realizó el trabajo de investigación “Correlación del estado emocional con la estabilidad laboral. 2013”; Contribuciones a la Economía. Las personas que experimentan mayor estabilidad emocional, son más felices y se sienten más satisfechos con sus vidas en general; ¿cuál sería el efecto que desencadenaría en el área laboral, la respuesta es obvia, las emociones positivas que genera un trabajador, muestran la estimulación que se puede

alcanzar en lo laboral, lo cual a su vez, tiene un impacto favorable para cualquier compañía, logrando en el empleado oportunidades de satisfacción, de investigación y el desarrollo de sus capacidades, apoyo social y una sensación de identidad. Un enfoque para obtener una mayor armonía en la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo es el de reasignarse al personal para formar grupos de trabajo más compatibles.

En relación al objetivo específica 4, podemos observar que los resultados indican que la correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción con la relación subordinado-supervisor, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) coincidiendo con la investigación de Bobbio y Ramos (2010) realizó el trabajo de investigación Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología, 2010. El análisis multivariado mostro que el personal asistencial médico del HNDM los factores asociados a satisfacción laboral fueron adecuadas de los ambientes de trabajo y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio. Los factores asociados a satisfacción en el personal de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso; mientras que en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual y con la supervisión ejercida sobre ellos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consiente de los jefes.

En relación al objetivo específica 5, podemos observar que los resultados indican que la correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción con la remuneración de la satisfacción laboral, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) coincidiendo con la investigación de Cañón, et al. (2013) realizó el trabajo de investigación “Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de Assbasalud E.S.E. Manizales Universidad Manizales .2013”. Los trabajadores perciben bastante carga de trabajo, bastante

apoyo directivo, mucha motivación intrínseca y un nivel medio de calidad de vida. Se encontró que algunos trabajadores están insatisfechos con su estabilidad en el empleo y con el salario que reciben. Satisfacción en el trabajo implica un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras determinadas áreas. La remuneración del personal que recibe de la empresa es mucho más que dinero, no solo satisface necesidades económicas, si no también otras necesidades de seguridad, status, reconocimiento, autoestima, etc.

## **V. Conclusiones**

**Primera:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, al ser el valor de la significancia estadística 0,000, indica que existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza, siendo dicha relación moderada y directa, según  $Rho = 0,578$  se concluye que a mayor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

**Segunda:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, al ser el valor de la significancia estadística 0,000, indica que existe una relación entre el clima organizacional con la satisfacción por el trabajo general de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza, siendo dicha relación moderada y directa, según  $Rho = 0,527$  se concluye que a mayor clima organizacional mayor satisfacción por el trabajo.

**Tercera:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, al ser el valor de la significancia estadística 0,000, indica que existe una relación entre el clima organizacional con la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza, siendo dicha relación moderada y directa, según  $Rho = 0,554$  se concluye que a mayor clima organizacional mayor satisfacción con el ambiente físico del trabajo.

**Cuarta:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, al ser el valor de la significancia estadística 0,000, indica que existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología de Hospital Arzobispo Loayza, siendo dicha relación moderada y directa, según  $Rho=0,507$  se concluye que a mayor clima organizacional mayor satisfacción con la forma en que se realiza su trabajo.

**Quinta:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, al ser el valor de la significancia estadística 0,000, indica que existe una relación entre el clima organizacional con la satisfacción con la

relación subordinado-supervisor de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital arzobispo Loayza, siendo dicha relación moderada y directa, según  $Rho = 0,489$  se concluye que a mayor clima organizacional mayor satisfacción con la relación subordinado – supervisor.

**Sexta:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, al ser el valor de la significancia estadística  $0,000 > 0.05$  indica que existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción con la remuneración de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del hospital Arzobispo Loayza, siendo dicha relación moderada y directa, según  $Rho = 0,556$  se concluye que a mayor clima organizacional mayor satisfacción con la remuneración.

## **VI. Recomendaciones**

**Primero:**

Se recomienda a la jefa del servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza, mejorar los niveles de clima organizacional, especialmente en la autonomía y asuma la responsabilidad en la toma de decisiones, mejorar la cohesión, optimizando las relaciones entre los trabajadores y creando condiciones de atmosfera amigable, mejorar la confianza, optimizando la libertad para comunicarse, mejorar la presión, el apoyo, el reconocimiento, la equidad y permita el desarrollo de la creatividad en el trabajo; puesto que está relacionado con la satisfacción laboral y el rendimiento laboral, de este modo se refleje una mejor calidad de la atención, evitar repeticiones en los procesos curativos, disminuir las prolongadas estancias de los usuarios en los servicios y la reducción del gasto hospitalario, mediante acciones que permitan mantener un clima organizacional positivo.

**Segunda:**

Se recomienda a la jefa del servicio de Neonatología crear condiciones de un ambiente laboral agradable en la satisfacción por el trabajo en general; debido a que fomentará que los trabajadores desarrollen mejor su trabajo, en los aspectos de relaciones, colaboración, ayuda y de ahí la importancia de evitar generar conflictos por intolerancia

**Tercera:**

Se recomienda al del área de a la jefa del servicio Neonatología crear condiciones de un ambiente laboral agradable en la satisfacción con el ambiente físico del trabajo, tomando en cuenta la limpieza, higiene y salubridad.

**Cuarta:**

Se recomienda a la jefa de Neonatología crear condiciones de un ambiente laboral agradable en la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, creando oportunidades laborales y realizar periódicamente reconocimientos al personal destacado en las diferentes áreas en las que se desempeñan para incrementar su satisfacción laboral.

**Quinta:**

Se recomienda a la jefa del servicio de Neonatología crear condiciones de un ambiente laboral agradable en la satisfacción con la relación subordinado supervisor, tomando en cuenta las relaciones personales especialmente con la supervisión recibida.

**Sexta:**

Se recomienda al director del hospital Arzobispo Loayza crear condiciones de un ambiente laboral agradable en la satisfacción con la remuneración, mejorando las condiciones laborales.

## **VII. Referencias**

- Aguirre, D. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería: Factores que la Afectan. Cuba. *Revista Habanera de ciencias Médicas*, 8 (4), pp. 102-106.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://goo.gl/04yAXz>
- Alvarado, C. (2014). *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del Paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Apuy, L. (2013). *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*. Costa Rica.
- Baltazar, D. y Chirinos, J. (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú*. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/306/1/TL\\_BaltazarZavaletaDeysi\\_ChirinosAntezanaJose.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/306/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf)
- Becerril, A. y Sánchez, K. (2010). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos*. Tarapoto Perú: Universidad Nacional de San Martín.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3<sup>a</sup> ed.). Colombia: Pearson educación.
- Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14 (2), pp. 133-138.
- Bordas, M. (2011). *Clima laboral y dirección estratégica de la empresa en la sociedad del*

*conocimiento*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Bravo, N. (2014). *Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara-Piura*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://goo.gl/ZnnlAA>

Cabello, J. (2014). *Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales*. (Tesis). Lima, Perú: Universidad nacional Mayor San Marcos.

Calderón, R. (2013). *Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores del taller de engrase "Los Matías"*. (Tesis). Venezuela: Universidad del Zulia.

Cañón, S., y Galeno, G. (2013). *Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de Assbasalud E.S.E. Manizales*. Caldas- Colombia.

Chiang, M., Salazar, C. y Núñez, A. (2007). *Clima Organizacional y satisfacción Laboral en Instituciones Públicas: Adaptación y Ampliación de un Instrumento*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.

Chiang, M., Salazar, M., Martin, M., y Núñez, A. (2011). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Una comparación entre Hospitales públicos de alta y baja complejidad*. Maracay, Venezuela. *Salud de los trabajadores*, 19 (1), pp. 5-16.

Chiavenato, I. (1990). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: McGraw Hill.

Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción laboral en Enfermería en una Institución de Salud de Cuarto nivel de atención*. Bogotá, Colombia.

Hernández, M., Hernández, A., Nava, G., Pérez, M., Hernández, M., Matus, R., y Balseiro, C. (2012). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones*

*de salud. Enfermería Universitaria.* México: UNAM.

Hernández R, Fernández C., y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación.* (6ª ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.

Hernández, R., Méndez, S. y Contreras, R. (2012). *Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia.*

Izquierdo, F, García, J, Gamero, C., y Congosto, A. (2010). *Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud.* Madrid-España.

Jiménez, M. (2009). *Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la tienda el fundador.* Cuba.

Juárez S. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital General Regional 72.* México.

LLactahuaman, E. (2013). *Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Emergencia Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena.* Ayacucho. (Tesis). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor San Marcos.

Meliá, J. y Peiró, J. (1989). *Cuestionario de satisfacción laboral.* Recuperado de [http://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest\\_Satisf/S20\\_23.PDF](http://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF)

Peña M, Díaz, Carrillo A. (2015). *Relación del clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa familiar.* (Tesis de maestría). Monclova, México.

Pérez, D., Peralta, J. y Fernández, P. (2009). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Universitas Psychologica*, 13 (2), pp. 15-25.

- Rodríguez, A., Álvarez, A., Sosa, I., De vos, P., Bonet, M. y Van der, P. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*. Habana, Cuba.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño*. Santiago de Chile.
- Rodríguez, R. (2013). *Personal de enfermería y absentismo laboral en el Servicio Extremeño de Salud: Análisis desde la perspectiva de Género*. Cáceres, España.
- Sánchez, K. (2010). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://goo.gl/EP3G8Q>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Visión universitaria.
- Uribe, A., Garrido, J. y Rodríguez, A. (2011). Influencia del tipo de contratación en la calidad de vida laboral: manifestaciones del capitalismo organizacional. Medellín, Colombia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 33, pp. 1-16.
- Vásquez, S., Hernández, F. y Rodríguez, J. (2013). Correlación del estado emocional con la estabilidad laboral. Tamaulipas, México. *Contribuciones a la Economía*. Recuperado de: [www.eumed.net/ce/2013/satisfaccion-laboral.html](http://www.eumed.net/ce/2013/satisfaccion-laboral.html)
- Zegarra, F. (2014). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del Hospital de San Juan de Lurigancho*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

## **Anexos**

**Anexo 1. Matriz de consistencia**

TÍTULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2015”

AUTOR: Lic. BLANCO INGA, Karim angélica

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción por el trabajo general de la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza?</li> <li>¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción con el</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el Servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre el clima Organizacional y la dimensión Satisfacción por el trabajo general en la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza</li> <li>Determinar el clima Organizacional y la dimensión Satisfacción con el ambiente físico del trabajo en la Satisfacción Laboral del</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General.</b></p> <p>H1. El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción Laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.</p> <p><b>Hipótesis específica:</b></p> <p>Hipótesis específicas 1.</p> <p>H1. El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de Satisfacción en el Trabajo en general de la satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital arzobispo Loayza.</p> <p>Hipótesis específica 2.</p> <p>H1. El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo de la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el</p>	Variable 1: Clima Organizacional.				
			Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
			Autonomía	Responsabilidad en la toma de decisiones.	1,2,3,4,5	Muy de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 No estoy seguro = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1	Inadecuado
			Cohesión	Relaciones entre trabajadores	6,7,8,9,10		Regular
			Confianza	Atmósfera amigable	11,12,13,14,15		Adecuado
			Presión	Libertad para comunicarse	16,17,18,19,20		
			Apoyo	Estándares de desempeño, Funcionamiento Finalización de la tarea	21,22,23,24,25,		
				Respaldo y tolerancia en el comportamiento	26,27,28,29,30		
				Recompensa que reciben	31,32,33,34,35		
			Reconocimiento	Políticas y reglamentos equitativos.			

<p>ambiente físico del trabajo en la Satisfacción Laboral del Personal de enfermería en el Servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo en la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación subordinado-supervisor en la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la remuneración en la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza?</li> </ul>	<p>personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación del clima organizacional y la dimensión Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo en la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.</li> <li>• Determinar la relación del Clima organizacional y la dimensión subordinado-supervisor en la Satisfacción laboral del Personal de Enfermería en el servicio de neonatología del Hospital arzobispo Loayza.</li> <li>• Determinar la relación del clima organizacional y la dimensión satisfacción con la remuneración en la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital arzobispo Loayza</li> </ul>	<p>servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>H1. El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con la forma en que realiza su trabajo de la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital arzobispo Loayza.</p> <p>Hipótesis específica 4</p> <p>H1. El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con la relación subordinado-supervisor de la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.</p> <p>Hipótesis específica 5</p> <p>H1. El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción con la remuneración de la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.</p>	Equidad	Creatividad	36,37,38,39,40					
			Innovación	Asumir nuevas áreas de trabajo						
			Variable 2. Satisfacción Laboral							
					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos	
		Satisfacción por el trabajo en general	Relaciones Colaboración y ayuda Información Participación Reconocimiento Autonomía Apoyo administrativo	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Muy Insatisfecho=1 Algo Insatisfecho=2 Indiferente=3	Bajo Medio Alto				
		Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Relativo al espacio físico limpieza, higiene, salubridad Oportunidades	11,12,13,14,15,16,17	Algo Satisfecho=4 Muy Satisfecho=5					
		Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Satisfacción que produce los objetivos, metas y/o tasas de producción	18,19,20,21,22,23						
		Satisfacción con la relación subordinado - supervisor	Relaciones personales con los supervisores, Supervisión recibida,	24,25,26,27						
		Satisfacción con la remuneración	Salario Condiciones laborales	28,29,30						

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Según la finalidad: Básica</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>DISEÑO: No experimental transversal</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>MÉTODO: Hipotético - deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: La población estuvo constituido por 54 personal de enfermería que laboran en el servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza del cercado de Lima. Provincia de Lima, año 2015.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: La muestra está constituido por personal de Enfermería 54 personas que laboran en el servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza del cercado de Lima. Provincia de Lima, año 2015.</p>	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Autor: Daniel J. Koys Thomas A. DeCottis</p> <p>Año: 1991</p> <p>Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Personal de Enfermería del servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza</p> <p>Forma de Administración: Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción Laboral</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Autor: José L. Meliá José M. Peiró</p> <p>Año: 1989</p> <p>Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Personal de Enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza</p> <p>Forma de Administración: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Frecuencias y porcentajes</p> <p>INFERENCIAL: Prueba no paramétrica: Rho de Spearman</p>

## Anexo 2. Instrumentos del estudio

### Cuestionario de clima laboral

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	ITEMS					
		1	2	3	4	5
	<b>Autonomía</b>					
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo					
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo					
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.					
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
	<b>Cohesión</b>					
6	Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros.					
7	Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre si.					
8	Las personas que trabajan en mi empresa tiene un interés personal el uno por el otro.					
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi empresa.					
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.					
	<b>Confianza</b>					
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
12	Mi jefe es una persona de principios definidos					
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
15	No es probable que mi jefe me de un mal consejo					
	<b>Presión</b>					
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.					
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.					
20	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.					
	<b>Apoyo</b>					
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito					

22	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.					
23	Mi jefe me respalda 100%					
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.					
	<b>Reconocimiento</b>					
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					
27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.					
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.					
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.					
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.					
	<b>Equidad</b>					
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.					
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.					
34	Mi jefe no tiene favoritos					
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.					
	<b>Innovación</b>					
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.					
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas					
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.					
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.					
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.					

Muchas gracias.

### Cuestionario de satisfacción laboral

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Muy satisfecho

N°	ITEMS					
		1	2	3	4	5
	<b>Satisfacción por el trabajo en general</b>					
1	Hay buena relación entre los miembros de la unidad.					
2	En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.					
3	La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.					
4	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección					
5	Sus colegas de su grupo de trabajo					
6	Atención que se presta a sus sugerencias					
7	Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.					
8	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.					
9	Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.					
10	El apoyo administrativo que usted recibe.					
	<b>Satisfacción con el ambiente físico del trabajo</b>					
11	La iluminación de su lugar de trabajo					
12	La ventilación de su lugar de trabajo.					
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo					
14	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.					
15	La temperatura de su local de trabajo.					
16	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo					
	<b>Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo</b>					
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo					
20	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.					
21	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.					
22	Con su relación con sus autoridades más inmediatas.					
23	El apoyo que recibe de sus superiores.					
	<b>Satisfacción con la relación subordinado - supervisor</b>					
24	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
25	La supervisión que ejercen sobre usted					

26	La forma en que sus superiores juzgan su tarea					
27	La forma en que usted es dirigido					
	<b>Satisfacción con la remuneración</b>					
28	El salario que usted recibe					
29	Sus condiciones laborales					
30	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales					

Muchas gracias.

### Anexo 3. Consentimiento informado

Con fecha \_\_\_\_\_, habiendo comprendido lo anterior y una vez que se me aclararon todas las dudas que surgieron con respecto a mi participación en el proyecto, acepto participar en el estudio intitulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA.

---

Apellidos y Nombres:

DNI:

Este documento se extiende por duplicado, quedando un ejemplar en poder del sujeto de investigación o de su representante legal y el otro en poder del investigador.

### Anexo 4. Confiabilidad de las variables Variable clima organizacional

SUJETOS DE INVESTIGACIÓN - REPRESENTATIVOS -	IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	IT 6	IT 7	IT 8	IT 9	IT 10	IT 11	IT 12	IT 13	IT 14	IT 15	IT 16	IT 17	IT 18	IT 19	IT 20	IT 21	IT 22	IT 23	IT 24	IT 25	IT 26	IT 27	IT 28	IT 29	IT 30	IT 31	IT 32	IT 33	IT 34	IT 35	IT 36	IT 37	IT 38	IT 39	IT 40		
Trabajador 1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3		
Trabajador 2	4	3	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	5	4	5	4	4	2	4	4	4	5		
Trabajador 3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5		
Trabajador 4	5	5	5	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	5	2	5	2	2	2	2	3	2	2	
Trabajador 5	1	3	3	2	5	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	5		
Trabajador 6	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	
Trabajador 7	3	3	4	4	4	2	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	5	4	3	
Trabajador 8	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
Trabajador 9	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	2	5	5		
Trabajador 10	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5		
Trabajador 11	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	5		
Trabajador 12	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3		
Trabajador 13	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
Trabajador 14	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	1	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
Trabajador 15	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
Trabajador 16	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	1	4	2	2	2	2	1	2	2	3	1	
Trabajador 17	3	2	5	2	5	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	
Trabajador 18	4	5	3	5	3	2	5	4	3	1	2	4	3	5	4	5	3	4	5	3	1	3	4	5	4	4	4	5	2	4	3	5	3	5	4	4	3	5	4	4		
Trabajador 19	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
Trabajador 20	2	2	4	5	2	2	2	2	4	2	4	5	4	2	4	2	5	2	5	2	4	2	2	5	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	4

**CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH**

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$K = 40$   
 $K - 1 = 39$   
 $\sum S_i^2 = 43.365$   
 $S_T^2 = 788.29$

$\alpha = 0.969$

Donde:

- $K$  : Número de ítems
- $\sum S_i^2$  : Sumatoria de Varianzas de los ítems
- $S_T^2$  : Varianza de la sumatoria de las valoraciones por ítem
- $\alpha$  : Coeficiente Alfa de Cronbach

### Confiabilidad de la variable satisfacción laboral

SUJETOS DE INVESTIGACIÓN - REPRESENTATIVOS -	IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	IT 6	IT 7	IT 8	IT 9	IT 10	IT 11	IT 12	IT 13	IT 14	IT 15	IT 16	IT 17	IT 18	IT 19	IT 20	IT 21	IT 22	IT 23	IT 24	IT 25	IT 26	IT 27	IT 28	IT 29	IT 30	
Trabajador 1	1	1	1	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1	5	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	
Trabajador 2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	
Trabajador 3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Trabajador 4	2	1	1	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1	5	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	
Trabajador 5	3	2	3	2	5	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
Trabajador 6	4	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	
Trabajador 7	3	3	4	4	4	2	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4
Trabajador 8	3	4	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	4	
Trabajador 9	1	2	1	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1	5	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	
Trabajador 10	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
Trabajador 11	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
Trabajador 12	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
Trabajador 13	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	
Trabajador 14	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	
Trabajador 15	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	
Trabajador 16	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	
Trabajador 17	1	1	1	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1	5	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	
Trabajador 18	2	2	3	5	2	2	2	2	2	1	2	4	3	2	2	5	2	4	5	2	1	3	4	2	2	2	2	2	2	4	
Trabajador 19	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
Trabajador 20	1	2	4	5	2	2	2	2	4	2	4	5	4	2	4	2	5	2	5	2	4	2	2	5	3	4	4	2	2	2	

CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\begin{aligned} K &= 30 \\ K - 1 &= 29 \\ \sum S_i^2 &= 25.2525 \\ S_T^2 &= 198.0275 \end{aligned}$$

$$\alpha = \boxed{0.903}$$

Donde:

- $K$  : Número de ítems
- $\sum S_i^2$  : Sumatoria de Varianzas de los ítems
- $S_T^2$  : Varianza de la sumatoria de las valoraciones por ítem
- $\alpha$  : Coeficiente Alfa de Cronbach

**Anexo 5. Base de datos de la investigación**

N	p1	p2	p3	p4	p5	D1	p6	p7	p8	p9	p10	D2	p11	p12	p13	p14	P15	D3	p16	p17	p18	p19	p20	D4	p21	p22	p23	p24	p25	D5	p26	p27	p28	p29	p30	D6	p31	p32	p33	p34	p35	D7	p36	p37	p38	p39	p40	D8	V1
1	3	2	3	3	3	14	2	2	3	2	2	11	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	1	9	3	1	3	3	2	12	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	1	1	2	2	1	7	96
2	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	1	3	2	1	1	8	2	2	1	3	2	10	1	1	2	1	1	6	1	2	1	3	1	8	1	3	1	1	3	9	73
3	2	1	3	1	3	10	1	1	1	2	1	6	1	1	1	3	2	8	1	1	1	2	1	6	2	1	1	2	1	7	1	1	3	1	1	7	2	1	3	1	1	8	3	3	3	1	2	12	64
4	3	2	1	3	3	12	1	3	3	3	1	11	3	2	3	2	2	12	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	2	12	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	2	12	98
5	1	2	1	2	1	7	2	1	1	2	1	7	3	1	2	1	1	8	2	1	3	1	1	8	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	2	8	2	1	2	1	2	8	1	1	3	1	2	8	62
6	3	3	3	2	2	13	2	1	3	3	2	11	2	3	2	3	2	12	3	3	1	1	1	9	1	1	1	2	3	8	2	1	1	1	3	8	3	2	1	3	3	12	3	3	4	3	1	14	87
7	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	2	2	2	2	11	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	2	13	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	2	13	107
8	1	2	3	3	4	13	3	3	4	3	5	18	5	4	3	3	2	17	2	2	4	5	3	16	3	4	5	4	4	20	2	2	2	2	4	12	3	5	4	2	2	16	2	4	3	5	3	17	129
9	2	2	2	3	3	12	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	2	14	2	2	3	2	2	11	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	2	13	104
10	2	2	2	3	3	12	3	2	3	2	2	12	2	3	3	2	2	12	4	4	2	2	2	14	3	2	3	2	3	13	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	98
11	3	3	3	3	3	15	1	3	2	1	4	11	4	4	4	3	2	17	2	1	2	2	3	10	2	3	3	3	3	14	3	3	4	4	2	16	2	4	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	111
12	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	4	3	3	2	15	4	3	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	3	2	3	3	2	13	3	3	3	2	1	12	3	3	3	3	3	15	119
13	4	4	3	4	2	17	2	2	3	1	2	10	2	3	2	1	3	11	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	1	9	1	2	4	1	3	11	3	1	1	2	2	9	3	2	1	2	2	10	86
14	3	2	3	2	2	12	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	2	13	2	3	3	2	3	13	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	2	13	2	2	3	3	3	13	104
15	2	2	2	3	3	12	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	2	13	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	2	3	2	2	12	97
16	2	1	2	2	3	10	1	4	3	3	3	14	3	3	2	3	1	12	2	4	1	2	1	10	3	4	4	2	1	14	3	1	3	1	3	11	3	2	4	3	4	16	2	3	4	3	1	13	100
17	1	1	1	2	3	8	1	3	3	3	2	12	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	2	12	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	2	10	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	2	14	96
18	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	4	16	3	4	3	4	4	18	4	3	4	2	2	15	2	3	3	3	3	14	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	4	18	4	3	4	3	3	17	133
19	1	2	2	2	1	8	2	1	1	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	2	2	1	1	7	1	1	2	1	1	6	1	2	1	2	1	7	1	1	2	1	1	6	1	2	2	2	1	8	54
20	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	3	13	3	2	2	2	3	12	3	3	2	2	2	12	2	3	2	2	2	11	3	2	3	3	2	13	3	3	3	2	3	14	100
21	3	2	2	2	1	10	1	1	1	2	2	7	2	1	2	2	2	9	3	1	4	1	4	13	1	3	1	4	3	12	3	2	2	1	3	11	3	2	1	2	2	10	3	1	3	1	3	11	83
22	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	2	11	3	3	3	2	2	13	3	3	2	1	1	10	3	4	3	2	4	16	2	1	2	2	3	10	3	2	3	3	3	14	1	1	3	3	1	9	98
23	2	3	2	3	3	13	2	2	2	3	2	11	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	79
24	2	2	2	2	3	11	1	3	3	2	2	11	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	2	12	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	2	12	2	3	3	3	3	14	2	2	2	3	3	12	98
25	3	1	3	2	2	11	3	2	2	1	3	11	2	2	1	2	2	9	3	2	3	2	3	13	2	2	3	2	2	11	1	2	1	2	1	7	2	2	3	2	3	12	1	2	3	2	2	10	84
26	1	2	3	3	3	12	1	3	4	2	2	12	3	3	3	3	3	15	3	3	1	1	1	9	4	3	2	3	2	14	2	2	2	2	3	11	3	3	2	2	2	12	2	4	2	2	2	12	97

27	2	2	2	2	2	10	1	3	3	3	2	12	3	2	3	2	3	13	4	3	2	2	2	13	3	3	3	3	2	14	2	2	3	2	2	11	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	11	95
28	3	3	3	2	3	14	1	4	3	2	2	12	3	3	3	3	3	15	3	3	2	1	1	10	4	4	3	3	2	16	2	2	1	2	2	9	3	2	2	3	3	13	3	2	1	4	3	13	102
29	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14	4	3	3	4	3	17	3	4	3	2	2	14	3	4	3	2	3	15	2	2	2	3	3	12	2	3	3	3	3	14	2	2	4	2	3	13	113
30	1	2	2	3	2	10	2	1	2	2	1	8	3	2	1	1	3	10	1	2	2	1	1	7	3	3	1	3	2	12	1	2	3	2	2	10	1	1	2	1	4	9	3	1	1	2	1	8	74
31	3	4	3	3	2	15	2	2	2	3	3	12	3	2	3	3	4	15	2	2	3	1	3	11	3	2	1	2	3	11	2	3	2	3	3	13	2	3	2	4	1	12	4	1	2	2	3	12	101
32	2	2	2	1	2	9	1	3	3	3	1	11	2	2	3	3	2	12	2	3	2	1	1	9	2	4	3	2	2	13	3	1	3	3	2	12	2	2	3	3	3	13	3	3	2	2	2	12	91
33	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14	2	3	3	2	1	11	1	2	3	2	3	11	3	1	3	1	3	11	101
34	4	3	3	3	3	16	2	4	2	2	2	12	3	3	3	3	2	14	3	1	1	1	3	9	3	3	2	2	2	12	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	3	12	3	3	2	2	2	12	98
35	3	4	4	3	4	18	2	4	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	4	2	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	124
36	4	1	3	4	1	13	4	1	3	1	2	11	2	2	1	1	1	7	1	2	2	4	2	11	4	2	4	2	2	14	2	2	3	4	2	13	4	3	2	2	2	13	1	1	3	2	2	9	91
37	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	2	9	2	3	3	3	2	13	3	2	2	3	3	13	3	2	2	2	3	12	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	4	15	2	2	4	3	2	13	97
38	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	3	1	2	10	1	2	3	1	2	9	2	2	1	2	3	10	82
39	2	3	4	2	2	13	1	2	2	2	3	10	3	3	3	2	2	13	1	2	1	2	2	8	3	3	3	2	2	13	1	2	3	2	2	10	2	2	2	2	2	10	3	2	4	2	1	12	89
40	1	1	2	2	2	8	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	3	13	2	2	2	2	3	11	94
41	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	2	2	2	3	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	2	12	3	2	2	2	2	11	2	2	3	2	2	11	87
42	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	4	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	1	2	2	11	2	3	3	3	3	14	3	2	2	2	3	12	3	2	3	3	2	13	109
43	1	1	3	3	1	9	4	4	4	1	4	17	4	4	4	4	4	20	1	1	1	4	1	8	4	1	4	4	1	14	1	1	1	1	1	5	4	4	3	3	4	18	3	1	4	1	1	10	101
44	2	2	2	2	2	10	1	3	3	3	2	12	2	2	3	2	2	11	3	2	2	1	2	10	3	4	3	2	2	14	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	3	11	2	3	3	3	3	14	93
45	3	3	3	3	1	13	4	3	2	2	3	14	3	3	3	3	3	15	2	2	1	1	2	8	3	3	3	2	2	13	3	2	2	2	3	12	3	2	3	2	2	12	3	2	3	3	3	14	101
46	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	3	3	3	2	1	12	3	3	3	2	2	13	2	2	2	1	3	10	3	2	2	1	2	10	3	3	1	3	2	12	96
47	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	8	2	1	1	1	2	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	1	2	2	1	7	1	1	1	1	4	8	52
48	2	2	3	3	2	12	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	13	2	3	3	2	2	12	3	2	2	2	3	12	2	4	3	2	2	13	98
49	1	2	1	1	3	8	1	3	4	1	1	10	4	1	1	1	2	9	4	3	1	3	1	12	1	3	1	2	1	8	1	2	3	1	1	8	1	3	1	3	1	9	2	1	3	1	2	9	73
50	2	2	1	1	1	7	1	1	2	1	2	7	3	1	1	2	2	9	2	1	1	1	1	6	1	1	2	2	2	8	2	1	2	1	1	7	1	2	2	2	1	8	1	2	2	1	3	9	61
51	2	2	2	3	1	10	2	2	3	2	2	11	3	3	2	3	2	13	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	2	11	91
52	1	2	2	2	2	9	3	3	3	3	3	15	2	3	2	1	3	11	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	2	8	1	2	1	1	2	7	2	1	1	2	1	7	1	1	2	1	1	6	68
53	2	3	3	2	2	12	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	2	13	2	2	3	3	3	13	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	3	11	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	102
54	1	3	2	1	3	10	3	1	1	1	1	7	1	3	2	2	1	9	1	2	1	1	1	6	2	1	2	1	1	7	1	1	2	3	2	9	2	1	1	1	1	6	2	2	2	1	1	8	62

N	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	D1	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	D2	p18	p19	p20	p21	p22	p23	D3	p24	p25	p26	p27	D4	p28	p29	p30	D5	V2
1	3	4	2	2	2	4	4	4	4	3	32	2	2	2	4	2	2	4	18	3	2	4	4	4	2	19	4	4	2	4	14	3	4	4	11	94
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	19	1	2	1	1	1	2	1	9	1	2	1	1	1	1	7	1	1	2	4	8	1	1	1	3	46
3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	13	1	1	2	1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	2	8	1	1	4	1	7	1	1	1	3	39
4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	39	3	4	3	3	1	1	5	20	4	2	4	4	3	5	22	2	4	4	4	14	5	2	4	11	106
5	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	17	3	2	2	1	3	2	2	15	3	2	1	2	1	1	10	3	2	2	1	8	1	2	2	5	55
6	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	25	3	4	4	4	3	2	4	24	4	2	4	4	4	2	20	2	2	2	4	10	2	2	4	8	87
7	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	31	3	4	2	4	2	4	2	21	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	4	12	3	3	3	9	85
8	2	2	2	3	4	5	3	4	2	2	29	2	2	3	5	3	3	2	20	5	2	2	4	3	5	21	5	2	2	5	14	2	5	3	10	94
9	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	20	2	4	2	2	4	4	2	20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	13	2	3	4	9	86
10	1	2	2	2	4	4	5	5	4	3	32	2	2	2	5	3	2	5	21	2	2	4	4	4	2	18	3	3	4	4	14	4	3	2	9	94
11	4	2	2	2	2	5	3	4	3	5	32	5	3	3	5	2	2	2	22	4	2	5	5	5	2	23	3	1	2	3	9	5	3	1	9	95
12	2	2	2	2	2	4	1	2	2	1	20	2	1	1	2	4	4	5	19	2	4	5	4	5	4	24	2	3	2	4	11	1	2	4	7	81
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	4	4	2	4	4	4	4	26	2	4	4	4	4	2	20	4	5	4	3	16	5	4	5	14	96
14	2	4	2	1	2	2	2	4	1	4	24	4	1	1	5	2	2	4	19	4	1	4	3	4	1	17	2	2	2	4	10	2	2	3	7	77
15	4	4	2	2	1	1	2	5	4	4	29	2	4	4	2	3	2	5	22	3	3	2	2	3	1	14	5	4	1	2	12	2	5	2	9	86
16	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2	28	3	3	3	2	3	3	3	20	4	4	4	4	4	2	22	5	4	3	4	16	2	5	3	10	96
17	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	18	2	2	2	3	2	2	2	15	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	1	7	4	2	2	8	59
18	1	4	1	1	1	1	2	2	3	3	19	4	4	2	2	5	2	4	23	3	2	2	4	4	2	17	5	3	4	3	15	3	5	3	11	85
19	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	4	1	2	10	2	3	1	1	7	1	2	1	4	40
20	3	4	3	4	3	1	3	3	2	1	27	2	2	2	2	4	1	5	18	4	2	3	4	3	1	17	4	4	1	4	13	1	4	4	9	84
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19	1	3	3	2	2	2	1	14	1	2	2	2	2	2	11	2	3	2	3	10	2	2	1	5	59
22	4	4	2	2	5	4	4	2	2	2	31	3	2	2	5	2	2	4	20	4	2	5	4	5	2	22	3	2	3	4	12	2	3	2	7	92
23	1	2	3	2	2	5	5	1	1	3	25	2	1	1	1	2	2	1	10	2	2	3	3	2	2	14	4	4	4	4	16	1	4	4	9	74
24	5	4	2	4	2	4	3	2	2	3	31	2	2	2	2	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	14	2	3	4	9	97
25	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	3	2	1	14	2	2	3	2	2	1	12	2	2	2	2	8	1	2	2	5	58
26	2	2	2	2	2	5	5	1	1	4	26	3	2	2	1	1	4	3	16	2	2	4	2	3	2	15	4	2	4	2	12	3	4	4	11	80

27	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	25	3	4	4	4	2	3	4	24	3	4	4	2	2	3	18	2	2	5	2	11	4	2	2	8	86
28	4	4	2	4	2	4	4	3	4	1	32	1	1	1	4	4	4	1	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	12	100
29	3	2	2	2	4	5	4	1	3	1	27	3	2	3	5	5	5	3	26	3	1	1	1	1	1	8	4	4	5	1	14	5	4	1	10	85
30	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	20	3	2	2	3	2	2	2	16	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	3	9	1	2	1	4	63
31	2	2	2	4	1	1	1	1	4	5	23	2	2	2	2	2	2	5	17	3	2	2	5	5	5	22	5	3	4	1	13	5	5	2	12	87
32	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	18	2	3	2	4	3	4	2	20	3	3	4	4	4	4	22	4	3	5	4	16	2	4	4	10	86
33	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	24	2	2	3	2	2	3	2	16	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	2	2	2	6	67
34	4	4	2	3	4	2	2	4	4	2	31	2	2	2	4	4	4	2	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	2	14	4	4	2	10	99
35	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	29	2	3	2	3	3	3	3	19	3	4	3	3	2	1	16	2	2	2	2	8	4	2	3	9	81
36	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	15	2	2	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	4	2	2	2	10	3	2	2	7	69
37	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	23	2	2	3	2	3	2	2	16	2	3	2	2	1	1	11	1	1	2	1	5	2	2	2	6	61
38	2	2	2	3	2	1	2	1	1	4	20	2	2	2	2	2	2	2	14	2	4	2	2	4	4	18	2	2	2	2	8	3	2	2	7	67
39	3	4	4	4	4	4	2	2	4	2	33	2	2	2	4	4	4	4	22	4	4	4	3	4	4	23	2	4	4	2	12	2	2	3	7	97
40	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	35	5	3	3	3	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	20	3	4	3	4	14	4	3	3	10	103
41	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	23	2	2	2	2	2	2	3	15	2	2	4	2	2	2	14	3	2	2	2	9	2	3	2	7	68
42	3	3	3	3	4	4	1	1	1	2	25	3	3	3	3	4	2	3	21	3	1	3	4	4	4	19	4	4	4	2	14	3	4	2	9	88
43	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	14	1	1	1	1	5	4	5	18	5	5	5	5	5	3	28	5	2	5	5	17	5	5	1	11	88
44	5	2	1	1	1	1	3	2	2	2	20	3	3	3	3	5	4	4	25	2	2	4	4	4	4	20	4	2	3	4	13	4	4	1	9	87
45	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	16	2	2	2	2	4	3	4	19	2	3	2	2	2	2	13	2	3	3	2	10	2	2	3	7	65
46	2	2	1	1	2	4	4	2	2	4	24	4	2	2	4	2	5	2	21	2	4	4	4	2	4	20	2	2	2	4	10	2	2	4	8	83
47	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	7	2	1	2	2	1	1	9	2	2	1	2	7	1	2	1	4	38
48	3	3	2	3	3	4	4	2	2	3	29	3	2	2	4	4	4	2	21	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	14	3	3	3	9	97
49	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	1	2	13	3	2	2	2	1	2	12	2	2	2	2	8	2	2	1	5	58
50	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	13	5	2	2	2	3	2	2	18	3	2	1	2	2	2	12	1	2	1	2	6	1	1	2	4	53
51	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	22	2	2	2	1	2	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	2	2	2	6	62
52	1	1	2	1	2	1	4	1	2	1	16	2	1	1	1	1	3	1	10	1	1	1	1	2	2	8	1	4	2	1	8	3	1	1	5	47
53	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	3	3	3	19	3	3	4	4	14	4	3	2	9	105
54	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	15	1	1	1	2	2	1	1	9	1	2	1	1	2	2	9	2	2	3	3	10	5	2	3	10	53

**Anexo 6. Artículo científico****ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015****AUTOR:**

Br. Karim Angélica Blanco Inga

**Resumen**

El presente trabajo de estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del Personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza. Se inició con un enfoque cuantitativo, utilizó el diseño No experimental, nivel correlacional, el que tiene como objetivo describir relaciones entre dos variables en un momento determinado, con una población conformada por 54 personal de Enfermería, a quienes se les aplicó dos instrumentos de evaluación: en la variable Clima Organizacional, se utilizó el cuestionario de clima organizacional de Koys y Decottis (1991), compuesto con 40 ítems correspondiente a 8 dimensiones y en la variable satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiro (1989), que consta de 30 ítems correspondiente a 5 dimensiones. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos que determinaron que las pruebas son válidas y confiables. Una vez tabulados los datos, el tratamiento estadístico consistió en análisis descriptivo e inferencial, usando el programa SSPS (versión 21). Los resultados indicaron un p valor de significancia estadística de 0,000, corroborándose la existencia de correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del hospital Arzobispo Loayza, siendo dicha relación directa y moderada, según  $Rho = 0,555$ .

*Palabras claves:* Clima organizacional, satisfacción laboral

### **Abstract**

This paper research study whose objective was to determine the relationship of the organizational climate with the job satisfaction of the Nursing Personnel in the Neonatology service of the Arzobispo Loayza Hospital. It began with a quantitative approach, using the non-experimental design, correlational level, which aims to describe relationships between two variables at a given time, with a population made up of 54 nursing staff, who were given two evaluation instruments : The Koys and Decottis (1991) organizational climate questionnaire, composed of 40 items corresponding to 8 dimensions, was used in the Organizational Climate variable and the work satisfaction questionnaire was used by Meliá and Piero (1989) , Which consists of 29 items corresponding to 5 dimensions. These instruments were subjected to the respective analyzes that determined that the tests are valid and reliable. Once the data were tabulated, the statistical treatment consisted of descriptive and inferential analysis using the SSPS program (version 21). The results indicated a p value of statistical significance of 0.000, corroborating the existence of correlation between the Organizational Climate and the Labor Satisfaction of the Nursing staff in the Neonatology service of the Arzobispo Loayza hospital, being this relationship direct and moderate, according to  $Rho = 0.555$  .

Key words: Organizational climate, job satisfaction

### **Introducción**

El clima organizacional en la actualidad es de interés para casi todas las empresas de las diferentes modalidades, por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación y, por ende, su influencia en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros. Por ello, es necesario que éstas se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista satisfacción de su personal, y que impacte en la productividad.

Hoy en día, los dirigentes empresariales, han acrecentado su interés por establecer buenas interrelaciones bajo un clima organizacional que permita motivar al personal bajo su mando y así aumentar su desempeño, interés y satisfacción en el trabajo; es una ventaja para las organizaciones que el trabajador cuente con los elementos necesarios para desempeñarse

adecuadamente, conservando y/o logrando la satisfacción, ya que los trabajadores satisfechos tienden a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos al cambio.

Peña, *et al.* (2013) que las empresas para obtener resultados positivos ante dicha situación, han concluido que la clave es el recurso humano, pues su trabajo es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y; así lograr un clima organizacional satisfactorio.

### **Clima Organizacional**

Según Patterson, *et al.* (s/f) citado por Hernández, *et al.* (2012), respecto a clima organizacional refirieron:

El concepto del clima organizacional ha recibido en las últimas décadas una importante atención por parte de psicólogos industriales, administradores del desarrollo empresarial y sociólogos de la organización. Particularmente, a partir del año 2000 recobró un notable interés, lo cual se debe, en gran medida, a que la mayoría de los modelos de comportamiento organizacional se centran en las percepciones del ambiente laboral, referido como el clima organizacional. (p. 231).

### **Dimensiones del clima organizacional**

Según Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), incluyeron las siguientes dimensiones:

#### **Dimensión 1: Autonomía.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron la autonomía como “la percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades” (p. 20).

#### **Dimensión 2: Cohesión.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron la cohesión como “la percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización, la existencia de una atmósfera amigable y de confianza y proporción de ayuda material en la realización de las tareas” (p. 20).

#### **Dimensión 3: Confianza.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron la confianza como “la percepción de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa comunicación no será

violada o usada en contra de los miembros” (p. 20).

#### **Dimensión 4: Presión.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron la presión como “la percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea” (p. 20).

#### **Dimensión 5: Apoyo.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron el apoyo como:

La percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin miedo a la represalia de sus superiores o compañeros de trabajo. (p. 20).

#### **Dimensión 6: Reconocimiento.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron el reconocimiento como “la percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la empresa” (p. 20).

#### **Dimensión 7: Equidad.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron la equidad como “la percepción que los empleados tienen, acerca de sí existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución” (p. 23).

#### **Dimensión 8: Innovación.**

Koys y Decottis (1991) citados en Hernández, *et al.* (2012), definieron la innovación como “la percepción que se tiene acerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en dónde tenga poco o nada de experiencia” (p. 23).

### **Satisfacción laboral**

Locke (1976) citado en Chiang, *et al.* (2007), la ha definido como:

Un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. (p. 8).

#### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Según Chiang, *et al.* (2011) citó a Meliá y Peiró (1989) identificaron las siguientes

dimensiones de satisfacción Laboral: Dimensión satisfacción por el trabajo en general, Dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo, Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, Satisfacción con la relación subordinado – supervisor y Satisfacción con la relación Remuneración.

### **Metodología**

El método de investigación es hipotético deductivo, ya que mediante preguntas se derivan las hipótesis y las variables, estableciendo un plan para probarlos, el tipo de investigación realizada es del tipo básica, es No experimental, porque no cuenta con un grupo experimental, no existe una variable independiente a la cual se va manipular, es transversal porque recolectan datos en un solo momento y tiempo único, es descriptivo correlacional, porque busca determinar la relación ente las variables,. La población estuvo conformada por 54 trabajadores, no hubo muestra por el reducido número de la población, los datos se obtuvieron mediante de encuesta utilizando como instrumento un cuestionario para cada variable.

### **Resultados**

Se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.578\*\* lo que se interpreta como correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula. Para contrastar la hipótesis específica 1: se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.527\*\* lo que se interpreta como correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula. Para contrastar la hipótesis específica 2: se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.554\*\* lo que se interpreta como correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula. para contrastar la hipótesis específica 3: se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.507\*\* lo que se interpreta como correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula. Para contrastar la hipótesis específica 4: se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.489\*\* lo que se interpreta como correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la

hipótesis nula. Para contrastar la hipótesis específica 5: se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.556\*\* lo que se interpreta como correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

### **Discusión**

En relación al objetivo general podemos observar que los resultados indican que la correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) coincidiendo con la investigación de Apuy (2008) realizó el trabajo de investigación “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”Costa Rica”. Cuyo objetivo general fue conocer los factores del clima organizacional, que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de Emergencias, del Hospital San Rafael de Alajuela. Se concluye que 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 mejorar su desempeño y opina su aportación es de utilidad.

Al existir niveles de insatisfacción en el clima organizacional, es debido a la falta de motivación del personal, no se está retroalimentando positivamente y por ende no hay reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño. Asimismo estos resultados difieren resultados con Becerril y Sánchez (2010), realizó el trabajo de investigación “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos . Los resultados fueron: 39 trabajadores de salud, que representan el 61% de la muestra de las micro redes de Salud Cuñumbuque y Tabalosos, perciben nivel promedio de clima organizacional y 25 trabajadores de salud, que hace el 39% de la muestra, perciben nivel alto de clima organizacional; además, ningún trabajador de salud percibe nivel bajo de clima organizacional. Por lo tanto, en ambas micro redes de Salud existe un buen clima organizacional según la percepción de los trabajadores.

### **Referencias**

Apuy, L. (2013). *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. Costa Rica.*
- Becerril, A. y Sánchez, K.(2010). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos*. Tarapoto Perú. Universidad Nacional de San Martín
- Chiang, M., Salazar, C. y Núñez, A. (2007). *Clima Organizacional y satisfacción Laboral en Instituciones Públicas: Adaptación y Ampliación de un Instrumento*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M., y Núñez, A. (2011). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Una comparación entre Hospitales públicos de alta y baja complejidad*. Maracay, Venezuela. *Salud de los trabajadores*, 19 (1), pp. 5-16.
- Hernández, M., Hernández, A., Nava, G., Pérez, M., Hernández, M., Matus, R., y Balseiro, C. (2012). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*. *Enfermería Universitaria*. México: UNAM.
- Hernández R, Fernández C., y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Meliá, J. y Peiró, J. (1989). *Cuestionario de satisfacción laboral*. Recuperado de [http://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest\\_Satisf/S20\\_23.PDF](http://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF)
- Peña M, Díaz, Carrillo A. (2015) *Relación del clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa familiar*. (Tesis de maestría). Monclova, México.

**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>DIMENSIÓN 1: AUTONOMIA</b>							
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo							
2	Yo decido el modo en que ejecutare mi trabajo							
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo							
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo							
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece							
	<b>DIMENSIÓN 2: COHESION</b>							
6	Las personas que trabajan en mi servicio se ayudan los unos a los otros	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las personas que trabajan en mi servicio se llevan bien entre si							
8	Las personas que trabajan en mi servicio tienen un interés personal el uno por el otro							
9	Existe espíritu de trabajo en Equipo entre las personas que trabajan en mi servicio							
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad							
	<b>DIMENSIÓN 3: CONFIANZA</b>							
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial							
12	Mi jefe es una persona de principios definidos	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Mi jefe es una persona con quien puedo hablar abiertamente							
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo							
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo							
	<b>DIMENSIÓN 4: PRESION</b>							
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo							
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar							
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo							
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre							
20	Muchos trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo							
	<b>DIMENSIÓN 5: APOYO</b>							
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando lo necesito							
22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente							
23	Mi jefe me respalda al 100%							
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre los problemas relacionados con el trabajo							
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores							
	<b>DIMENSIÓN 6: RECONOCIMIENTO</b>							
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo							
27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error							
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar							

24	La supervisión que ejercen sobre usted								
25	La forma en que sus superiores juzgan su tarea								
26	La forma en que usted es dirigido								
	DIMENSION 5: SATISFACCION CON LA REMUNERACION								
27	El salario que usted recibe								
28	Sus condiciones laborales								
29	La forma en que se da la negociación en su institución sobre los aspectos laborales								

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

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [  ]    **Aplicable después de corregir** [  ]    **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

- <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.**



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL</b>							
1	Hay una buena relación entre los miembros de la unidad							
2	En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda							
3	La unidad me estimula para mejorar mi trabajo							
4	Mi participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección							
5	Sus colegas de su grupo de trabajo							
6	Atención que se presta a sus sugerencias							
7	Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo							
8	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo							
9	Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo							
10	El apoyo administrativo que usted recibe							
	<b>DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
11	La iluminación de su lugar de trabajo							
12	La ventilación de su lugar de trabajo							
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
14	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo							
15	La temperatura de su local de trabajo							
16	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo							
	<b>DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo							
20	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
21	Los objetivos, metas y/o tasa de producción que debe alcanzar							
22	Con su relación con sus autoridades más inmediatas							
	<b>DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN CON LA RELACION SUBORDINADO-SUPERVISOR</b>							
23	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							

29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución								
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer								
<b>DIMENSION 7: EQUIDAD</b>									
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe								
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables								
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos								
34	Mi jefe no tiene favoritos								
35	Si mi jefe despidiera a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece								
<b>DIMENSION 8: INNOVACION</b>									
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas								
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas								
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas								
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas								
40									

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

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

<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.



### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Pedro Félix Novoa Castillo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015** presentado por **Karim Angélica Blanco Inga** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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, 15 de junio del 2018



Pedro Félix Novoa Castillo

DNI: 40184672

Feedback Studio - Google Chrome  
 Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&ro=103&lang=es&o=97575267&u=1072492502  
 Karim Angélica Blanco Inga  
 feedback studio

**Resumen de coincidencias** X

**24 %**

1	derecha.unex.es Fuente de Internet	1 %
2	conadlima.org.pe Fuente de Internet	1 %
3	www.redalyc.org Fuente de Internet	1 %
4	www.hacienda.go.cr Fuente de Internet	1 %
5	ridum.umantizales.edu... Fuente de Internet	1 %
6	132.247.146.34 Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1 %
8	scielo.lccil.es Fuente de Internet	1 %
9	www.icap.ec.cr Fuente de Internet	1 %
10	www.thebfr.com Fuente de Internet	1 %

24

**ESCUELA DE POSGRADO**  
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**  
 Br. Karim Angélica Blanco Inga

ESCUELA DE POSGRADO  
 UCV  
 INVESTIGACIÓN  
 CAMPUS LIMA NORTE  
 Vob

Página: 1 de 123 | Número de palabras: 31886  
 Text-only Report | High Resolution | Actualizado | 4:49 p. m. ESP | 15/06/2018 ES



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)

..... BLANCO INGA, Karim Angelica .....

D.N.I. : 04033077 .....

Domicilio : Av. San José N° 1546 U. M del T .....

Teléfono : Fijo : 5934318 Móvil : 999633524 .....

E-mail : Karim\_angelica@hotmail.com .....

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra .....

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... BLANCO INGA, Karim Angelica .....

.....

.....

Título de la tesis:

..... "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del .....

..... personal de Enfermería en el Servicio de Neonatología .....

..... del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015 .....

Año de publicación : 2019 .....

### 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 : R. Inga .....

Fecha : 16-01-19 .....



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA POSGRADO.

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BLANCO INGA, Karim Angélica

INFORME TITULADO:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL H. A2. 2015

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

SUSTENTADO EN FECHA: 07 de Abril de 2017

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN