



Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los  
profesionales de Enfermería del Servicio de  
Neonatología del Hospital Sabogal  
Callao-2018

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Rosa Caterine Albán Velásquez

**ASESOR:**

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud.

**LIMA - PERÚ  
2018**



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ALBAN VELASQUEZ, ROSA CATERINE**

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

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL SABOGAL CALLAO -2018**

Fecha: 25 de enero de 2019

Hora: 8:00 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dra. Estrella Esquiagola Aranda

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dra. Marlene Magallanes Corimanya

Firma: .....

**VOCAL:** Dr. Joaquin Vertiz Osoreo

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobar por unanimidad* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Revisar esto ANA en toda la tesis* .....

*Corregir observaciones hechas en el mismo documento* .....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria**

A mis hijos por ser mi motivación y mi  
inspiración a seguir adelante.

A mi esposo por su apoyo incondicional

### **Agradecimiento**

A Dios, por darme la vida y la oportunidad de esta nueva travesía.

A mi familia por ser parte de este nuevo proyecto de vida.

A todas aquellas personas importantes que me inculcaron una nueva visión.

**Resolución de vicerrectorado académico N° 00011-2016-UCV-VA****Lima, 31 de marzo de 2016****Declaración de Autoría**

Yo Rosa Caterine Albán Velásquez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César, sede/filial Lima Norte, identificada con DNI 18011811; declaro que el trabajo académico titulado "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Sabogal Callao 2018" presentada, en 120 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 estipulado 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 determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 de enero del 2019



Br. Rosa Caterine Albán Velásquez

DNI 18011811

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao”, que tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación.

La investigación concluye con la existencia de una relación significativa muy alta y directamente proporcional entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018

La autora

**Indice**

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Indice	vii
Indice de tablas	ix
Indice de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	15
1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Trabajos Previos	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema	37
1.5. Justificación del estudio	38
1.6 Hipótesis	39
1.7 Objetivos	40
II. Método	42
2.1 Diseño de investigación	43
2.2. Variables, operacionalización	44
2.3. Población y muestra	47
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.5. Métodos de análisis de datos	56
2.6. Aspectos éticos	56

III. Resultados	58
3.1. Resultados Descriptivos Univariados	59
3.2. Resultados Descriptivos Bivariados	64
3.3. Resultados Correlacionales	68
IV. Discusión	74
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	81
VII. Referencias	83
Anexos	88
A. Artículo científico	
B. Matriz de consistencia	
C. Carta de autorización de la institución donde realizó la investigación	
D. Consentimiento informado	
E. Instrumentos	
F. Matriz de datos	
G. Imprimante de los resultados estadísticos procesados en spss y/o excel	

## Índice de tablas

Tabla 1 Matriz operacional de la variable clima organizacional	45
Tabla 2 Matriz operacional de la variable satisfacción laboral	46
Tabla 3 Puntuación de la escala del clima organizacional	50
Tabla 4 Baremo de la escala para medir clima organizacional	51
Tabla 5 Puntuación de la escala de la satisfacción laboral	53
Tabla 6 Baremo de la escala para medir satisfacción laboral	54
Tabla 7 Niveles de confiabilidad de los instrumentos	55
Tabla 8 Distribución de clima organizacional	59
Tabla 9 Distribución de las dimensiones del clima organizacional	60
Tabla 10 Distribución de satisfacción laboral	61
Tabla 11 Distribución de las dimensiones de la satisfacción laboral	62
Tabla 12 Relación de la Autorrealización y satisfacción laboral	64
Tabla 13 Relación de Involucramiento laboral y satisfacción laboral	65
Tabla 14 Relación de la Supervisión y satisfacción laboral	65
Tabla 15 Relación de la Comunicación y satisfacción laboral	66
Tabla 16 Relación de las condiciones laborales y satisfacción laboral	67
Tabla 17 Prueba de Spearman clima organizacional y satisfacción laboral	68
Tabla 18 Prueba de Spearman Autorrealización y satisfacción laboral	69
Tabla 19 Prueba de Spearman Involucramiento laboral y satisfacción laboral	70
Tabla 20 Prueba de Spearman Supervisión y satisfacción laboral	71
Tabla 21 Prueba de Spearman Comunicación y satisfacción laboral	72
Tabla 22 Prueba de Spearman condiciones laborales y satisfacción laboral	73

## Índice de figuras

Figura 1 Frecuencia clima organizacional	59
Figura 2 Frecuencias de las dimensiones del clima organizacional	60
Figura 3 Frecuencia de la satisfacción laboral	62
Figura 4 Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción laboral	63

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal-Callao.

Estudio de diseño no experimental, de corte transversal con enfoque cuantitativo y de tipo básica, prospectiva. La población censal estuvo constituida por 47 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao. Para evaluar las dos variables se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicaron dos instrumentos utilizados por Sonia Palma, con escalas tipo Likert, una para evaluar el Clima Organizacional compuesta por 50 ítems y otro para la satisfacción laboral compuesta por 36 ítems, validados por la misma autora y con una confiabilidad de Alfa de Crombach de 0,960 y 0,918 para clima organizacional y satisfacción laboral respectivamente.

Los datos obtenidos fueron vaciados a una hoja de cálculo de excel y luego analizados con ayuda del programa SPSS, los resultados fueron presentados en tablas estadísticas y cuadros, demostrándose los porcentajes obtenidos como 63,82% el nivel alto de de clima organizacional y 70,21% para el nivel alto de satisfacción laboral, así como para las relaciones entre las dos variables arrojando un valor de  $r=0,825$  con lo cual se llega a la conclusión que existe una relación significativa muy alta y directamente proporcional entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

**Palabras claves:** Clima organizacional, Satisfacción laboral.

## Abstract

The general objective of the research was to establish the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the professional nurses of the neonatology service of the Sabogal-Callao hospital.

Non-experimental design study, of a cross-section with a quantitative approach and of a basic, prospective type. The census population was constituted by 47 nursing professionals who work in the neonatology service of the Sabogal Callao hospital. To evaluate the two variables, the survey technique was used and two instruments used by Sonia Palma were applied, with Likert scales, one to evaluate the Organizational Climate composed of 50 items and another for job satisfaction composed of 36 items, validated by the same author and with a reliability of Crombach's Alpha of 0.960 and 0.918 for organizational climate and job satisfaction respectively.

The data obtained were emptied into an Excel spreadsheet and then analyzed with the help of the SPSS program, the results were presented in statistical tables and tables, showing the percentages obtained as 63.82% the high level of organizational climate and 70, 21% for the high level of job satisfaction, as well as for the relations between the two variables yielding a value of  $r = 0.825$ , which leads to the conclusion that there is a very high and directly proportional significant relationship between the organizational climate and the work satisfaction

**Keywords:** Organizational climate, Job satisfaction.

## **I. Introducción**

### 1.1. Realidad problemática

El clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Es el medio interno y la atmósfera de una organización y puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. Chiavenato (2006).

La Satisfacción Laboral es la actitud que tiene el trabajador frente a su propio trabajo, basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo y son determinadas por las características actuales de su puesto de trabajo y por las percepciones que tiene cada trabajador del mismo. Robbins (1999)

Las personas dentro de una organización están dispuestas a colaborar siempre y cuando sus actividades dentro de la organización estén dirigidas también hacia el logro de sus propios objetivos. Chiavenato (1999)

Como podemos ver, los seres humanos están continuamente implicados en la adaptación a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional mejorando su estima y por lo tanto la satisfacción dentro de una organización.

A nivel internacional existen estudios sobre el clima organizacional. Desde 1978 se estudia el clima organizacional, Litwin y Stinger fueron los primeros en determinar su evaluación a través de nueve componentes: estructura, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo, el conflicto y la identificación con la organización.

En salud pública las experiencias con el tema se marcan a partir de la propuesta del inventario de clima organizacional por la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS). El Compendio Global de las Naciones Unidas es una plataforma de liderazgo empresarial que reconoce la existencia de principios universales relacionados con los derechos humanos, estándares de trabajo, el medio ambiente y la anti-corrupción. En el XVIII Congreso sobre Seguridad y Salud en el Trabajo en Seúl Corea en el 2008, los participantes firmaron la Declaración de Seúl

sobre Seguridad y Salud en el trabajo, que afirma específicamente que un ambiente de trabajo seguro y saludable es un derecho humano fundamental.OMS (2010)

Por otro lado, durante la década de los 30, se iniciaron los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla. Hoppock publicó la primera investigación sobre la satisfacción laboral, concluyendo que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, mencionando a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. Posteriormente Herzberg (1923), sugirió que "la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico".

En el Ecuador un estudio sobre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral da como resultado una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral (Manosalva 2015), de igual manera en México en un estudio de la misma categoría los resultados obtenidos reportan que los trabajadores perciben el clima organizacional como positivo cuando cuentan con la herramienta y equipos necesarios para hacer las tareas que les corresponden y la satisfacción es positiva. (Peña, 2015)

A nivel nacional, el Ministerio de Salud es el ente rector del área de la salud, y es quien desarrolla documentos normativos sobre el clima organizacional. Estudios sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, indican que existe una relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral, tanto en poblaciones con trabajos en áreas administrativas como en áreas asistenciales, así lo reporta Vallejos (2017) y Chávez (2015), respectivamente.

En el Hospital Alberto Sabogal Callao, el clima organizacional está repercutiendo entre los trabajadores que laboran dentro de él, como se observa en el personal profesional de enfermería del servicio de neonatología, el profesional llega y cumple sus actividades diarias a pesar de la falta de materiales, equipos, sobrecarga laboral, a veces indiferencia del personal de supervisión, de la misma coordinación, hasta de la jefatura por ende de los mismas autoridades, gerentes, el personal se sienten

desprotegidos repercutiendo en las relaciones interpersonales existe una deficiente comunicación y falta de liderazgo, en cuanto a las remuneraciones con la sobrecarga de trabajo, manifiestan que no es acorde con la realidad, y toda esta problemática está afectando la satisfacción laboral del personal involucrado.

## 1.2. Trabajos previos

### 1.2.1. Antecedentes internacionales.

Manosalva (2015), en su trabajo de investigación titulado: *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación*, Ecuador, señala como objetivo principal: analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, específicamente en un hospital. Trabajo de investigación de diseño correlacional, transversal. Con una población conformada por el personal médico, paramédico y administrativo del hospital, conformada por 193 personas, el muestreo fue de tipo probabilístico, aleatorio simple, estratificado, por servicios, los instrumentos de medición se tomaron del modelo propuesto por Chiang, Salazar y Núñez (2007), quienes miden el clima organizacional en siete dimensiones y la satisfacción laboral se midió a través de cinco dimensiones, con respuestas de Likert de 5 puntos; los resultados obtenidos muestran una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Peña (2015), con su investigación titulada: *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*. México, se realizó con el objetivo de dar conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña, investigación de campo, transversal, mixta (cuantitativa y cualitativa) de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores. Los instrumentos que se usaron fueron de escala tipo Likert, según Modelo de Weisbord (1976) compuesto por 35 ítems correspondiente a 7 variables para medir el clima organizacional y de la satisfacción laboral, además para determinar la confiabilidad de los instrumentos fueron sometidos a la prueba de Alfa de Crombach, obteniéndose 0.851 y 0,89 para el clima y la satisfacción respectivamente. Finalmente se obtuvieron como resultados una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Montoya (2017), en su investigación *Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena*, Chile, tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima

organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior. Fue un estudio cuantitativo, correlacional, de corte transversal y tuvo como muestra de 166 trabajadores entre docentes y administrativos. Se usaron como instrumentos: un cuestionario para satisfacción laboral y para el clima organizacional de Koys y Decottis, validado por Chiang, Dando como resultados que el 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto docentes ( $r = 0,523$ ;  $p < 0,001$ ) y administrativos ( $r = 0,468$ ;  $p < 0,001$ ) llegando a la conclusión que la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos.

Zans (2016), en su trabajo de investigación *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa*, Managua, propuso como objetivo describir el clima organizacional, identificar el desempeño laboral que existe y evaluar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad en mención. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo-explicativo. Se trabajó con 59 trabajadores como muestra del estudio y se aplicaron técnicas e instrumentos necesarios en número de tres que fueron validados por personal calificado. Los resultados obtenidos indican que el clima organizacional fue de optimismo en mayor medida de euforia y entusiasmo, los trabajadores docentes y administrativos consideran que el mejoramiento del clima organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral y las relaciones interpersonales.

Quiñonez, Pérez, Campos y Cuellar (2015), en su trabajo de investigación *Clima organizacional en una institución de educación superior mexicana*, México, tuvo como objetivo estudiar la relación entre el clima organizacional y el área de trabajo, tiempo laborando, tipo de contratación y categoría del personal de una institución de educación, la metodología basada fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y fue aplicado a una muestra de 201 trabajadores de una

institución de educación superior. Para la medición del clima organizacional se aplicó el instrumento elaborado por Koys y Decottis y se diseñó adicionalmente una encuesta para recuperar las variables socio laborales como área de trabajo, tiempo laborando, tipo de contratación y categoría laboral. Señalaron como resultados que el 80% de trabajadores de la coordinación de tecnologías para el aprendizaje presentaron un índice global muy alto de clima organizacional, el 95.8% de los trabajadores académicos presentaron índices globales de alto a muy alto. Llegando a las conclusiones siguientes los trabajadores reportan un nivel de índice global de clima organizacional de alto a muy alto, lo que resultó positivo para la institución.

### **1.2.1. Antecedentes nacionales.**

Casano y Rivas (2014), en su investigación *El clima organizacional y la satisfacción laboral por el personal de enfermería del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen*, Lima 2014, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, estudio de tipo básica, con diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. La muestra fue probabilística con un total de 313 profesionales de enfermería, los resultados arrojaron que existe una correlación significativa estadísticamente de 0,503, correlación positiva media entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con ( $p < 0.05$ ) y una correlación significativa entre las dimensiones en estudio del clima organizacional como la autorrealización, involucramiento laboral y supervisión con la satisfacción laboral. El estudio concluye que hay relación positiva media entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Quispe (2015), realizó un trabajo de investigación *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la asociación para el desarrollo empresarial, Apurímac, Andahuaylas, Perú*, tuvo como objetivo principal determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral, investigación de enfoque cuantitativo, tipo Sustantiva - Descriptiva, y de diseño no experimental- Transaccional – descriptivo – correlacional, la población estuvo constituida por 30 trabajadores entre jefes y empleados, con dos tipos de muestras probabilísticos y no probabilísticos, utilizaron un instrumento tipo encuesta para la recolección de

las dos variables en estudio: clima organizacional y satisfacción laboral y para la contrastación de la hipótesis usaron el software SPSS versión 22. Llegaron a las siguientes conclusiones: existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

Chávez (2015), con su trabajo de investigación *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray*, Trujillo, Perú, tuvo como objetivo principal: determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el Servicio de Cirugía. Investigación de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal. Contó con una población universo de 27 enfermeras. Usó dos instrumentos tipo Likert, para las dos variables: clima organizacional y satisfacción laboral elaborados por Sonia Palma Carrillo y adaptados por la autora y validados por juicio de expertos; usó la prueba Alfa de Crombach para la confiabilidad, concluyendo con que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según la prueba de Pearson  $P=0.76$ .

Bravo (2015), realizó el trabajo de investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial*, Lima. El objetivo de la investigación fue precisar el sentido e intensidad de la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de una empresa industrial que ha atravesado por un proceso de fusión hace siete años. La investigación de tipo cuantitativo-correlacional. Utilizó Como instrumentos se aplicaron las escalas de Clima Organizacional CL-SPC (Palma, 2000) y de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005), cuyos niveles de confiabilidad con Alfa de Crombach fueron de 85 y 82 respectivamente, previamente ya validados que fueron aplicados a una población de 175 colaboradores. Los resultados mostraron que existe una relación positiva y directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores.

Inocente (2016) en su investigación titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación*, se propuso con el objetivo determinar la relación que existe entre el clima

organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación. Fue una investigación de enfoque cuantitativa correlacional de corte transversal y el método utilizado fue el hipotético deductivo. Se aplicaron como instrumentos cuestionarios tipo Likert tanto para el clima organizacional tomado de Koys y DeCotis (1991), como para la satisfacción laboral tomado de Robbins y Judge (2009); para una población de 95 colaboradores. En sus conclusiones demuestra que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.561, lo que representa una moderada correlación entre ambas variables.

Zambrano (2015) en su investigación que lleva por título *Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del personal que labora en el hospital José Soto Cadenillas de la provincia de Chota*, se planteó como objetivo: determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital. Fue una investigación de tipo no experimental descriptivo correlacional de corte transversal aplicada a una población de 262 colaboradores y una muestra de 98 colaboradores. Los resultados mostraron que el 90,4 % del personal afirmó que el clima organizacional esta por mejorar y el 62,8 % manifestaron que no se encontraron satisfechos. Concluyendo que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

García (2015), en su trabajo de investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del departamento de pediatría y neonatología del hospital de Chancay*, Lima, tuvo objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del departamento de pediatría y neonatología, investigación tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal-correlacional. La población estuvo conformada por el personal de enfermería del dpto., con un muestreo de 45 personas, usaron un instrumento tipo encuesta que permitió medir la variable clima organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados demuestran la relación de variables es alto para clima organizacional y para la satisfacción

laboral con un nivel de significancia de rho de Spearman=0,409 que demuestra una relación positiva con correlación moderada.

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

A continuación se presentan las diferentes concepciones y teorías relacionadas con el clima organizacional y la satisfacción laboral, se describen las dimensiones que permitieron la medición de las variables de estudio y las diferentes teorías bajo las cuales se desarrolló la presente investigación.

#### **1.3.1. Bases teóricas de la variable 1: Clima Organizacional**

##### **Conceptualización**

##### **Organización**

Conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común. Menciona que las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivos que serían inalcanzables en forma individual. Forman un sistema cooperativo racional, es decir las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes. Esta lógica permite conjugar e integrar esfuerzos individuales y grupales para producir resultados más amplios. (Chiavenato, 2009, p. 61)

De acuerdo con Robbins (2009), la organización es:

“Unidad social coordinada en forma consciente que se compone de dos o más personas, y funciona con relativa continuidad para lograr una meta común o un conjunto de ellas”.

##### **Clima Organizacional**

Litwin y Stringer (1968), fueron los primeros autores en conceptualizar al clima organizacional señalándola:

Como una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros, en ese sentido el clima organizacional se origina como producto

de sus efectos subjetivos percibidos del sistema formal, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales; estos factores afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas de la organización.

Chiavenato (1999), define al clima organizacional como:

La cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben los miembros de la organización y que influyen en su comportamiento. Además menciona que es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (p.89)

Chiavenato (2006), sobre el clima organizacional:

Todo aquello que constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización y está ligada a la moral y la satisfacción de necesidades de sus miembros. (p. 272)

Es la cualidad o la propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye en su conducta (p. 402)

Palma (2004) define al clima organizacional como

La percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (p. 21)

El Ministerio de Salud (2008), define al clima organizacional como

La percepción compartida por los miembros de una organización respecto al trabajo, al esfuerzo físico en que éste se da, las relaciones interpersonales y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (p.16)

## **Teorías relacionadas al tema**

### **Teoría de Necesidades Maslow**

Maslow (1943), citado por Robbins (2014) indica que dentro de cada persona existe una jerarquía de cinco necesidades las cuales son la motivación de ellas y plantea que cada nivel en la jerarquía de necesidades se debe satisfacer en forma sustancial antes de que la siguiente necesidad se vuelva dominante, es decir satisfacer las necesidades en forma escalonada..Los individuos ascienden a un nivel a la vez en la jerarquía de necesidades. Las clasificó en orden inferior y superior, las de índole inferior se satisfacen en orden externa principalmente y las de orden superior en forma interna.

Estas necesidades son las siguientes:

Necesidades fisiológicas, como alimentarse, beber líquidos, contar con un refugio, sentirse sexualmente satisfecho.

Necesidades de seguridad, como seguridad y protección contra daños físicos y emocionales.

Necesidades sociales, como afecto, pertenencia, aceptación y amistad.

Necesidades de estima, como respeto a sí mismo, autonomía, el logro, status, reconocimiento y atención.

Necesidades de autorrealización, como crecer y alcanzar su potencial y satisfacción personal, impulso de convertirse en aquello que uno sea capaz de ser. (p.507)

### **Teoría del clima organizacional de Rensis Likert**

La teoría del Clima Organizacional de Likert (1968) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional.

Es una de las teorías más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar.

Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones.

Establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, estas tres variables son:

**Variables Causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables están: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

**Variables Intermedias:** están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

**Variables Finales:** estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de los tipos de clima organizacional, así como de cuatro sistemas:

### **Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968)**

**Clima Autoritario Explotador:** Sistema I, se caracteriza por usar amenazas, ocasionalmente recompensas.

**Clima Autoritario Paternalista:** Sistema II, utiliza recompensas y castigos como fuentes de motivación.

Clima Participativo Consultivo: Sistema III, se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima utilizando recompensas y castigos solo ocasionalmente.

Clima de Participación en grupos: la motivación de los empleados se da por su participación y por establecer los objetivos de rendimiento.

## **Dimensiones del clima organizacional**

Brunet (1987) menciona:

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.

Litwin y Stringer resalta el clima organizacional en seis dimensiones:

1. Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
2. Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
3. Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
4. Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
5. Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
6. Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones. (Robbins, citado por Pintado)

Chiavenato (2006), plantea las siguientes dimensiones:

El ambiente o clima organizacional presenta las siguientes dimensiones:

1. Estructura organizacional, esta dimensión puede imponer límite o dar libertad de acción a las personas, por medio del orden, las restricciones y limitaciones en cada situación de trabajo; como reglas, reglamentos, especialidad, autoridad, etc. A mayor libertad, mejor clima.
2. Responsabilidad, esta dimensión puede incentivar la conducta de las personas en razón de su dependencia hacia su superior, la negación de la iniciativa personal, etc. Cuanto más se incentiva, tanto mejor será el clima organizacional.
3. Riesgos, la situación de trabajo puede ser protectora para evitar riesgos o puede ser una fuerza que impulsa los nuevos y diferentes desafíos. Cuanto más se impulsa, mejor será el clima.
4. Recompensa, la organización puede hacer hincapié en las críticas y las sanciones, así como estimular las recompensas e incentivos para que se alcancen los resultados. Cuanto más se estimula con recompensas mejor será el clima.
5. Calor y apoyo, la organización puede tener un clima frío o negativo de trabajo o crear calor humano, compañerismo ya sea personal o grupal. Cuanto más cálida sea la organización, mejor será su clima.
6. Conflicto, la organización puede establecer reglas y procedimientos para evitar choques de opiniones diferentes y también incentivar diferentes puntos de vista además de administrar los conflictos.

Sonia Palma (2004), señala las siguientes dimensiones:

1. Autorrealización, es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo y crecimiento personal y profesional.
2. Involucramiento laboral, es la identificación del colaborador con la organización, compromiso con las metas y valores de la misma, que permitirá brindar un buen servicio.

3. Supervisión, grado en que se observa el desempeño y desarrollo diario de cada colaborador bajo la mirada de los supervisores que los orientan y ayudan a ejecutar las tareas mejorando la producción y la calidad de servicio.
4. Comunicación, se refiere al nivel de conexión de la información, como fluidez, celeridad coherencia y precisión, que se maneja dentro de la organización, pertinente para el buen funcionamiento de la organización y su relación con los demás.
5. Condiciones laborales, se refiere al reconocimiento que la organización provee los elementos necesarios tanto materiales como económicos para la ejecución de las labores encomendadas y facilitar el buen desempeño en la misma (p128)

Para el presente estudio se tomará como referencia las cinco dimensiones de Sonia Palma, ya que reúne requisitos identificados en la realidad problemática.

### **Factores determinantes del clima organizacional**

Chiavenato (2006) señala que existen factores determinantes o influyentes a cerca del clima organizacional y se pueden consignar en dos grupos:

Referidos a la organización: tales como tipo de organización, tecnología, políticas de la organización, metas operacionales, reglamentos internos.

Referidos a los empleados: tales como actitudes, comportamiento, desempeño y satisfacción laboral, productividad.

### **Características del clima organizacional**

MINSA menciona que las características se relacionan con el ambiente de la organización:

- a. Tiene permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.

- b. Tiene un impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- c. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- d. También es afectado por diferentes variables estructurales: estilos de dirección, políticas y planes de gestión. (p17)

### **Importancia del clima organizacional**

MINSA señala que el estudio del clima organizacional es importante porque nos permite conocer en forma científica y sistemática las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, ya que el clima organizacional repercute en el comportamiento dentro del sistema y en forma individual y de esta manera nos permite elaborar planes para la mejora de la productividad del potencial humano. (p 16,17)

### **1.3.2. Bases Teóricas de la variable 2: Satisfacción Laboral**

#### **Conceptualización**

Locke (1976), define a la satisfacción laboral como:

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 relacionado.

Robbins (1999) define la satisfacción laboral:

Actitud que tiene el trabajador frente a su propio trabajo, basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo y determinadas por las características actuales de su puesto y por las percepciones que tiene de trabajador.

Establece dos niveles de satisfacción laboral: la satisfacción general que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo y la satisfacción por facetas de grado mayor o menor de satisfacción frente a

aspectos como reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la organización.

Robbins (2014), menciona:

La satisfacción laboral se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto a su trabajo. Si un individuo tiene un alto nivel de satisfacción laboral, tendrá una actitud positiva hacia su trabajo, en contraste, quien se sienta insatisfecho exhibirá una actitud negativa. (p. 450)

Pintado (2011), define a la satisfacción laboral:

Como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionado al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral. Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, no ambiguos sí equitativos y deben estar acorde a sus expectativas.

Palma (2004), la satisfacción laboral se define como:

La disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional". Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo y se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo.

## **Teoría aplicada a la Satisfacción Laboral**

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Frederick Herzberg inició los trabajos de estudio sobre la satisfacción laboral con la llamada: Teoría de los Dos Factores, mencionó que la satisfacción laboral provenía de dos variables:

A. Factores intrínsecos o motivadores: factores que aumentan la satisfacción laboral y la motivación.

Incluyen elementos como la relación del empleado con su trabajo, el reconocimiento, la realización, el empoderamiento o la promoción.

Factores de satisfacción, que cuando son óptimos elevan la satisfacción y que cuando los factores son precarios producen la no satisfacción.

Realización exitosa del trabajo, reconocimiento del éxito obtenido, progresos profesional, utilización plena de las habilidades personales, etc.

B. Factores extrínsecos o de higiene: factores que eliminan la insatisfacción laboral pero que no aumentan la motivación.

Consiguen eliminar o reducir la insatisfacción y abarca desde las políticas y organización de la compañía, hasta las relaciones interpersonales, el sueldo, el estilo de liderazgo o las condiciones de trabajo.

Factores de insatisfacción, que cuando son óptimos, evitan la insatisfacción y que cuando son precarios producen insatisfacción.

Condiciones de trabajo y comodidad, incremento del salario, prestaciones sociales, seguridad en el trabajo, tipo de jefatura o supervisión, políticas de la empresa, relaciones con colegas, etc.

### **Teoría de la motivación del logro**

Por su parte, David McClelland considera que la satisfacción laboral procede del cumplimiento de tres necesidades básicas de todas las personas:

- I. Necesidad de logro: relativa al interés y esfuerzo de una persona por conseguir sus objetivos y demostrar su valía.
- II. Necesidad de afiliación: referida a la necesidad de los individuos de sentirse parte del grupo.

- III. Necesidad de poder: refleja el deseo de poder controlar y dominar tanto su propio trabajo como el de los demás.

Según esta teoría, todas las personas experimentan estas tres necesidades, aunque cada sujeto lo hará en un grado distinto, por lo que mejorar la satisfacción laboral será una cuestión individualizada, adaptándose a las expectativas de cada trabajador.

### **Características de la satisfacción laboral**

Robbins (1999) manifiesta sobre la influencia sobre la satisfacción laboral:

Edad, género, nivel educacional, antigüedad en el trabajo, ejercen sobre el nivel de satisfacción laboral; también pueden reflejar los valores de los sujetos respecto a su vida laboral

Las agrupa una serie de características asociadas al trabajo, que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral:

- a. Trabajo mentalmente desafiante

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando.

- b. Recompensas justas

Los empleados quieren sistemas de salarios y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve como justo con base en la demanda de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción.

- c. Condiciones favorables de trabajo

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían tampoco estar en el extremo.

d. Compañeros que brinden apoyo

El trabajo es una actividad que cubre necesidades de interacción social, donde los jefes son unos de los principales determinantes de la satisfacción laboral.

e. Participación en la toma de decisiones

El aumento de la participación en el proceso de decisión por parte de cada uno de los trabajadores da como resultado un incremento en la satisfacción. Cuanto mayor sea la congruencia entre la participación deseada y la percepción de participación efectiva, mayor es la satisfacción.

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

Locke, (1976) menciona las siguientes dimensiones:

- a. Satisfacción con el trabajo: Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, como posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje, etc.
- b. Satisfacción con el salario: Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (equidad).
- c. Satisfacción con las promociones: Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción.
- d. Satisfacción con el reconocimiento: Incluye las aprobaciones, elogios, y cuan loable resulta un trabajo ejecutado, como consecuencia causa satisfacción o insatisfacción.
- e. Satisfacción con los beneficios: Incluye beneficios tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- f. Satisfacción con las condiciones de trabajo: Aspectos de las condiciones laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos.
- g. Satisfacción con la supervisión: Incluye las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades a nivel interpersonal.

- h. Satisfacción con los colegas de trabajo: Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos.
- i. Satisfacción con la compañía y la dirección: Se destaca en este ítem las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo.

Sonia Palma (2004), menciona las siguientes dimensiones:

- a. Desempeño de tareas: menciona la valoración del colaborador acerca de sus tareas y actividades diarias que realiza en su trabajo.
- b. Condiciones físicas y/ materiales: menciona elementos materiales como la infraestructura, las paredes, el propio ambiente de trabajo donde laboran los colaboradores.
- c. Desarrollo personal: se menciona que el mismo trabajo puede sumar al incremento y crecimiento personal de cada uno de los colaboradores es decir autorrealización.
- d. Beneficios remunerativos: elementos como incentivos, beneficios o bonos adicionales que un colaborador recibe por el desempeño que tiene.
- e. Políticas administrativas: normas y reglas establecidas en la organización y sobre las cuales cada uno de los miembros está sujeto a ellas, también están incluidos los acuerdos y lineamientos de la organización.
- f. Relaciones sociales: grado de interacción entre todos los miembros de la organización, es decir las relaciones de amistad entre los colaboradores.
- g. Relación con la autoridad: es la evaluación subjetiva y valorativa de los colaboradores con relación al jefe y respecto a sus tareas que se le asignan durante el día.

Para el presente estudio se tomarán las dimensiones de la autora Sonia Palma

## **Importancia de la satisfacción laboral**

Para las organizaciones es muy importante que la satisfacción laboral se mantenga en varios niveles como en la influencia que ejerce en la productividad, en la satisfacción del cliente externo y del cliente interno, en el comportamiento, involucramiento de los colaboradores, en la participación y compromiso que se adopte, dentro de las organizaciones. (Robbins 2014, pp. 450, 451)

Para el presente estudio se tomarán las dimensiones de Sonia Palma que están relacionadas con la realidad problemática y la población en estudio.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **1.4.1. Problema General.**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018?

#### **1.4.2. Problemas específicos.**

##### ***Problema específico 1.***

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018?

##### ***Problema específico 2.***

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión involucramiento del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018?

***Problema específico 3.***

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018?

***Problema específico 4.***

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018?

***Problema específico 5.***

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018?

**1.5. Justificación.**

El estudio de investigación realizado, es propicio porque servirá de inicio del plan de mejora que se propondrá al terminar el mismo. Y es importante porque responde a las necesidades del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

**Justificación teórica.**

El presente estudio realizado, constituye un aporte teórico en la medida que incrementará el conocimiento sobre el nivel la importancia de mantener un clima dentro de la organización que otorgue la satisfacción de las necesidades de los colaboradores, de la misma organización y del usuario externo.

En la investigación se presentan antecedentes y fundamentos teóricos que permiten abordar científicamente el problema planteado, pues el análisis de las diferentes teorías sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral son importantes para dar respuesta a las interrogantes detectadas

### **Justificación social.**

La investigación realizada tendrá relevancia social ya que será importante que el personal involucrado primero conozca los resultados, tanto como para tomar medidas correctivas, como para que sirva de modelo en otros servicios del hospital en mención.

Se espera entonces que mediante esta investigación se reconozca y socialice la importancia que tiene el clima organizacional y su relación que tiene con la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital.

### **Justificación práctica.**

En cuanto a las implicancias prácticas, contribuirá a plantear posibles soluciones a los problemas encontrados ya que los resultados serán de conocimiento a las autoridades y todo el personal involucrado.

Los resultados de esta investigación sustentan la importancia del mantener un clima organizacional adecuado para así de esta manera los colaboradores manifiesten y demuestren su satisfacción tanto de la organización como las personales.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General.**

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas.**

#### **Hipótesis Específica 1**

Existe relación entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

**Hipótesis Específica 2**

Existe relación entre la dimensión involucramiento del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

**Hipótesis Específica 3**

Existe relación entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

**Hipótesis Específica 4**

Existe relación entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

**Hipótesis Específica 5**

Existe relación entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

**1.7. Objetivos****1.7.1. Objetivo general.**

Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018

### **1.7.2. Objetivos Específicos.**

#### **Objetivo Específico 1**

Determinar la relación que existe entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

#### **Objetivo Específico 2**

Determinar la relación que existe entre la dimensión involucramiento del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

#### **Objetivo Específico 3**

Determinar la relación que existe entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

#### **Objetivo Especifico 4**

Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

#### **Objetivo Específico 5**

Determinar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

## **II. Método**

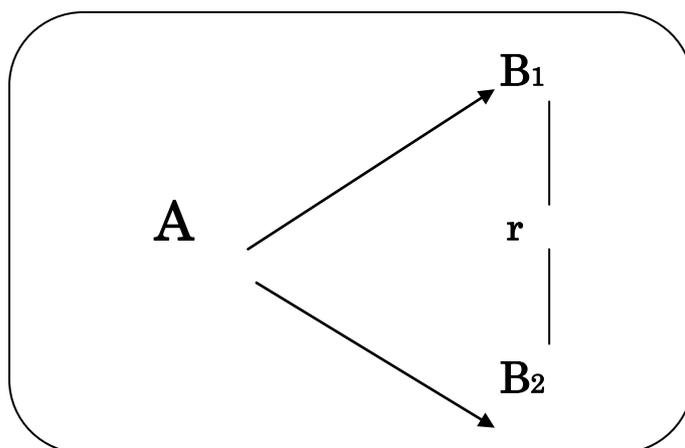
## 2.1. Diseño de estudio

El diseño de estudio es el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento del problema. (Hernández, 2014 pp. 128)

Esta investigación se desarrolla bajo un diseño no experimental, porque es un tipo de estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández, 2014 pp. 129,152,)

De corte transversal, ya que los datos se recolectaron en un sólo momento dado. (Hernández, 2014 pp.154)

A continuación se presenta el diseño empleado



### Leyenda

**A:** personal profesional de enfermería del servicio de neonatología

**B1:** variable 1 clima organizacional

**B2:** variable 2 satisfacción laboral

**r :** relación entre las variables

### **2.1.1 Metodología**

La investigación con enfoque cuantitativo, ya que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández 2014, p. 4).

El método que se usó fue el método hipotético deductivo, porque se inició con la observación del fenómeno a estudiar, se plantearon los problemas e hipótesis respectivas y que luego del análisis correspondiente se verificó y comprobó la verdad de los enunciados deducidos. (Lorenzano, 1994).

### **2.1.2 Tipo de investigación**

Esta investigación es de tipo básica, prospectiva,

Básica porque tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento teórico (Landeao, 2007, p 55)

Es prospectiva porque se registra la información según van ocurriendo los fenómenos. (Hernández, 2014, p 93).

El alcance de la investigación es correlacional ya que en estos estudios se pretenden conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico y además describen las relaciones en un momento determinado. (Hernández, 2014 pp. 93, 98, 129,157).

## **2.2.- Variables, operacionalización**

Se establecen como variables de estudio al clima organizacional y la satisfacción laboral, son de naturaleza cuantitativa y de escala ordinal y posteriormente se establecen el orden de las categorías.

### 2.2.1. Definición conceptual de las variables

#### *Variable 1: Clima Organizacional*

Percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo (Palma 2004).

#### *Variable 2: Satisfacción Laboral*

Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias, vivencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. (Palma 2004).

### 2.2.2. Definición operacional de las variables

Tabla 1

#### *Matriz operacional de la variable clima organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Rango
Autorrealización	Oportunidades de progresar y actividades que permite el desarrollo personal	1-6-11-16-21-26-31-36-41-46	Ninguno o nunca	Autorrealización Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)
Involucramiento laboral	Identificación con los valores de la organización	2-7-12-17-22-27-32-37-42-47	Poco	Involucramiento laboral Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)
Supervisión	Apreciación de funcionalidad de superiores dentro de la actividad laboral.	3-8-13-18-23-28-33-38-43-48	Regular o algo	Supervisión Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)
Comunicación	Grado de fluidez y precisión de la información para cumplir con el trabajo en la organización.	4-9-14-19-24-29-34-39-44-49	Mucho	Comunicación Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)
Condiciones Laborales	Reconocimiento de la organización en cuanto a elementos materiales, económicos, tecnología.	5-10-15-20-25-30-35-40-45-50	Todo o siempre	Condiciones Laborales Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)

Tabla 2

*Matriz operacional de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Rango
Condiciones Físicas y/o Materiales	Materiales o infraestructura donde se desenvuelve el trabajador	1, 13, 21, 28, 32 2, 7, 14, 22	Totalmente de acuerdo  De acuerdo	Condiciones Físicas y/o Materiales Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Grado de complacencia con el incentivo económico	8, 15, 17, 23, 33	Indeciso	Beneficios Laborales y/o Remunerativos Bajo (4-9) Medio (10-14) Alto (15-20)
Políticas Administrativas	Grado de conformidad con los lineamientos de la organización	3, 9, 16, 24	En desacuerdo	Políticas Administrativas Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)
Relaciones Sociales	Grado de complacencia en las interrelaciones con los otros miembros de la organización	4, 10, 18, 25, 29, 34	Totalmente en desacuerdo	Relaciones Sociales Bajo (4-9) Medio (10-14) Alto (15-20)
Desarrollo Personal	Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades para su autorrealización	5, 11, 19, 26, 30, 35		Desarrollo Personal Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)
Desempeño de Tareas	Valoración de las tareas cotidianas que realiza el trabajador en su organización	6, 12, 20, 27, 31, 36		Desempeño de Tareas Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)
Relación con la Autoridad	Apreciación que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades.			Relación con la Autoridad Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)

## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1. Población**

Para Hernández (2014), la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (p. 174).

La población de este estudio está conformada por 47 profesionales de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal, con las siguientes características:

- a. Licenciadas en enfermería
- b. Profesionales que trabajen en el servicio de neonatología
- c. Tiempo de servicio mayor a dos años.

#### **Criterios de Inclusión**

- a. Personal profesional que tengan un tiempo de servicio mayor a dos años.
- b. Personal profesional nombrado y contratado bajo diferente modalidad.
- c. Personal que desee participar en la investigación

#### **Criterios de exclusión**

- a. Personal profesional que se encuentran de vacaciones.
- b. Personal profesional que se encuentran con licencia por maternidad o licencia por enfermedad.
- c. Personal profesional que no desee participar en la investigación.

### **2.3.2. Muestra**

Se entiende por muestra al subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta. Hernández (2014) (p. 173).

Debido a que la cantidad de profesionales de enfermería del servicio de neonatología es relativamente pequeña y se tiene fácil acceso a cada uno

de ellas, la muestra será equivalente a la totalidad de la población, es decir en número de 47 profesionales ya que reunieron los criterios de inclusión y exclusión.

#### **2.3.4. Muestreo**

En la investigación debido a que la población es pequeña y accesible se toma como muestra la totalidad de la población es decir se trata de muestra no probabilística o población censal. En los muestreos no probabilísticos, la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas con las características de la investigación (Hernández, 2104, p. 176)

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

#### **2.3.3. Técnica de recolección de datos.**

La técnica utilizada en la investigación para medir el clima organizacional y la satisfacción laboral es la aplicación de dos encuestas, técnica basada en preguntas dirigidas a un número de personas, la cual emplea cuestionarios para indagar sobre las características que se desea medir o conocer (Hernández, 2010)

#### **2.3.4. Instrumentos de recolección de datos:**

El instrumento es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. Hernández (2014). Los instrumentos que se utilizaron en la investigación son dos cuestionarios que van a medir las dos variables: clima organizacional y satisfacción laboral elaborados por Sonia Palma (2004)

#### **Ficha técnica del primer instrumento**

Nombre: Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo

El clima laboral o clima organizacional son conceptos considerados como sinónimos por varios autores y cada autor le denota un concepto de acuerdo a lo

que desea investigar, en este caso se tomará a Sonia Palma (2004) quien plantea que el clima organizacional o laboral es la percepción que tiene el trabajador respecto a su ambiente de trabajo.

#### Características generales

Ficha técnica.

Nombre de la Escala : Clima Laboral CL-SPC

Autora : Sonia Palma Carrillo

Administración : Individual o colectiva

Duración : 15 a 30 minutos aproximadamente.

Aplicación : Trabajadores con dependencia laboral

Significación : Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Descripción.

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Escala de respuestas:

Ninguno o nunca ( 1 )

Poco	( 2 )
Regular o Algo	( 3 )
Mucho	( 4 )
Todo o siempre	( 5 )

Factor que evalúa	Preguntas número
Autorrealización	1-6-11-16-21-26-31-36-41-46
Involucramiento laboral	2-7-12-17-22-27-32-37-42-47
Supervisión	3-8-13-18-23-28-33-38-43-48
Comunicación	4-9-14-19-24-29-34-39-44-49
Condiciones laborales	5-10-15-20-25-30-35-40-45-50

Procedimiento de puntuación:

Tabla 3

*Puntuación de la escala del clima organizacional*

Clima organizacional	Nivel
50 – 116	Bajo
117 – 183	Medio
184 – 250	Alto

Baremación

Para la baremación se consideran las puntuaciones transformadas a escalas, las que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 4

*Baremo de la Escala para medir el clima organizacional*

Nivel	Autorrealización	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
Bajo	(50-116)	(10-23)	(10-23)	(10-23)	(10-23)
Medio	(117-183)	(24-36)	(24-36)	(24-36)	(24-36)
Alto	(184-250)	(37-50)	(37-50)	(37-50)	(37-50)

**Ficha técnica del segundo instrumento**

Nombre: Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo

Características generales

Ficha técnica.

- a. Nombre del Test: Escala de satisfacción Laboral
- b. Nombre del Autor: Sonia Palma Carrillo.
- c. Particularidad: Instrumento de exploración Psicológico.
- d. Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
- e. Estructuración: La prueba tiene 7 factores:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Factor III: Políticas Administrativas

Factor IV: Relaciones Sociales

Factor V: Desarrollo Personal

Factor VI: Desempeño de Tareas

Factor VII: Relación con la Autoridad

Descripción

- a. Escala tipo Likert.
- b. Consta de 36 ítems.
- c. Administración: individual y colectiva.
- d. Tiempo: Aproximadamente 20 minutos..
- e. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- f. Edad: 17 en adelante.

Calificación

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos una insatisfacción frente al trabajo.

Los puntajes se asignan como sigue:

TA	Totalmente de acuerdo.	5 Puntos
A	De acuerdo.	4 Puntos
I	Indeciso.	3 Puntos
D	En desacuerdo.	2 Puntos
TD	Totalmente en desacuerdo.	1 Punto

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores.

Distribución de ítems:

Factor I: Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32
Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22
Factor III: Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Factor IV: Relaciones sociales	3, 9, 16, 24
Factor V: Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Factor VI: Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Factor VII: Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

Procedimiento de puntuación:

Tabla 5

*Puntuación de la escala satisfacción laboral*

Satisfacción Laboral	NIVEL
36 - 83	Bajo
84 - 131	Medio
132 - 180	Alto

Baremación.

Para la baremización se consideraron las puntuaciones transformadas a escalas, las que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 6

*Baremo de la Escala para medir la satisfacción laboral*

Nivel	Condiciones Físicas y/o Materiales	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Políticas Administrativas	Relaciones Sociales	Desarrollo Personal	Desempeño de Tareas	Relación con la Autoridad
Bajo	(5-11)	(4-9)	(5-11)	(4-9)	(6-13)	(6-12)	(6-13)
Medio	(12-18)	(10-14)	(12-18)	(10-14)	(14-22)	(14-22)	(14-22)
Alto	(19-25)	(15-20)	(19-25)	(15-20)	(23-30)	(23-30)	(23-30)

**2.3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos****Validación de los instrumentos.**

La validación de un instrumento, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. (Hernández, 2014 p. 200).

Para la investigación se utilizaron instrumentos sobre clima organizacional y satisfacción laboral, validados por la autora Sonia Palma Carrillo.

**Confiabilidad de los instrumentos**

La confiabilidad de un instrumento es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes y en que su aplicación repetida, al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. (Hernández, 2014 p, 200)

La Confiabilidad de estos instrumentos se realizó según el Alfa de Cronbach, cuya fórmula determina el grado de consistencia y precisión. La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores.

Tabla 7

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Para determinar la confiabilidad del instrumento se calculará el coeficiente de confiabilidad Alfa de Crombach, pues se requiere una sola administración del instrumento de medición. (Hernández y Baptista, 2010).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:  $\alpha$  = Alfa de Crombach

K = número de ítems

$V_i$  = varianza inicial

$V_t$  = varianza total

El Alfa de Cronbach determina la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Agrega que determina el grado de consistencia y precisión. La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

### **Criterio de confiabilidad de valores**

#### **Coeficiente de Alfa de Cronbach de Clima organizacional**

##### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	50

Confiabilidad muy alta

#### **Coeficiente de Alfa de Cronbach de Satisfacción laboral**

##### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	36

Confiabilidad muy alta

### **2.4. Métodos de análisis de datos**

Al término de la aplicación de los cuestionarios se transferirá la información obtenida a una base de datos, utilizando la hoja de cálculo Microsoft Excel con el propósito de organizar una tabla y trasladar los datos al programa estadístico SPSS, que nos permitirá luego obtener los porcentajes, frecuencias en tablas y en gráficos representando a los resultados obtenidos, los cuales serán sujetos a discusión luego de su representación.

### **2.5. Aspectos Éticos**

Los datos indicados en esta investigación serán trabajados bajo principios éticos como la autonomía, el respeto, beneficencia y no maleficencia.

Se mantendrá en el anonimato a todos los participantes que colaboren en esta investigación.

De igual forma en el marco teórico se tendrá en cuenta los parámetros establecidos e indicados para realizare este tipo de estudio, evitando copia de otras investigaciones.

Finalmente los resultados de la investigación no serán adulteradas o plagiadas de otras investigaciones haciéndose un buen uso de la investigación en beneficio de todos.

### **III. Resultados**

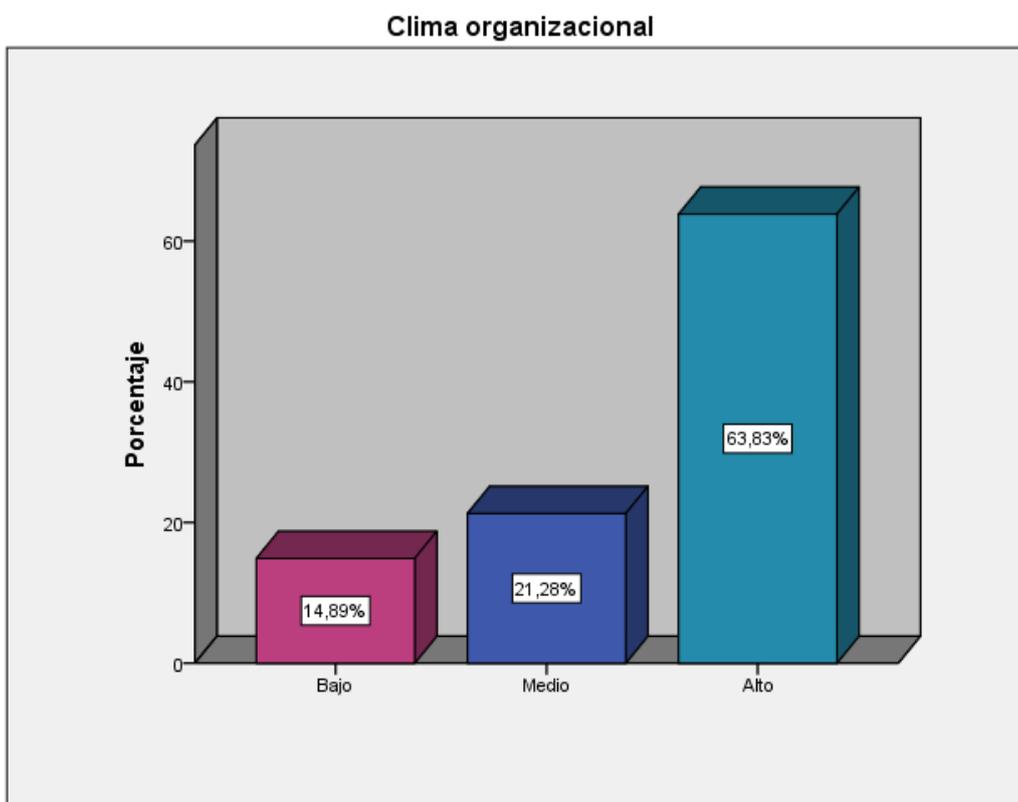
### 3.1.- Resultados descriptivos Univariados

#### 3.1.1.-Variable clima organizacional

Tabla 8

*Distribución de Clima organizacional*, personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	14,9
Medio	10	21,3
Alto	30	63,8
Total	47	100,0



*Figura 1.* Frecuencia Clima organizacional, personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

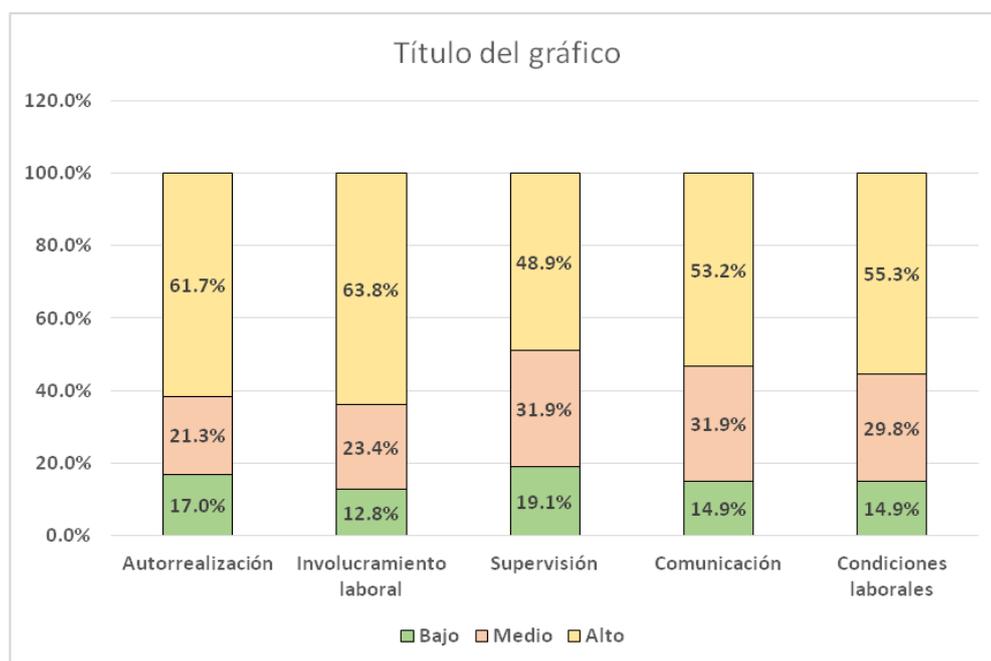
En la tabla 8 y figura 1 se observa que, respecto a la variable Clima organizacional, existe una percepción del 36,2% con respecto a un nivel entre

Bajo y Medio y el 63,83% presenta un nivel Alto, en personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

Tabla 9

*Distribución de las dimensiones del clima organizacional, personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.*

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	F	%	F	%	F	%
<b>Autorrealización</b>	8	17,00%	10	21,3%	29	61,7%
<b>Involucramiento Laboral</b>	6	12,8%	11	23,4%	30	63,8%
<b>Supervisión</b>	9	19,1%	15	31,9%	23	48,9%
<b>Comunicación</b>	7	14,9%	15	31,9%	25	53,2%
<b>Condiciones Laborales</b>	7	14,9%	14	29,8%	26	55,3%



*Figura 2.* Frecuencia de las dimensiones de la variable Clima organizacional, personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

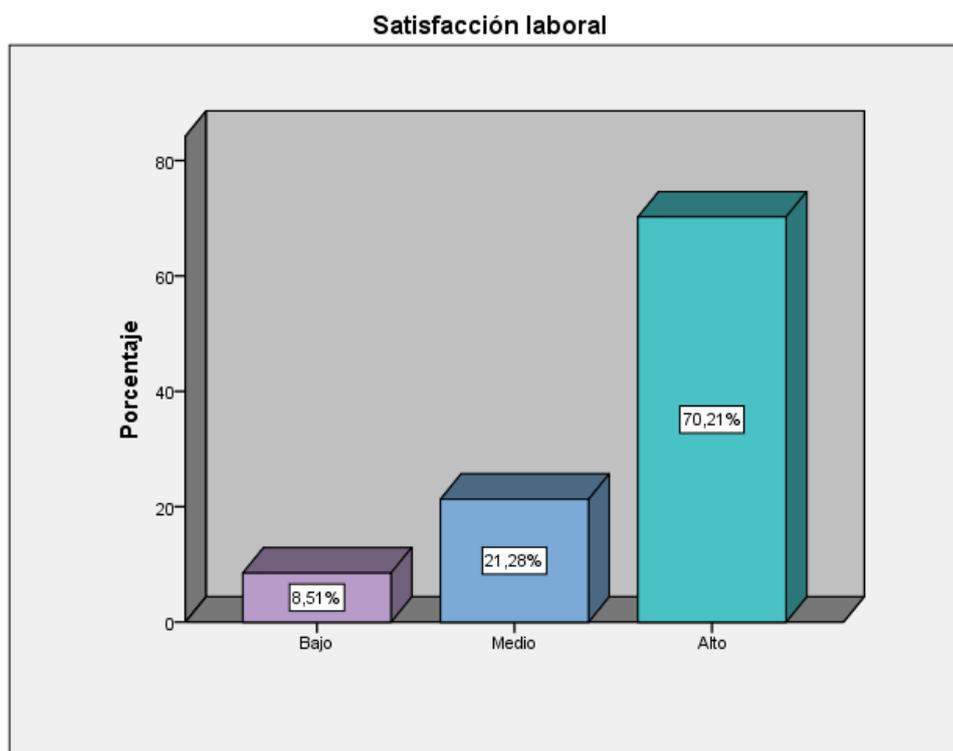
En la tabla 9 y figura 2 se observan las diferentes dimensiones sobre la variable clima organizacional, en cuanto a la Autorrealización el porcentaje representativo lo da el nivel alto con un 61,7% y un 38,3% entre el nivel bajo y medio, en la dimensión involucramiento laboral el 63,8% está representado por un nivel alto y con porcentajes menores el nivel bajo y nivel medio con un 12,8% y 23,4% respectivamente, en cuanto a la dimensión de supervisión el 48,9% esta representando al nivel alto, el nivel medio con un 31,9% y el nivel bajo con un 19,1%, con respecto a la dimensión comunicación es representado un porcentaje elevado el nivel alto con un 53,2% y los niveles entre medio y bajo con un 46,8%, finalmente en la dimensión de condiciones laborales el 55,3% esta representado por un nivel alto mientras que el nivel medio y bajo suman un 44,7%

### 3.1.2.-Variable satisfacción laboral

Tabla 10

*Distribución de Satisfacción laboral*, personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	4	8,5
Medio	10	21,3
Alto	33	70,2
Total	47	100,0



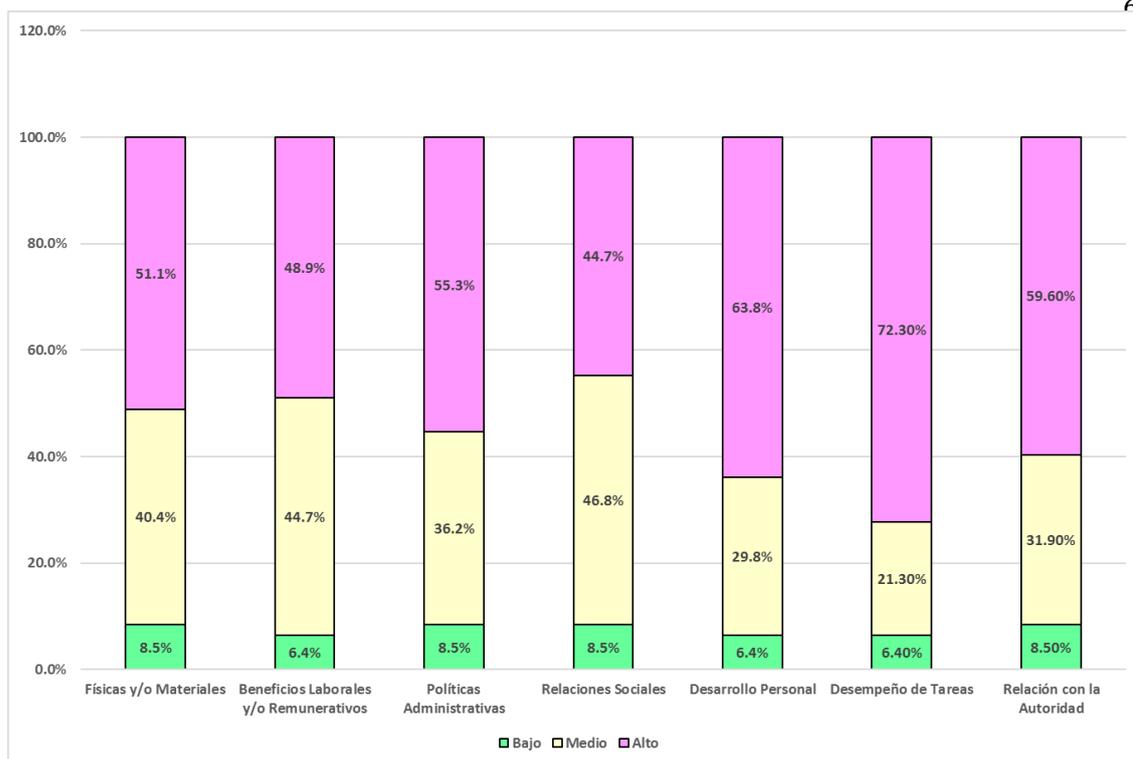
*Figura 3.* Frecuencia Satisfacción laboral, personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

En la tabla 10 y figura 3 se observa que, respecto a la variable Satisfacción laboral, resalta el 70,21% de un nivel Alto, en comparación con el 30,31% de un nivel Bajo y Medio en el personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

Tabla 11

*Distribución de las dimensiones de Satisfacción Laboral, personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.*

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	F	%	F	%	F	%
Condiciones físicas y/o laborales	4	8,5%	19	40,4%	24	51,1%
Beneficios laborales y/o remunerativos	3	6,4%	21	44,7%	23	48,9%
Políticas administrativas	4	8,5%	17	36,2%	26	55,3%
Relaciones Sociales	4	8,5%	22	46,8%	21	44,7%
Desarrollo personal	3	6,4%	14	29,8%	30	63,8
Desempeño de tareas	3	6,4%	10	21,3	34	53,9
Relación con la autoridad	4	8,5%	15	31,9	28	59,6



*Figura 4.* Frecuencia de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral, personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

En la Tabla 11 y figura 4 se observan las diferentes dimensiones de la variable satisfacción laboral, encontrándose que en la dimensión condiciones físicas y materiales existe un nivel alto con un 51,1% y entre el nivel medio y bajo el 48,9%, en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos existe un nivel alto con un 48,9%, un nivel medio con un 44,7% y un nivel bajo de 6,4% percibido, en la dimensión de políticas administrativas existe un nivel alto representado por el 55,3% seguido de los niveles medio y bajo con un 44,7%, por otro lado en la dimensión relaciones sociales existe un nivel alto de satisfacción representado por el 44,7% y el 55,3% esta representando a los niveles bajo y medio, en la dimensión desarrollo personal existe un nivel alto con un 63,8% y los niveles medio y bajo con 29,8% y 6,4% respectivamente, en cuanto a la dimensión desempeño de tareas existe un nivel alto representado por el 72,3% y el nivel medio y bajo suman el 27,7%, finalmente en la dimensión relación con la autoridad el nivel alto está representado por el 59,6% el nivel medio con el 31,9% y el nivel bajo por el 8,5%.

### 3.2.- Resultados descriptivos Bivariados

Tabla 12

*Autorrealización y Satisfacción laboral*, personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

**Tabla cruzada Autorrealización\*Satisfacción laboral**

		Satisfacción laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Autorrealización		F	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
			Bajo	0	0,0	6	12,8	2	4,3
	Medio	4	8,5	4	8,5	2	4,3	10	21,3
	Alto	0	0,0	0	0,0	29	61,7	29	61,7
	Total	4	8,5	10	21,3	33	70,2	47	100,0

***Interpretación:***

Como se observa en la tabla 12; Autorrealización en un nivel Bajo, el 12,8% de personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018 presenta Satisfacción laboral un nivel Medio y el 4,3% presenta un nivel Alto. Por otro lado, Autorrealización en un nivel Medio mantiene similar resultado en la satisfacción baja y media con el 8,5% y el 4,3% presenta un nivel Alto. Así mismo, Autorrealización en un nivel Alto, el porcentaje representativo es par el nivel alto de satisfacción con un 61,70% en el personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

Tabla 13

*Involucramiento laboral y Satisfacción laboral, personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.*

		Satisfacción laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Involucramiento laboral	Bajo	0	0,0	6	12,8	0	0,0	6	12,8
	Medio	4	8,5	3	6,4	4	8,5	11	23,4
	Alto	0	0,0	1	2,1	29	61,7	30	63,8
	Total	4	8,5	10	21,3	33	70,2	47	100,0

**Interpretación:**

Como se observa en la tabla 13; Involucramiento laboral en un nivel Bajo, el 12,8% de personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018 presenta Satisfacción laboral un nivel Medio. Por otro lado, Involucramiento laboral en un nivel Medio, el 8,5% representa el nivel bajo y el nivel alto de satisfacción mientras que el nivel medio esta representado por le 6,4%. Así mismo, Involucramiento laboral en un nivel Alto, el personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018 presenta Satisfacción laboral un nivel Alto con el 61,70%.

Tabla 14

*Supervisión y Satisfacción laboral, personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.*

		Satisfacción laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Supervisión	Bajo	0	0,0	7	14,9	2	4,3	9	19,1
	Medio	4	8,5	3	6,4	8	17,0	15	32,9
	Alto	0	0,0	0	0,0	23	48,9	23	48,9
	Total	4	8,5	10	21,3	33	70,2	47	100,0

**Interpretación:**

Como se observa en la tabla 14; Supervisión en un nivel Bajo, el 14,9% de personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018 presenta Satisfacción laboral un nivel Medio. Por otro lado, Involucramiento laboral en un nivel en un nivel Medio, presenta Satisfacción laboral nivel Alto con un 17%, Así mismo, Involucramiento laboral en un nivel Alto, el 48,9% de personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018 presenta Satisfacción laboral un nivel Alto.

Tabla 15

*Comunicación y Satisfacción laboral, personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.*

		Satisfacción laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Comunicación	Bajo	0	0,0	6	12,8	1	2,1	7	14,9
	Medio	4	8,5	4	8,5	7	14,9	15	31,9
	Alto	0	0,0	0	0,0	25	53,2	25	53,2
	Total	4	8,5	10	21,3	33	70,2	47	100,0

**Interpretación:**

Como se observa en la tabla 15; Comunicación en un nivel Bajo, el 12,8% de personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018 presenta Satisfacción laboral un nivel Medio. Por otro lado, Comunicación en un nivel en un nivel Medio, el personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018 presenta Satisfacción laboral Alto con el 14,9%. Así mismo, Comunicación en un nivel en un nivel Alto, el 53,19% de personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018 presenta Satisfacción laboral un nivel Alto.

Tabla 16  
*Condiciones laborales y Satisfacción laboral, personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.*

		Satisfacción laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Condiciones Laborales	Bajo	0	0,0	6	12,8	1	2,1	7	14,9
	Medio	4	8,5	3	6,4	7	14,9	14	29,9
	Alto	0	0,0	1	2,1	25	53,2	26	55,3
	Total	4	8,5	10	21,3	33	70,2	47	100,0

***Interpretación:***

Como se observa en la tabla 16; Condiciones laborales en un nivel Bajo, el 12,8% de personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018 presenta Satisfacción laboral un nivel Medio. Por otro lado, Condiciones laborales en un nivel Medio, 14,9% de personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018 presenta Satisfacción laboral nivel Alto. Así mismo, Condiciones laborales en un nivel en un nivel Alto, el personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018 presenta Satisfacción laboral en un nivel Alto con un 53,2%.

### 3.3.- Resultados Correlacionales

#### Hipótesis de Investigación

##### Hipótesis general

Existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Tabla 17

*Prueba de Spearman Clima organizacional y Satisfacción laboral, del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.*

<b>Correlaciones</b>				
			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,825**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

Existe una relación significativa muy alta y directamente proporcional ( $r=0,825$ ) entre Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

##### Hipótesis específica 1

Existe relación entre la dimensión el Autorrealización del clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Tabla 18

*Prueba de Spearman Autorrealización y Satisfacción laboral*, del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

		<b>Correlaciones</b>		
			Autorrealización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Autorrealización	Coefficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

Existe una relación significativa alta y directamente proporcional ( $r=0.768$ ) entre la dimensión Autorrealización del clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

### **Hipótesis específica 2**

Existe relación entre la dimensión Involucramiento laboral del clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Tabla 19

*Prueba de Spearman Involucramiento laboral y Satisfacción laboral, del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.*

			<b>Correlaciones</b>	
			Involucramiento laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

Existe una relación significativa alta y directamente proporcional ( $r=0,779$ ) entre la dimensión Involucramiento laboral del clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

### **Hipótesis específica 3**

Existe relación entre la dimensión Supervisión del clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Tabla 20

*Prueba de Spearman Supervisión y Satisfacción laboral*, del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

		<b>Correlaciones</b>		
			Supervisión	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

Existe una relación significativa alta y directamente proporcional ( $r= 0,645$ ) entre la dimensión Supervisión del clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

#### **Hipótesis específica 4**

Existe relación entre el Comunicación y Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Tabla 21

*Prueba de Spearman Comunicación y Satisfacción laboral*, del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

		<b>Correlaciones</b>		
			Comunicación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

Existe una relación significativa alta y directamente proporcional ( $r=0,70$ ) entre la dimensión Comunicación del clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

### **Hipótesis específica 5**

Existe relación entre el Condiciones laborales y Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Tabla 22

*Prueba de Spearman Condiciones laborales y Satisfacción laboral, del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.*

			Condiciones Laborales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

Existe una relación significativa alta y directamente proporcional ( $r=0,652$ ) entre la dimensión Condiciones laborales del clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.

## **IV. Discusión**

El principal objetivo de esta investigación fue establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao – 2018.

Siendo el clima organizacional el ambiente interno de una organización, como tal constituye una pieza clave para el desarrollo de los colaboradores y por ende de la misma organización. Chiavenato (2007). Es importante reconocer a los hospitales como una organización estructurada con personal especializado que se relacionan con personas necesitadas de atención de salud, con los mismos compañeros, y con las diferentes autoridades, es decir que el clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal que labora en los hospitales. Valle (2001). Se puede afirmar que la satisfacción laboral entendida por varios estudiosos como la actitud que tiene el trabajador frente a su propio trabajo, basada en creencias y un sistema de valores personal frente al puesto de trabajo, donde están en juego características y percepciones hacia la satisfacción de metas y objetivos tanto propios como personales. Robbins (1999).

En cuanto a la hipótesis general con los resultados obtenidos en esta investigación: el Valor de  $p < 0,01$  y el coeficiente de Rho Spearman con un valor de 0,825, se puede afirmar que existe una relación significativa muy alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería

Diversos estudios lo manifiestan como: Arboleda (2017), Chávez (2015), Manosalva (2015), Zambrano (2015), Montoya (2017), Casano y Rivas (2014), con poblaciones similares a la de este estudio, señalando que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería dentro de los diversos centros asistenciales.

Por otro lado estudios con poblaciones diferentes o mixtas, según: Peña (2015), Zans (2016), Palacio (2015), Serrano y Rey (2015), Quiñones (2015) demostraron que existe una relación significativa, una relación positiva, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tanto del personal asistencial como personal administrativo de empresas de diversa índole. Y en lo que a poblaciones

diferentes se refiere: Inocente (2016) en su trabajo de investigación con trabajadores de un banco y Quispe (2015) es decir, población netamente administrativo. Demostrándose de esta manera que a pesar de tener poblaciones diferentes se mantiene una relación positiva o significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, siendo estos resultados un reflejo de la realidad problemática en estudio, que a pesar de las diferentes situaciones en el día a día en el centro de trabajo, desarrollando diferentes tareas e inconvenientes que se tienen con la autoridad, con los mismos compañeros de trabajo, así como de la propia organización, se percibe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

En relación a la primera hipótesis específica los resultados obtenidos indican que existe relación significativa entre la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología ya que el nivel de significancia calculada es  $p < 0,01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene valor de 0,768 y corroborándose en las tablas cruzadas en donde se observan que en el nivel alto de la autorrealización arroja un valor de 61,7% en el nivel alto de la satisfacción laboral. Bravo (2015), en su trabajo de investigación manifiesta una relación positiva y directa entre la autorrealización y la satisfacción laboral, entendiéndose ésta como las oportunidades de progresar y actividades que permiten el desarrollo personal. Palma (2004); en la realidad problemática se observa que a pesar de los inconvenientes y por ser un servicio especializado, la autorrealización del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología demostró mantenerse autorrealizado, siendo positivo o provechoso tanto para el personal involucrado como para la organización.

En relación a la segunda hipótesis específica los resultados obtenidos indican que existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología ya que el nivel de significancia calculada es  $p < 0,01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene valor de 0,779, observándose un nivel Alto del involucramiento laboral que alcanza un valor de 61,7% en el nivel de alto de la satisfacción laboral.

Diversos autores menciona resultados similares tales como Mendoza (2012) citado por Mancisidor (2016) y apoyado en la teoría de Palma (2004), en donde menciona que el involucramiento laboral está caracterizado por la identificación de valores y compromiso de la organización convirtiéndose en colaboradores asertivos en relación con el desempeño de sus tareas aceptando objetivos y valores como propios dando como resultado satisfacción laboral

En la tercera hipótesis específica los resultados encontrados indican que existe relación significativa entre la dimensión supervisión de la variable clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología ya que el nivel de significancia calculada es  $p < 0,01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene valor de 0,645 corroborándose en las tablas cruzadas un nivel Alto de la supervisión, alcanzando un valor de 48,9% en el nivel de alto de la satisfacción laboral.

Palma (2005), señala como característica de la supervisión es la apreciación de funcionalidad de los superiores dentro de la actividad laboral, esperando apoyo a los trabajadores para solucionar los problemas. Santamaría y Zaña (2) señalan que la supervisión es aplicable a mejorar la productividad, rentabilidad y el desarrollo adecuado de los recursos, como lo explica con un resultado significativo de la supervisión.

Para la cuarta hipótesis específica los resultados obtenidos indican que existe relación significativa entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología, ya que el nivel de significancia calculada es  $p < 0,01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene valor de 0,7 y se observa además que el nivel Alto de la comunicación, alcanza un valor de 53,2% en el nivel alto de la satisfacción laboral.

Palma (2004), considera a la comunicación como el grado de fluidez y precisión de la información para cumplir con el trabajo de la organización. Flores (2014), citado por Santamaría quien refrenda la estadística significativa positiva en cuanto a la comunicación, menciona que la comunicación influenciará en cierta manera en las relaciones dentro de la organización.

Finalmente, en la quinta hipótesis específica los resultados obtenidos demuestran que existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología ya que el nivel de significancia calculada es  $p < 0,01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene valor de 0,652, corroborándose el nivel Alto de la comunicación, alcanza un valor de 53,2% en el nivel alto de la satisfacción laboral.

Palma (2004) menciona que las condiciones laborales es el reconocimiento que la organización hace que provee los elementos materiales, económicos incluso hasta tecnología para el buen desarrollo de las actividades de los colaboradores. Rodríguez (2005) mencionado por Mancisidor (2016) quien manifiesta que se hace mas agradable la convivencia en la organización cuando las condiciones lo expresan llegando a enriquecerse tanto la organización como el colaborador.

En esta investigación se encontraron resultados descriptivos altos para el clima organizacional y para la satisfacción laboral con un porcentaje de 63,8% y 70,2% para cada variable respectivamente, datos que no son coincidentes con la realidad problemática del profesional de enfermería del servicio de neonatología, pudiéndose deber a diversos factores como por ejemplo la presencia del encuestador, el estado emocional del encuestado al momento de la aplicación de la encuesta, a pesar de ser anónimo, el encuestado pudiera brindar datos diferentes a la realidad.

## **V. Conclusiones**

- Primera** Existe una relación significativa muy alta y directamente proporcional entre Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018. ( $r=0,825$ )
- Segunda** Existe una relación significativa alta y directamente proporcional entre la dimensión Autorrealización del clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018. ( $r=0.768$ )
- Tercera** Existe una relación significativa alta y directamente proporcional entre la dimensión Involucramiento laboral del clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018. ( $r=0,779$ )
- Cuarta** Existe una relación significativa alta y directamente proporcional entre la dimensión Supervisión del clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018. ( $r= 0,645$ )
- Quinta** Existe una relación significativa alta y directamente proporcional entre la dimensión Comunicación del clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018. ( $r=0,70$ )
- Sexta** Existe una relación significativa alta y directamente proporcional entre la dimensión Condiciones laborales del clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018. ( $r=0,652$ )

## **VI. Recomendaciones**

**Primera**

A las diferentes autoridades de la institución que mantengan en condiciones óptimas las áreas de trabajo, la comunicación efectiva, las relaciones sociales ya que se mantendrá al personal involucrado en el cumplimiento de los objetivos institucionales y personales.

**Segunda**

Replicar el estudio en diferentes áreas de la institución e incluirlos en los planes de mejora del departamento de enfermería.

**Tercera**

A los futuros investigadores tomar como ejemplo el presente trabajo, éste se podría aplicar en diferentes áreas de las organizaciones de salud así como también en otras de diferente población.

**Cuarta**

Realizar futuras investigaciones de corte longitudinal para corroborar el resultado obtenido en el presente estudio.

## **VII. Referencias**

- Arboleda, L. (2016). *Clima Organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao* (tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud). Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8309/>
- Bravo, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial* (Tesis de Licenciada en Psicología). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima Perú.
- Casano, L., y Rivas, J. (2014). *Clima organizacional y la satisfacción laboral por el personal de enfermería del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen* (Tesis de Maestría en gestión pública). Universidad César Vallejo. Lima, Perú
- Chávez, D. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción de las Enfermeras del hospital Víctor Lazarte Echegaray* (Tesis de Licenciada en Enfermería). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado del repositorio <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1670>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta edición México: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Teoría General de la Administración*. 8va edición México: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc. Graw Hill.
- Domínguez, L., Ramírez, A. y García, A., (2013). El Clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, Vol 4(1), pp 59-70.
- García, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del departamento de pediatría y neonatología del hospital de Chancay* (Tesis de Maestría en Gestión de los servicios de la salud). Universidad César Vallejo. Lima, Perú
- García, S. (2010). La Globalización de la economía como motor de cambio económico, social y empresarial. *Revista del Instituto de dirección y organización de empresa* Vol 1, pp 1-13

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta.ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Inocente, M. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación* (Tesis para Maestría en gestión pública). Universidad César Vallejo Huaylas Perú. Recuperado de repositorio <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9017>
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Venezuela: Alfa.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M. Dunnette (Ed.). *Hand Book of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1.297-1.349). Chicago: Mc. Nally.
- Lorenzano, C. (1994). *Metodología de la Investigación*. Argentina.
- Mancisidor, E. (2016). *Percepción del clima organizacional y rasgos de personalidad mediante el big five en trabajadores de una empresa privada* (Tesis de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Industriales). Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Lima, Perú. Recuperado de repositorio <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1131>
- Manosalva, C. (2015). *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. *AD Minister*. Lima, número, 26, pp 5-25.
- Montoya, P. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena* (Tesis de Maestría en gestión en salud). Universidad del Bío Bío, Chillán Chile
- Moreno, F. y Godoy, E. (2012). *El Talento Humano: Un capital intangible que otorga valor en las organizaciones*. *International Journal of Good Conscience*, 7(1), 57-67
- Palacio, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del área de hospitalización del hospital marino molina* (Tesis de Maestría en gestión de los servicios de la salud). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

- Palma, S. (1999). *Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista de la Facultad de Psicología U.R.P. (vol. IX n.º 1).
- Palma, S. (2004). *Construcción de la escala de clima laboral (CL-SPC) en una muestra de trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Lima, Perú 1.ª ed.
- Peña, M. (2015). Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administración y Finanzas*. México, vol 8, número 1.
- Pintado, E. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. (1a ed.). Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.
- Quiñonez, F., Pérez, Y., Campos, R. y Cuellar, H. (2015). Clima organizacional en una institución de educación superior mexicana *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 5(3) Sep 2015, pp 11-17
- Quispe, N. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial* (Tesis de Licenciado de Administración de Empresas). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas. Perú. Recuperado de repositorio <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/244>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México, D.F. : Pearson.
- Santamaría F. y Zaña K. (2015). *Percepción del Clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria* (Tesis de Licenciado en Psicología). Universidad Privada Juan Mejía Vaca. Chiclayo, Perú. Recuperado del repositorio <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/69/1/Tesis%20Santamaría%20%26%20Zaña%20C3%B1a.pdf>
- Schneider, B. (1985). Organizational behavior. *Annual Review Psychology*, 36, 573-611.
- Serrano, J. y Rey, J. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el personal del centro Materno Infantil Lurín* (Tesis de Maestría en

- gestión de los servicios de la salud). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Valle, R. (2001). *Gestión estratégica de recursos humanos*. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana. 80-98
- Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la microred de Salud San Martín de Porres* (Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Zambrano, E. (2015). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital José Soto Cadenillas de la provincia de Chota* (Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud) Universidad César Vallejo Chota Perú.
- Zans, A. (2016). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa UNAN – Managua* (Tesis para Maestría en Gerencia Empresarial). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

## **ANEXOS**

## Anexo A

### Artículo Científico

#### **“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los profesionales de Enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Sabogal Callao-2018”**

Br. Rosa Caterine Albán Velásquez

#### **Resumen**

En esta investigación el objetivo general fue establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal-Callao. Estudio de diseño no experimental, de corte transversal con enfoque cuantitativo y de tipo básica, prospectiva. La población censal estuvo constituida por 47 profesionales de enfermería que laboran en el mencionado servicio. Para evaluar las dos variables se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicaron dos instrumentos utilizados por Sonia Palma, escalas tipo Likert, una para evaluar el Clima Organizacional y otro para la satisfacción laboral, validados por la misma autora y con una confiabilidad de Alfa de Crombach de 0,960 y 0,918 para clima organizacional y satisfacción laboral respectivamente, llegando a la conclusión que existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

**Palabras claves:** Clima organizacional, Satisfacción laboral

#### **Abstract**

In this research the general objective was to establish the relationship that exists between the organizational climate and job satisfaction of the professional nursing staff of the neonatology service of the Sabogal-Callao hospital. Non-experimental design study, of a cross-section with a quantitative approach and of a basic, prospective type. The census population was constituted by 47 nursing professionals who work in the aforementioned service. To evaluate the two variables the survey technique was used and two instruments used by Sonia Palma were applied, Likert scales, one to evaluate the Organizational Climate and another for job satisfaction, validated by the same author and with a reliability of Crombach's alpha of 0.960 and 0.918 for organizational climate and job satisfaction respectively, reaching the

conclusion that there is a significant relationship between the organizational climate and job satisfaction.

**Keywords:** Organizational climate, Job satisfaction.

### **Introducción**

El clima organizacional constituye un elemento importante en los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Por su repercusión inmediata adquiere relevancia, tanto en los procesos, como en los resultados, y ello incide directamente en la calidad del propio sistema y desarrollo de las organizaciones. Actualmente, este fenómeno se valora y adquiere auge ante la necesidad de comprender los factores que influyen en el rendimiento de las personas.

A nivel internacional se constatan diferentes formas de estudiar el clima organizacional. Desde 1978 se realizan estudios sobre clima organizacional, Litwin y Stringer fueron los primeros en determinar su evaluación a través de nueve componentes como: estructura, responsabilidad o autonomía. Por otro lado Herzberg fue uno de los pioneros en el estudio de los factores de la satisfacción sugirió que "la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico".

La OMS y la OPS proponen en el Compendio Global de las Naciones Unidas una plataforma de liderazgo empresarial que reconoce la existencia de principios universales relacionados con los derechos humanos, estándares de trabajo, el medio ambiente incluso de anti-corrupción. En Seúl (200) se instaló en el congreso de seguridad y salud en el trabajo una declaración sobre el ambiente de trabajo seguro y saludable como un derecho fundamental.

A nivel nacional existen diversos trabajos de investigación sobre el estudio tanto del clima organizacional y de la satisfacción de los colaboradores en sus áreas de trabajo con múltiples poblaciones administrativas, operarios, personal docente, personal de salud, autoridades por mencionar a algunos dando respuestas a las dudas existentes entre las relaciones de estos dos conceptos, sugiriendo a las empresas, gobernantes y colaboradores que la riqueza de las organizaciones depende de los trabajadores y sus diversas

relaciones .Chiang(2008), Palma (2004).Peña (2015), Vallejos (2017), Chávez (2015)

En el Hospital Alberto Sabogal Callao, el clima organizacional está repercutiendo entre los trabajadores que laboran dentro de él, como se observa en el personal profesional de enfermería del servicio de neonatología, el profesional llega y cumple sus actividades diarias a pesar de la falta de materiales, equipos, sobrecarga laboral, a veces indiferencia del personal de supervisión, de la misma coordinación, hasta de la jefatura por ende de los mismas autoridades, gerentes, se sienten desprotegidos y en cuanto a las remuneraciones con la sobrecarga de trabajo, manifiestan que no es suficiente, existe falta de liderazgo, la comunicación y las relaciones interpersonales están venidas a menos, y eso afecta la satisfacción laboral personal

### **Metodología**

Estudio de investigación de diseño no experimental sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández, 2014, de corte transversal ya que los datos se recolectaron en un sólo momento dado. (Hernández, 2014, de enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández, y Baptista, 2014, y de tipo básica porque tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento teórico.(Landeao, 2007) y prospectiva porque se registra la información según van ocurriendo los fenómenos. (Hernández 2014).

La población censal estuvo constituida por 47 profesionales de enfermería que laboran en el mencionado servicio. Para evaluar las dos variables se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicaron dos instrumentos utilizados por Sonia Palma, escalas tipo Likert, una para evaluar el Clima Organizacional compuesta por 50 ítems y otro para la satisfacción laboral compuesta por 36 ítems, validados por la misma autora y con una confiabilidad de Alfa de Crombach de 0,960 y 0,918 para clima organizacional y satisfacción laboral respectivamente.

## **Resultados**

Respecto a la variable Clima organizacional, existe una percepción del 36,2% con respecto a un nivel entre Bajo y Medio y el 63,83% presenta un nivel Alto, en personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal.

Respecto a la variable Satisfacción laboral, resalta el 70,21% de un nivel Alto, en comparación con el 30,31% de un nivel Bajo y Medio en el personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal.

Existe una relación significativa muy alta y directamente proporcional ( $r=0,825$ ) entre Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal.

## **Discusión**

Diversos estudios lo manifiestan como: Arboleda (2017), Chávez (2015), Manosalva (2015), Zambrano (2015), Montoya (2017), Casano y Rivas (2014), con poblaciones similares a la de este estudio, señalan que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería dentro de los diversos centros asistenciales.

Por otro lado estudios con poblaciones diferentes o mixtas, según: Peña (2015), Zans (2016), Palacio (2015), Serrano y Rey (2015), Quiñones (2015) demostraron que existe una relación significativa, una relación positiva, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tanto del personal asistencial como personal administrativo de empresas de diversa índole. Y en lo que a poblaciones diferentes se refiere: Inocente (2016) en su trabajo de investigación con trabajadores de un banco y Quispe (2015) es decir, población netamente administrativos, demostró una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Demostrándose de esta manera que a pesar de tener poblaciones diferentes se mantiene una relación positiva o significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, siendo estos resultados un reflejo de la realidad problemática en estudio, que a pesar de las diferentes situaciones en el día a día en el centro de trabajo, desarrollando diferentes tareas e inconvenientes que se tienen con la autoridad, con los mismos compañeros de trabajo, así

como de la propia organización, se percibe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

### **Conclusión**

Existe una relación significativa muy alta y directamente proporcional entre Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018. (r=0,825)

### **Referencias**

- Chávez, D. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción de las Enfermeras del hospital Víctor Lazarte Echeagaray* (Tesis de Licenciada en Enfermería). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo
- Chiang, M. (2008). Clima Organizacional y Satisfacción laboral en las organizaciones del sector estatal. *Revista Scielo*. Chile. V23 n2
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta.ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Landeao R, (2007). Elaboración de trabajos de investigación. Venezuela: Alfa.
- Palma, S. (2004). *Construcción de la escala de clima laboral (CL-SPC) en una muestra de trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Lima, Perú 1.ª ed.
- Peña, M. (2015). Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa familiar *Revista Internacional Administración y Finanzas*. México, vol 8 número 1.
- Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la microred de Salud San Martín de Porres*. (Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

**Anexo B Matriz de Consistencia**

**Título: Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018**

**Autor: Br. Albán Velásquez, Rosa Caterine**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema Principal</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p><b>Problema Específico 1:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018?</p> <p><b>Problema Específico 2:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión involucramiento del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018?</p> <p><b>Problema Específico 3:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018?</p> <p><b>Problema Específico 4:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018?</p>	<p><b>Objetivo General.</b> Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p><b>Objetivo Específico 1:</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018</p> <p><b>Objetivo Específico 2:</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión involucramiento del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.</p> <p><b>Objetivo Específico 3:</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.</p> <p><b>Objetivo Específico 4:</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la</p>	<p><b>Hipótesis General.</b> Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p><b>Hipótesis Específica 1:</b> Existe relación entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.</p> <p><b>Hipótesis Específica 2:</b> Existe relación entre la dimensión involucramiento del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.</p> <p><b>Hipótesis Específica 3:</b> Existe relación entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.</p> <p><b>Hipótesis Específica 4:</b> Existe relación entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.</p>	<b>Variable 1: Clima Organizacional</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas medición	Niveles o Rangos
Autorrealización	Oportunidades de progresar y actividades que permite el desarrollo personal	1-6-11-26-31-36-41-46	Ninguno o nunca	Autorrealización Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)			
Involucramiento laboral	Identificación con los valores de la organización	2-7-12-17-22-27-32-37-42-47	Poco	Involucramiento laboral Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)			
Supervisión	Apreciación de funcionalidad de superiores dentro de la actividad laboral.	3-8-13-18-23-28-33-38-43-48	Regular o algo	Supervisión Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)			
Comunicación	Grado de fluidez y precisión de la información para cumplir con el trabajo en la organización.	4-9-14-19-24-29-34-39-44-49	Mucho	Comunicación Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)			
Condiciones Laborales	Reconocimiento de la organización en cuanto a elementos materiales, económicos, tecnología.	5-10-15-20-25-30-35-40-45-50	Todo o siempre	Condiciones Laborales Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)			

<p><b>Problema Específico 5:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018?</p> <p><b>Metodología</b></p> <p><b>Enfoque de la investigación:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de la investigación:</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Básica</p> <p>Prospectivo</p> <p>Transversal</p> <p>Observacional</p>	<p>Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.</p> <p><b>Objetivo Específico 5:</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.</p> <p><b>Población</b></p> <p><b>Población</b></p> <p>La población en estudio, estuvo conformada por 47 profesionales de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018, que reúne los criterios de inclusión y exclusión.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra es la misma las 47 profesionales de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018, que reúne los criterios de inclusión y exclusión.</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>No probabilístico o Población censal.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 5:</b> Existe relación entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018.</p> <p><b>Técnica e Instrumento</b></p> <p><b>Variable 1: Clima Organizacional</b></p> <p>Encuesta sobre Clima Organizacional Autora: Sonia Palma Consta de 50 ítems Escala tipo Likert</p> <p>Confiabilidad Alfa de Cronbach 0.960</p> <p><b>Variable 2:Satisfacción Laboral</b></p> <p>Encuesta sobre Satisfacción Laboral Autora: Sonia Palma Consta de 36 ítems Escala tipo Likert</p> <p>Confiabilidad: Alfa de Cronbach: 0.918</p>	<p><b>Variable 2: Satisfacción Laboral</b></p>				
			<p><b>Dimensiones</b></p> <p>Condiciones Físicas y/o Materiales</p> <p>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</p> <p>Políticas Administrativas</p> <p>Relaciones Sociales</p> <p>Desarrollo Personal</p> <p>Desempeño de Tareas</p> <p>Relación con la Autoridad</p>	<p><b>Indicadores</b></p> <p>Materiales o infraestructura donde se desenvuelve el trabajador</p> <p>Grado de complacencia con el incentivo económico</p> <p>Grado de conformidad con los lineamientos de la organización</p> <p>Grado de complacencia en las interrelaciones con los otros miembros de la organización</p> <p>Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades para su autorrealización</p> <p>Valoración de las tareas cotidianas que realiza el trabajador en su organización</p> <p>Apreciación que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades</p>	<p>1, 13, 21, 28, 32</p> <p>2, 7, 14, 22</p> <p>8, 15, 17, 23, 33</p> <p>3, 9, 16, 24</p> <p>4, 10, 18, 25, 29, 34</p> <p>5, 11, 19, 26, 30, 35</p> <p>6, 12, 20, 27, 31, 36</p>	<p><b>Escala Medición</b></p> <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indeciso</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>	<p><b>Niveles o Rangos</b></p> <p>Condiciones Físicas y/o Materiales Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)</p> <p>Beneficios Laborales y/o Remunerativos Bajo (4-9) Medio (10-14) Alto (15-20)</p> <p>Políticas Administrativas Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)</p> <p>Relaciones Sociales Bajo (4-9) Medio (10-14) Alto (15-20)</p> <p>Desarrollo Personal Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)</p> <p>Desempeño de Tareas Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)</p> <p>Relación con la Autoridad Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)</p>

## ANEXO C OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	RANGO
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Autorrealización	Oportunidades de progresar y actividades que permite el desarrollo personal	1-6-11-16-21-26-31-36-41-46		<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b> Bajo (50-116) Medio (117-183) Alto (184-250)
	Involucramiento laboral	Identificación con los valores de la organización	2-7-12-17-22-27-32-37-42-47	Ninguno o nunca	Autorrealización Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)
	Supervisión	Apreciación de funcionalidad de superiores dentro de la actividad laboral.	3-8-13-18-23-28-33-38-43-48	Poco	Involucramiento laboral Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)
	Comunicación	Grado de fluidez y precisión de la información para cumplir con el trabajo en la organización.	4-9-14-19-24-29-34-39-44-49	Regular o algo	Supervisión Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)
	Condiciones Laborales	Reconocimiento de la organización en cuanto a elementos materiales, económicos, tecnología.	5-10-15-20-25-30-35-40-45-50	Mucho	Comunicación Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)
				Todo o siempre	Condiciones Laborales Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	RANGO
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Condiciones Físicas y/o Materiales	Materiales o infraestructura donde se desenvuelve el trabajador	1, 13, 21, 28, 32	Totalmente de acuerdo  De acuerdo  Indeciso  En desacuerdo  Totalmente en desacuerdo	<b>SATISFACCION LABORAL</b> Bajo (36-83) Medio (84-131) Alto (132-180)
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Grado de complacencia con el incentivo económico	2, 7, 14, 22		Condiciones Físicas y/o Materiales Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)
	Políticas Administrativas	Grado de conformidad con los lineamientos de la organización	8, 15, 17, 23, 33		Beneficios Laborales y/o Remunerativos Bajo (4-9) Medio (10-14) Alto (15-20)
	Relaciones Sociales	Grado de complacencia en las interrelaciones con los otros miembros de la organización	3, 9, 16, 24		Políticas Administrativas Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)
	Desarrollo Personal	Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades para su autorrealización	4, 10, 18, 25, 29, 34		Relaciones Sociales Bajo (4-9) Medio (10-14) Alto (15-20)
	Desempeño de Tareas	Valoración de las tareas cotidianas que realiza el trabajador en su organización	5, 11, 19, 26, 30, 35		Desarrollo Personal Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)
	Relación con la Autoridad	Apreciación que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades	6, 12, 20, 27, 31, 36		Desempeño de Tareas Bajo (6-13) Medio (14-22) Alto (23-30)

## Anexo D



“Decenio de la igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del diálogo y la reconciliación nacional”

DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

---

---

# CONSTANCIA

Licenciado de Enfermería  
**JULIO CESAR BERAUN SANCHEZ**  
Jefe de Departamento de Enfermería  
Hospital Alberto Sabogal Sologúren

### HACER CONSTAR:

Que la licenciada Rosa Caterine Albán Velásquez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios Salud de la Universidad Cesar Vallejo, ha realizado en el servicio de Neonatología de nuestra institución la aplicación de instrumento de tesis, durante el mes de Noviembre 2018, para el desarrollo de su trabajo de investigación denominada: “clima Organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería del Servicio de Neonatología del HNASS – 2018”.

En este sentido se extiende la siguiente constancia para los fines que la interesada crea conveniente.

Bellavista, 22 de noviembre

-----  
Lic. Cesar Beraun Sánchez  
Jefe Departamento de Enfermería  
HOSPITAL ALBERTO SABOGAL S.

Jr. Colina 1081 Bellavista Callao  
Telefono 42977 44- Anexo 5268 - 5114

## Anexo E



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

---

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación que lleva como título: “Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao-2018”.

Que habiendo sido informado (a) sobre el propósito del mismo, así como de los objetivos y teniendo la confianza de que la información sólo será utilizada para fines de la investigación, como se me manifestó el rigor de confidencialidad, acepto la participación en la misma con mi firma.

---

FIRMA

## Anexo F

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

DATOS PERSONALES:

EDAD \_\_\_\_\_ SEXO: M \_\_\_\_\_

F \_\_\_\_\_

GRUPO OCUPACIONAL: PROFESIONAL \_\_\_\_\_ TECNICO \_\_\_\_\_ AUXILIAR \_\_\_\_\_

TIEMPO DE SERVICIO: 05 A 10 años \_\_\_\_\_ 10-20 años \_\_\_\_\_ más años \_\_\_\_\_

CONDICION LABORAL: Nombrado \_\_\_\_\_ Contratado \_\_\_\_\_

A continuación encontrará proposiciones sobre los aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una aspa (x) sólo una alternativa. Este cuestionario tiene carácter de anónimo

N°	ITEMS	ninguno o nunca	poco	regular o algo	mucho	todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la organización.					
2	Se siente comprometido con el éxito.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprendidos con la organización.					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El equipo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					

28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ninguno o nunca</b>	<b>poco</b>	<b>regular o algo</b>	<b>mucho</b>	<b>todo o siempre</b>
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceré responda con sinceridad, marcando con una aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista

**TA (1) TOTALMENTE DE ACUERDO**  
**A (2) DE ACUERDO**  
**I (3) INDECISO**  
**D (4) EN DESACUERDO**  
**TD (5) TOTALMENTE EN DESACUERDO**

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes y tienen carácter de anónimo. Asegúrese de responder todas

N°	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo (s).					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de mi trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
N°	ITEMS	TA	A	I	D	TD
30	Me gusta el trabajo que realizo.					

<b>31</b>	No me siento a gusto con mi jefe.					
<b>32</b>	Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.					
<b>33</b>	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
<b>34</b>	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
<b>35</b>	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
<b>36</b>	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					



## Base de datos de Satisfacción laboral

V2 SATISFACCIÓN LABORAL																																				
D1					D2				D3					D4				D5					D6					D7								
P1	P13	P21	P28	P32	P2	P7	P14	P22	P8	P15	P17	P23	P33	P3	P9	P16	P24	P4	P10	P18	P25	P29	P34	P5	P11	P19	P26	P30	P35	P6	P12	P20	P27	P31	P36	
ENC 1	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	3	4	
ENC 2	5	2	5	3	3	5	3	5	2	5	3	5	3	5	5	3	5	5	2	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	5	2	3	5	3	3	4
ENC 3	4	1	4	4	1	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	5	3	1	4	4	1	2	
ENC 4	5	2	4	4	2	4	4	5	2	5	2	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	1	2	
ENC 5	5	4	2	3	3	2	3	5	4	5	3	2	3	4	2	3	4	4	5	4	2	3	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4
ENC 6	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	4	1	1	1	5	3	2	1	1	3	2	
ENC 7	5	4	1	1	2	1	1	5	4	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	1	1	1	3	2	1	1	3	2		
ENC 8	2	1	4	4	2	4	4	2	1	2	2	4	4	1	4	4	1	5	5	5	4	4	1	2	1	1	4	4	1	5	4	2	4	4	3	2
ENC 9	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	3	4	3	1	4	1	3	4	3	5	4	5	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	
ENC 10	3	5	2	5	1	2	5	3	5	3	1	2	5	3	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	2	3	5	5	4	3	4	2	5	5	4	
ENC 11	3	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	2	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	
ENC 12	5	4	4	1	5	4	1	5	4	5	5	4	1	4	4	1	4	5	3	5	4	1	4	5	5	3	4	1	4	5	3	5	4	5	3	5
ENC 13	4	2	5	4	2	5	4	4	2	4	2	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	1	1	2	5	4	3	2
ENC 14	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	4	2	3	5	4	3	2	3	4	5	4	3	2	
ENC 15	4	2	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	2	
ENC 16	2	2	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	2	2	
ENC 17	2	5	4	1	5	4	1	2	5	2	5	4	1	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	
ENC 18	4	4	5	4	1	5	4	4	4	4	1	5	4	3	5	4	3	2	4	2	5	4	3	1	4	3	5	4	3	3	5	1	5	4	1	2
ENC 19	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	3	2	3	5	4	3	4	5	5	5	4	3	2	4	4	5	4	3	4
ENC 20	5	4	3	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5	3	3	5	3	3	2	3	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4
ENC 21	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	5	4
ENC 22	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	2	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	4
ENC 23	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1	4	2	5	2	1	4	2	2	
ENC 24	4	1	5	3	4	5	3	4	1	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	1	5	3	4	5	4	4	5	3	3	4	
ENC 25	5	1	1	1	2	1	1	5	1	5	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	2	2	5	1	1	4	4	2	1	1	3	2	
ENC 26	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	4	5	4	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	
ENC 27	3	5	2	3	5	2	3	3	5	3	5	2	3	4	2	3	4	5	5	5	2	3	4	5	2	5	5	5	4	4	5	5	2	3	5	4
ENC 28	5	4	4	4	2	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	1	2	4	2	1	2	1	4	
ENC 29	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5	5	2	1	4	3	5	5	2	5	4	3	3	4
ENC 30	3	2	4	4	2	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	1	2	
ENC 31	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	5	4	5	5	3	3	4	5	4		
ENC 32	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	5	2	5	3	2	5	3	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	2	5	3	5	5	4	5	5	4
ENC 33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4
ENC 34	4	1	4	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	3	4	3	4	1	4	1	1	1	4	1	4	5	5	1	4	1	1	2
ENC 35	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4
ENC 36	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	1	1	1	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	
ENC 37	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	2	5	5	3	4	
ENC 38	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	2	4	4	2	3	4	3	4	4	2	5	4	3	4	4	2	5	5	5	4	4	1	1	
ENC 39	4	1	2	5	4	2	5	4	1	4	4	2	5	5	2	5	5	5	4	5	2	5	5	4	4	4	5	3	5	4	2	5	5	4		
ENC 40	5	4	4	2	2	4	2	5	4	5	2	4	2	5	4	2	5	3	4	3	4	2	5	4	5	5	2	5	4	5	5	2	5	2	4	5
ENC 41	3	5	2	5	5	2	5	3	5	3	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	2	5	5	4	5	5	2	5	3	4	
ENC 42	3	5	5	5	1	5	5	3	5	3	1	5	5	2	5	5	2	3	4	3	5	5	2	1	2	5	5	2	4	4	1	5	5	4	5	
ENC 43	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	
ENC 44	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	1	5	5	4	5	3	4	
ENC 45	4	5	1	1	5	1	1	4	5	4	5	1	1	4	5	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	
ENC 46	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	3	4	3	2	3	5	3	4	5	5	3	4	2	2	5	5	3	3	4	4		
ENC 47	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	

## Anexo H Impr. pant de los resultados estadísticos en SPSS

Parte descriptiva Amiga 29.12.18.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Frecuencias
  - Título
  - Notas
  - Estadísticos
  - Tabla de frecuencias
    - Título
    - Autorrealización
    - Involucramiento
    - Supervisión
    - Comunicación
    - Condicionales
    - Clima organizacional
    - Físicas y/o psicológicas
    - Beneficios
    - Políticas Afectivas
    - Relaciones
    - Desarrollo
    - Desempeño
    - Relación con el cliente
    - Satisfacción
  - Gráfico de barras
    - Título
    - Autorrealización
    - Involucramiento
    - Supervisión
    - Comunicación
    - Condicionales
    - Clima organizacional
    - Físicas y/o psicológicas
    - Beneficios
    - Políticas Afectivas
    - Relaciones

### Autorrealización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	17,0	17,0	17,0
	Medio	10	21,3	21,3	38,3
	Alto	29	61,7	61,7	100,0
Total		47	100,0	100,0	

### Involucramiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	12,8	12,8	12,8
	Medio	11	23,4	23,4	36,2
	Alto	30	63,8	63,8	100,0
Total		47	100,0	100,0	

### Supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	19,1	19,1	19,1
	Medio	15	31,9	31,9	51,1
	Alto	23	48,9	48,9	100,0
Total		47	100,0	100,0	

Parte descriptiva Amiga 29.12.18.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Frecuencias
  - Título
  - Notas
  - Estadísticos
  - Tabla de frecuencias
    - Título
    - Autorrealización
    - Involucramiento
    - Supervisión
    - Comunicación
    - Condiciones laborales
    - Clima organizacional
    - Físicas y/o psicológicas
    - Beneficios
    - Políticas Administrativas
    - Relaciones
    - Desarrollo
    - Desempeño
    - Relación con el cliente
    - Satisfacción
  - Gráfico de barras
    - Título
    - Autorrealización
    - Involucramiento
    - Supervisión
    - Comunicación
    - Condiciones laborales
    - Clima organizacional
    - Físicas y/o psicológicas
    - Beneficios
    - Políticas Administrativas
    - Relaciones

### Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	14,9	14,9	14,9
	Medio	15	31,9	31,9	46,8
	Alto	25	53,2	53,2	100,0
Total		47	100,0	100,0	

### Condiciones Laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	14,9	14,9	14,9
	Medio	14	29,8	29,8	44,7
	Alto	26	55,3	55,3	100,0
Total		47	100,0	100,0	

### Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	14,9	14,9	14,9
	Medio	10	21,3	21,3	36,2
	Alto	30	63,8	63,8	100,0
Total		47	100,0	100,0	

Parte descriptiva Amiga 29.12.18.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Estado

Frecuencias

- Título
- Notas
- Estadísticos
- Tabla de frecuencia
  - Título
  - Autorrealización
  - Involucramiento laboral
  - Supervisión
  - Comunicación
  - Condiciones Laborales
  - Clima organizacional
  - Físicas y/o Materiales
  - Beneficios Laborales y/o Remunerativos
  - Políticas Administrativas
  - Relaciones Sociales
  - Desarrollo Personal
  - Desempeño de Tareas
  - Relación con la Autoridad
  - Satisfacción laboral
- Gráfico de barras
  - Título
  - Autorrealización
  - Involucramiento laboral
  - Supervisión
  - Comunicación
  - Condiciones Laborales
  - Clima organizacional
  - Físicas y/o Materiales
  - Beneficios Laborales y/o Remunerativos
  - Políticas Administrativas
  - Relaciones Sociales

**Físicas y/o Materiales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	8,5	8,5	8,5
	Medio	19	40,4	40,4	48,9
	Alto	24	51,1	51,1	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

**Beneficios Laborales y/o Remunerativos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	6,4	6,4	6,4
	Medio	21	44,7	44,7	51,1
	Alto	23	48,9	48,9	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

**Políticas Administrativas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	8,5	8,5	8,5
	Medio	17	36,2	36,2	44,7
	Alto	26	55,3	55,3	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Parte descriptiva Amiga 29.12.18.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Estado

- Frecuencias
  - Título
  - Notas
  - Estadísticos
    - Tabla de frecuencia
      - Título
      - Autorrealización
      - Involucramiento laboral
      - Supervisión
      - Comunicación
      - Condiciones Laborales
      - Clima organizacional
      - Físicas y/o Materiales
      - Beneficios Laborales y/o
      - Políticas Administrativas
      - Relaciones Sociales
      - Desarrollo Personal
      - Desempeño de Tareas
      - Relación con la Autoridad
      - Satisfacción laboral
    - Gráfico de barras
      - Título

### Relaciones Sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	8,5	8,5	8,5
	Medio	22	46,8	46,8	55,3
	Alto	21	44,7	44,7	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

### Desarrollo Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	6,4	6,4	6,4
	Medio	14	29,8	29,8	36,2
	Alto	30	63,8	63,8	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Parte descriptiva Amiga 29.12.18.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Estado

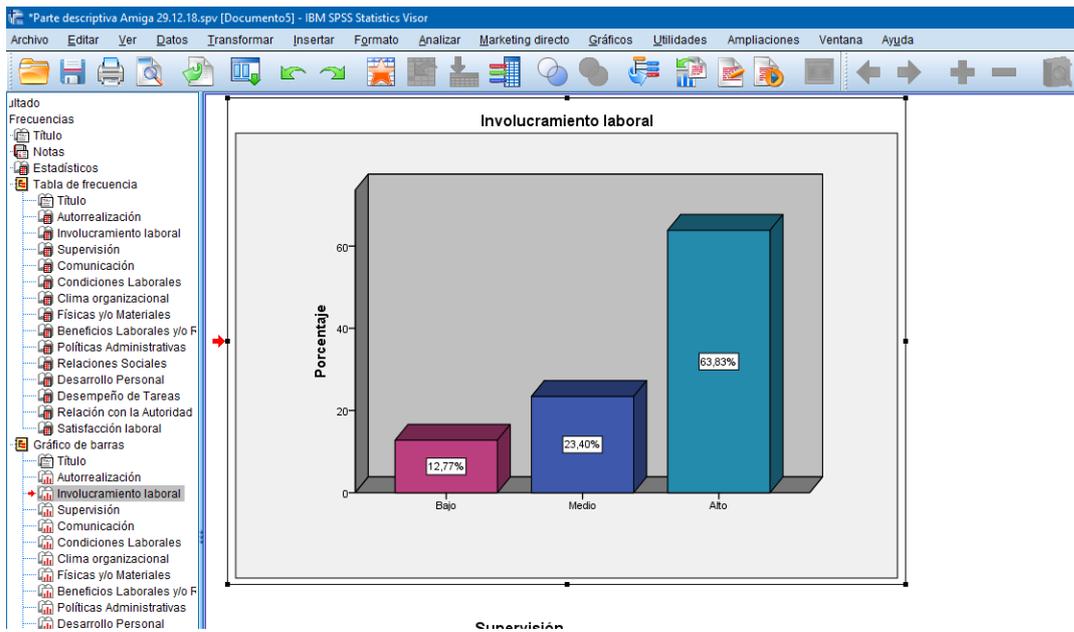
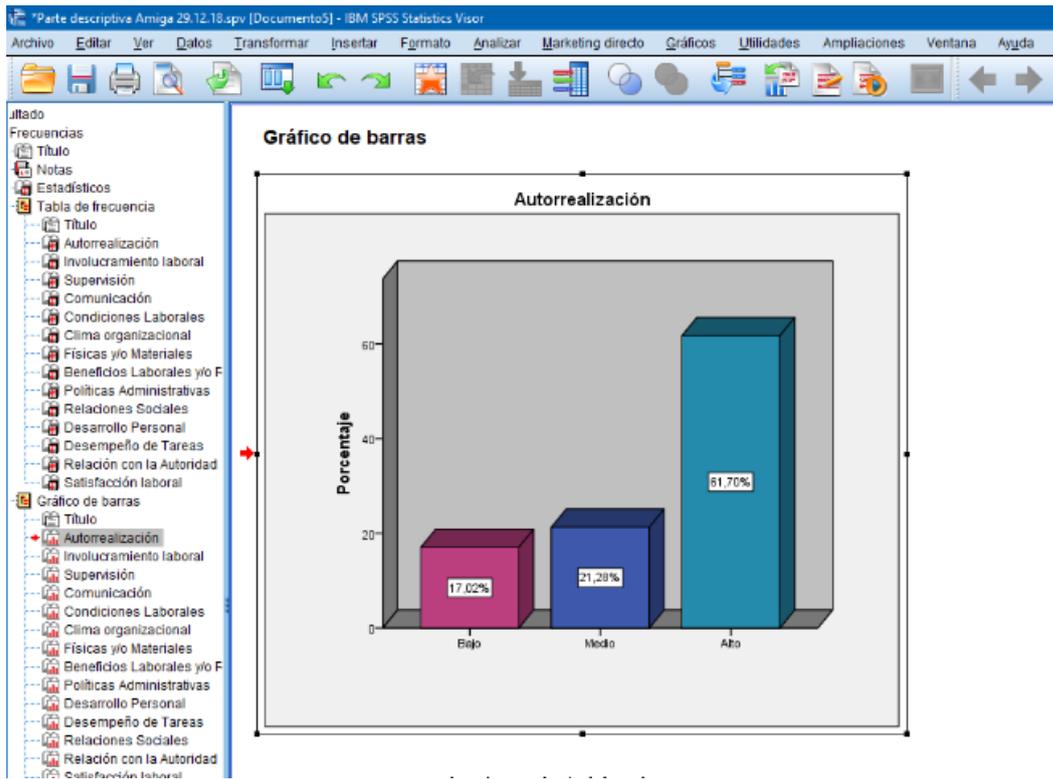
- Frecuencias
  - Título
  - Notas
  - Estadísticos
    - Tabla de frecuencia
      - Título
      - Autorrealización
      - Involucramiento laboral
      - Supervisión
      - Comunicación
      - Condiciones Laborales
      - Clima organizacional
      - Físicas y/o Materiales
      - Beneficios Laborales y/o
      - Políticas Administrativas
      - Relaciones Sociales
      - Desarrollo Personal
      - Desempeño de Tareas
      - Relación con la Autoridad
      - Satisfacción laboral
    - Gráfico de barras
      - Título

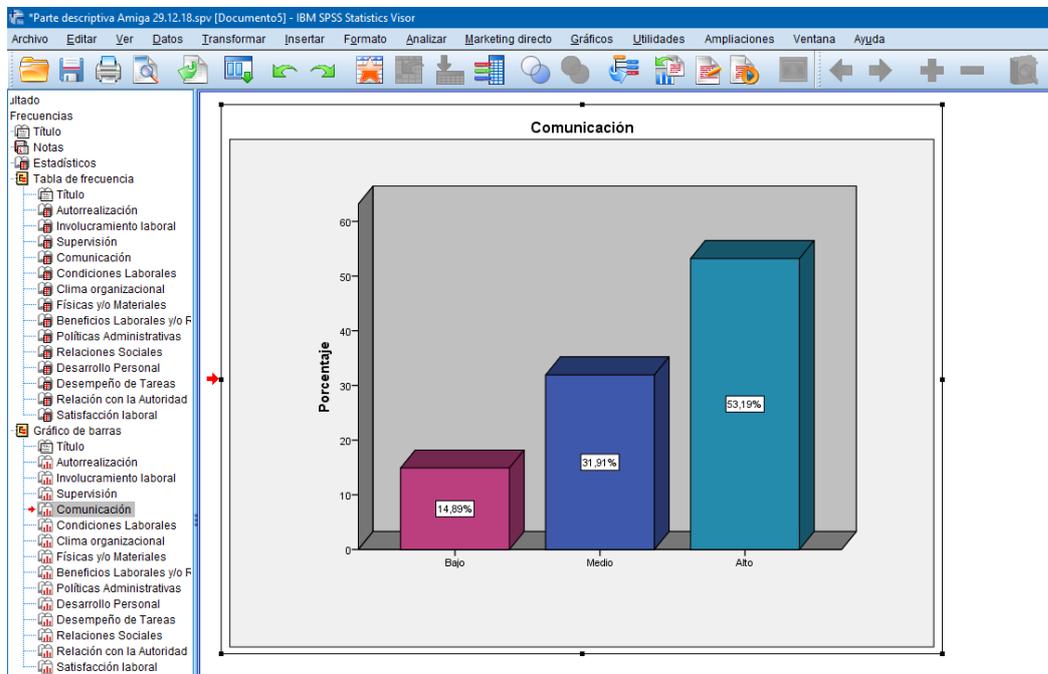
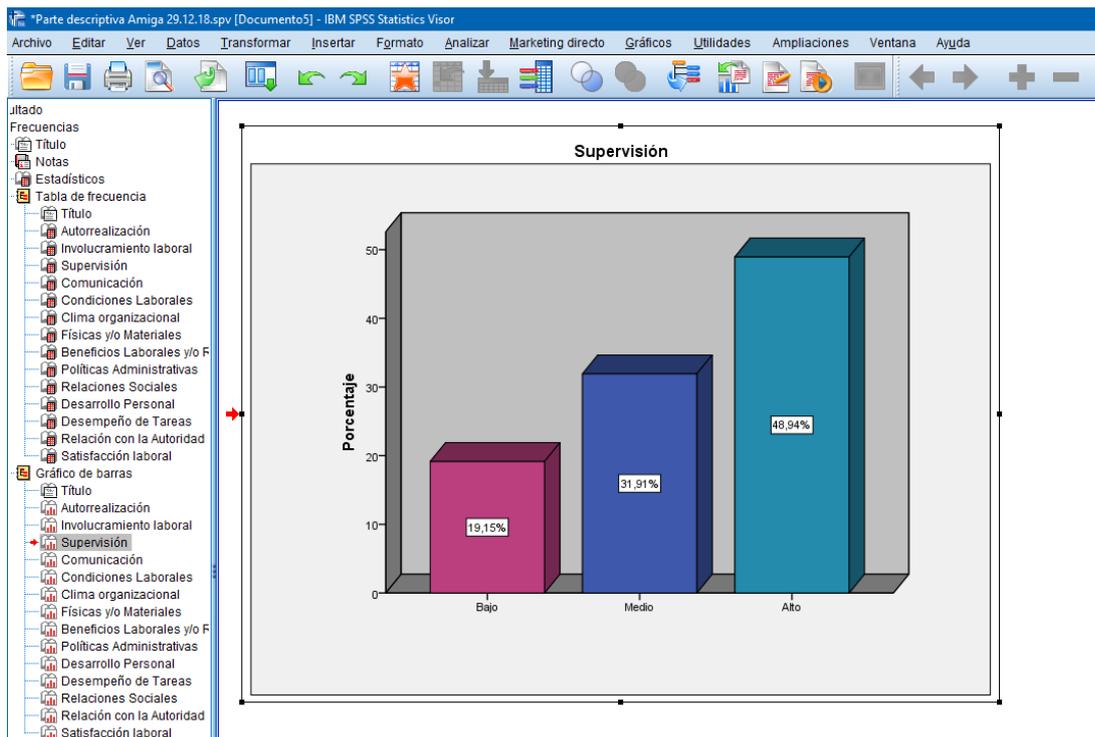
**Relación con la Autoridad**

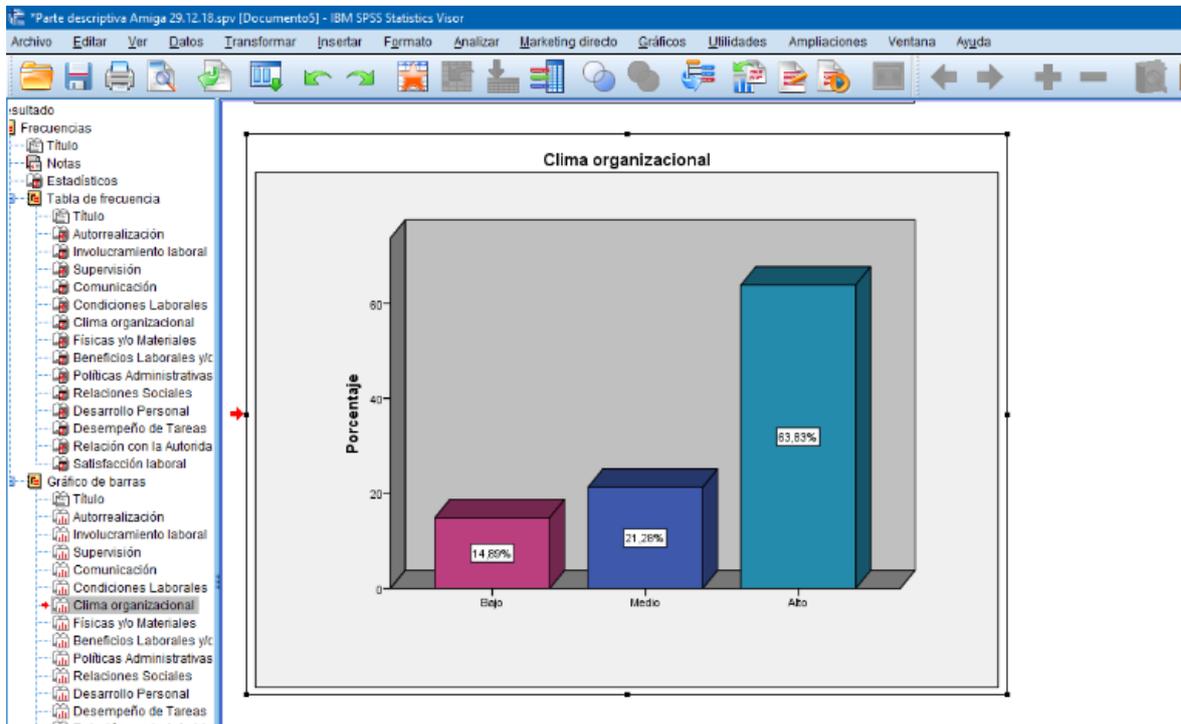
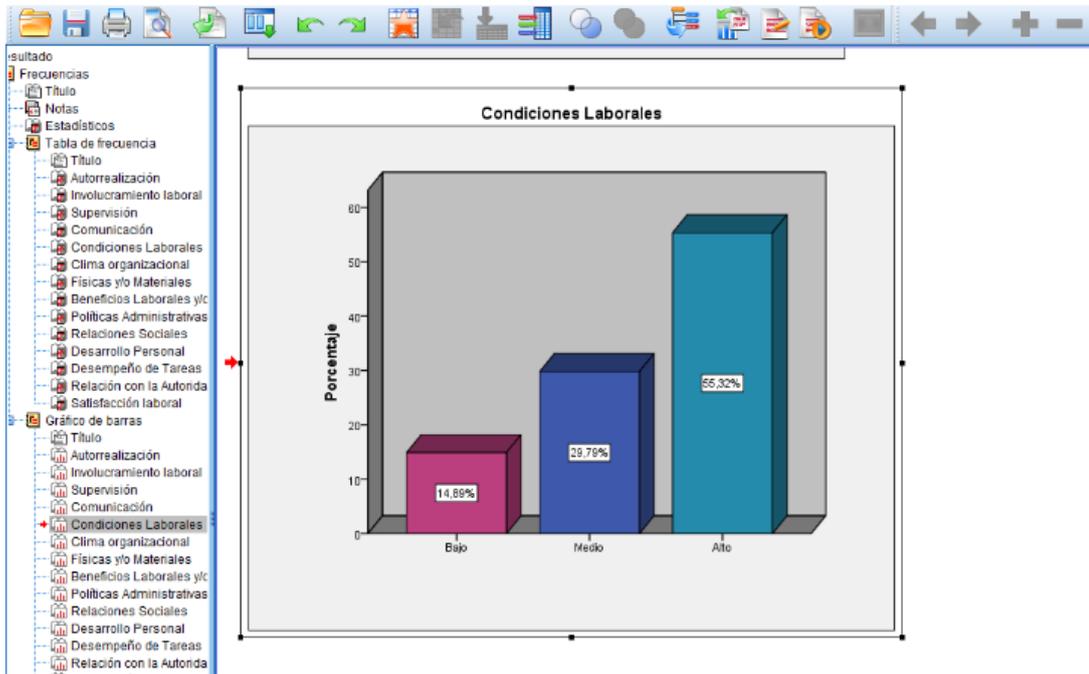
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	8,5	8,5	8,5
	Medio	15	31,9	31,9	40,4
	Alto	28	59,6	59,6	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

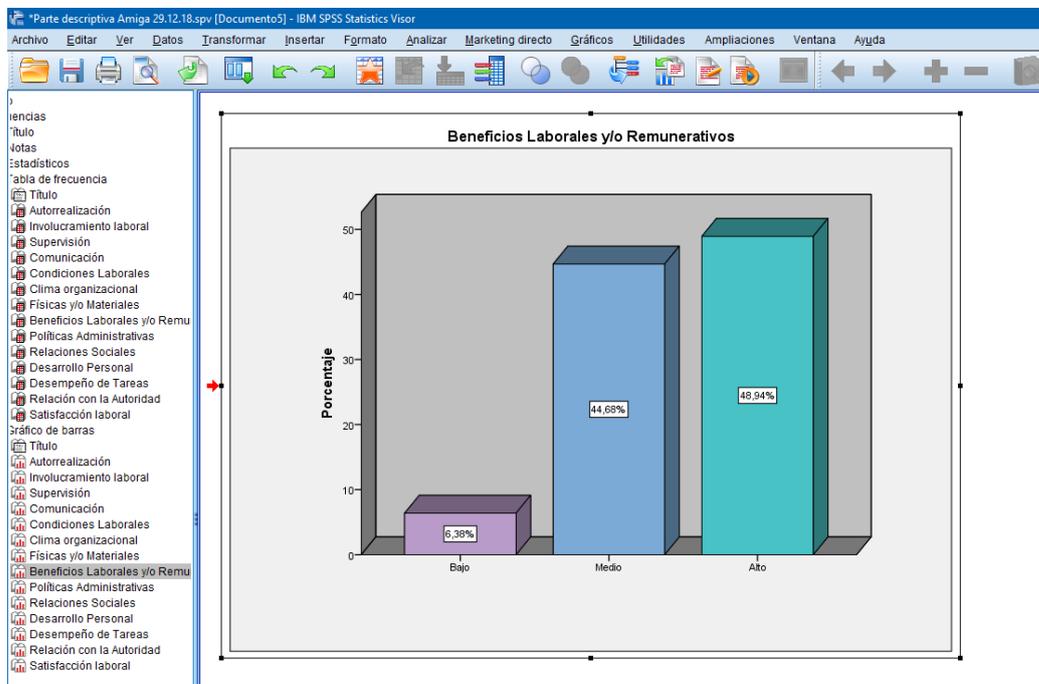
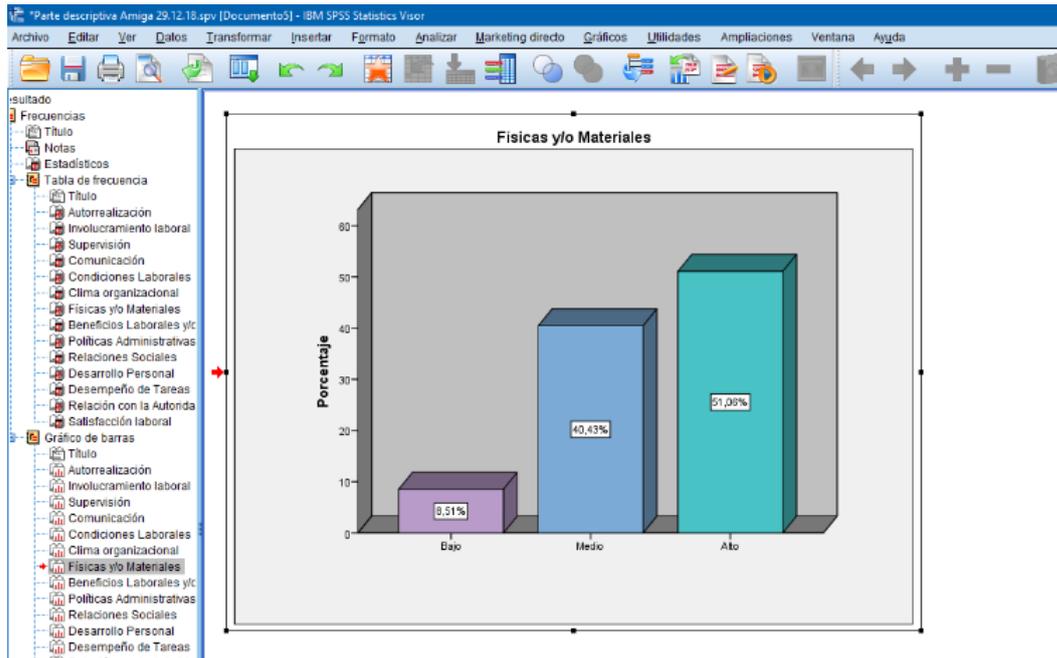
**Satisfacción laboral**

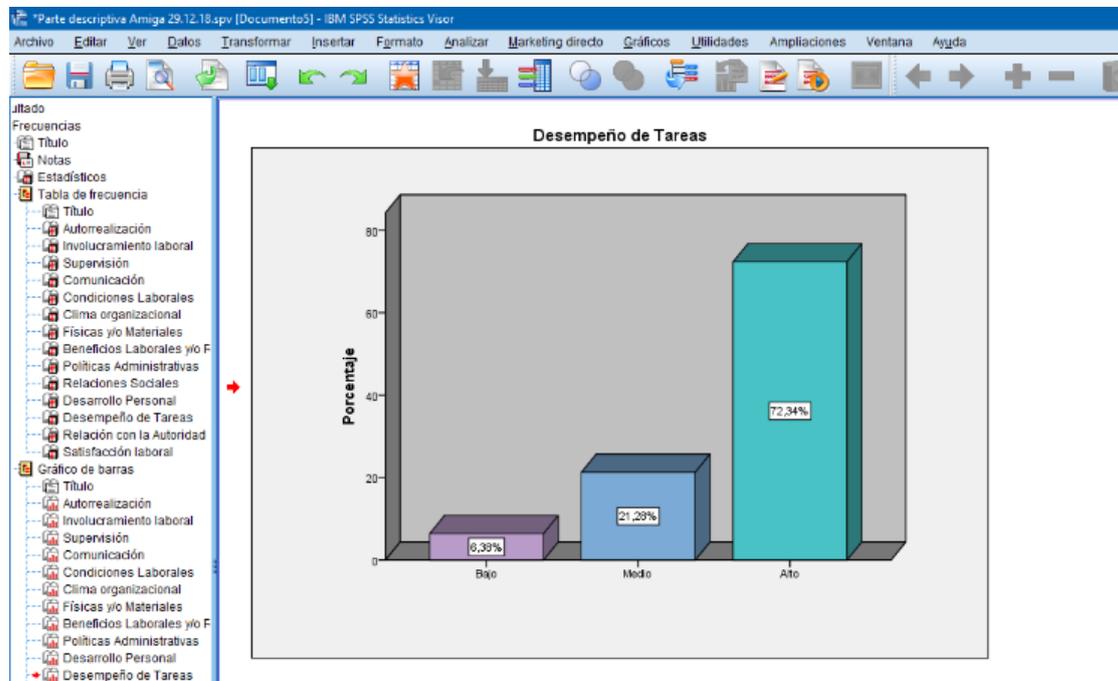
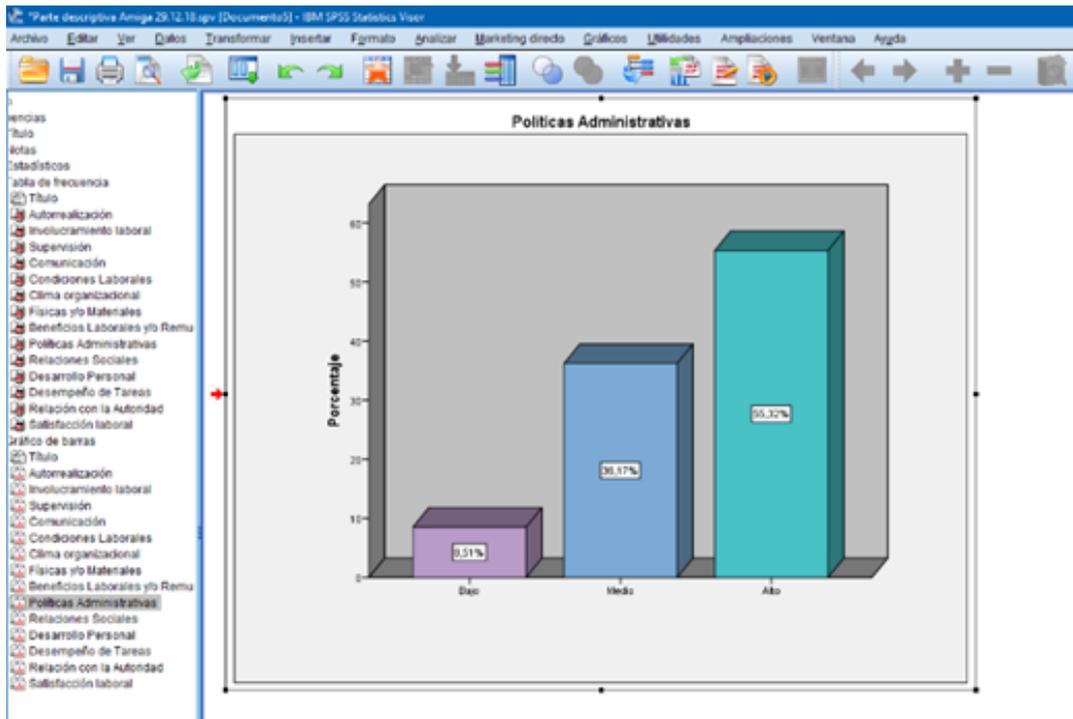
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	8,5	8,5	8,5
	Medio	10	21,3	21,3	29,8
	Alto	33	70,2	70,2	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

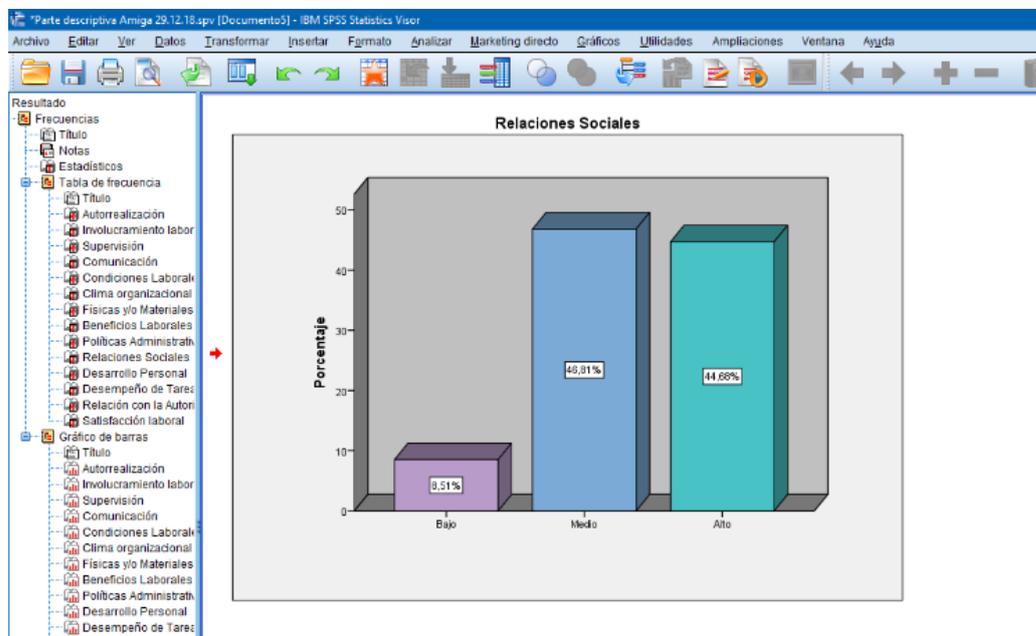
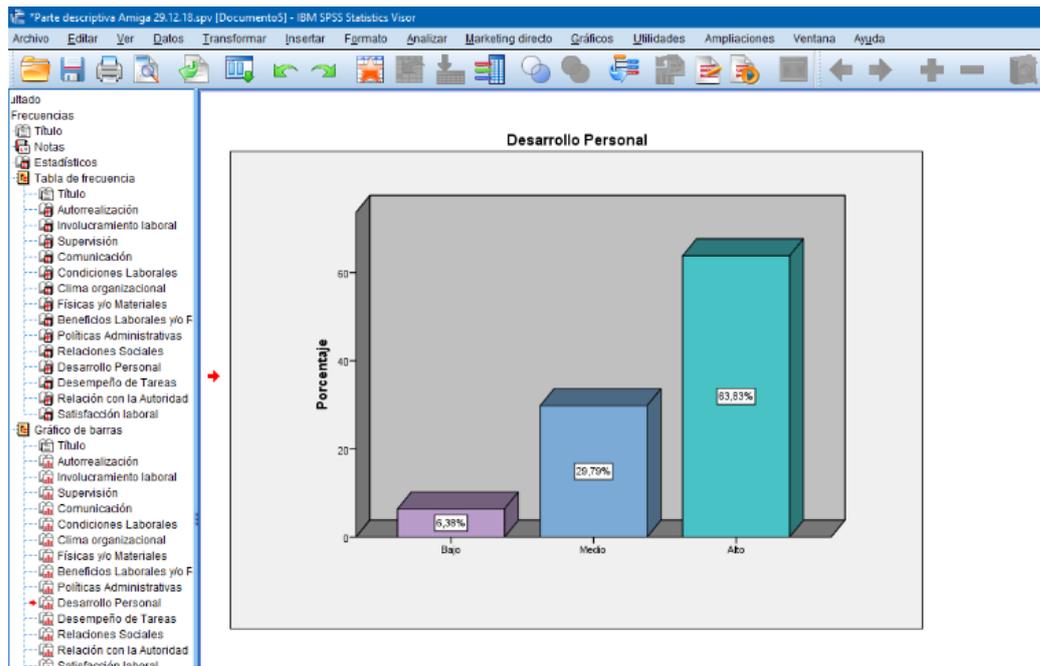


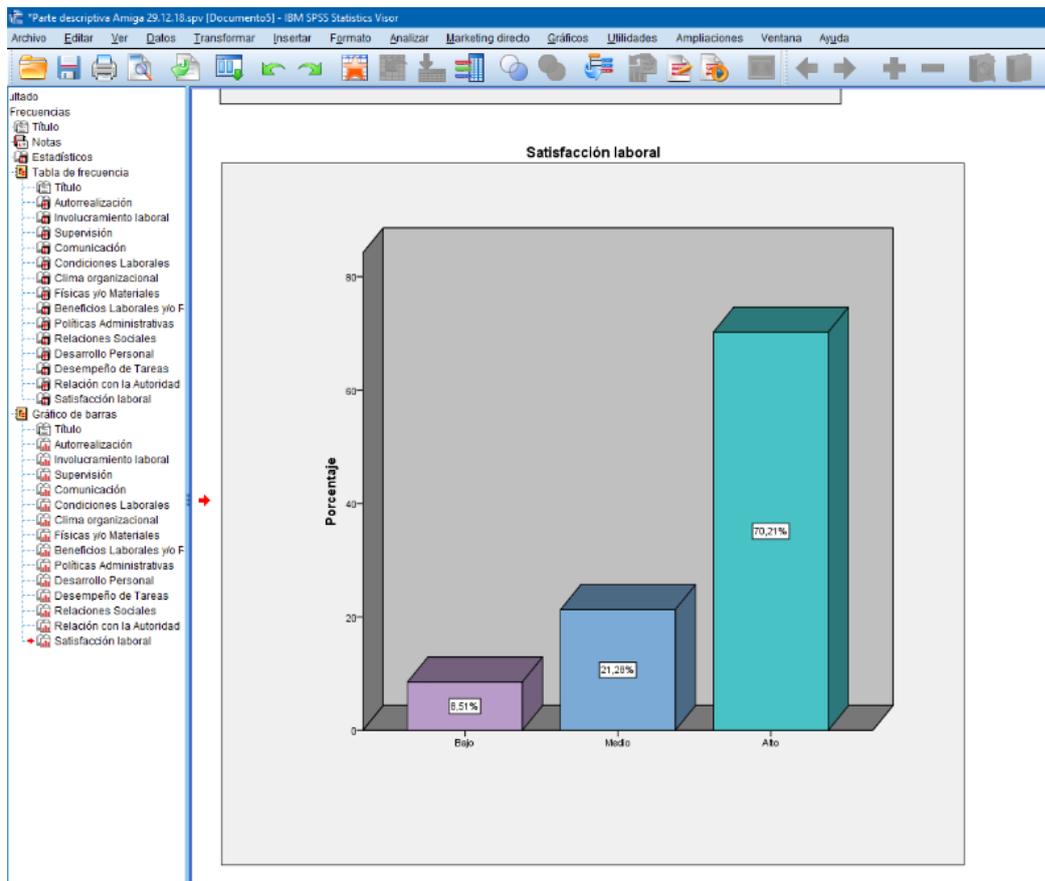
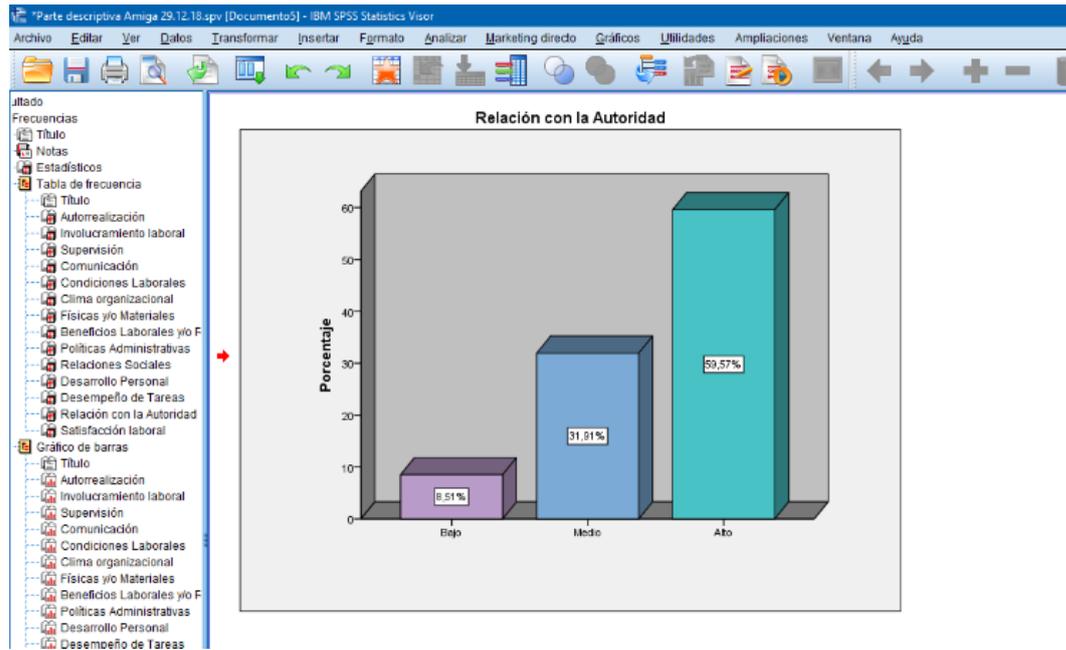


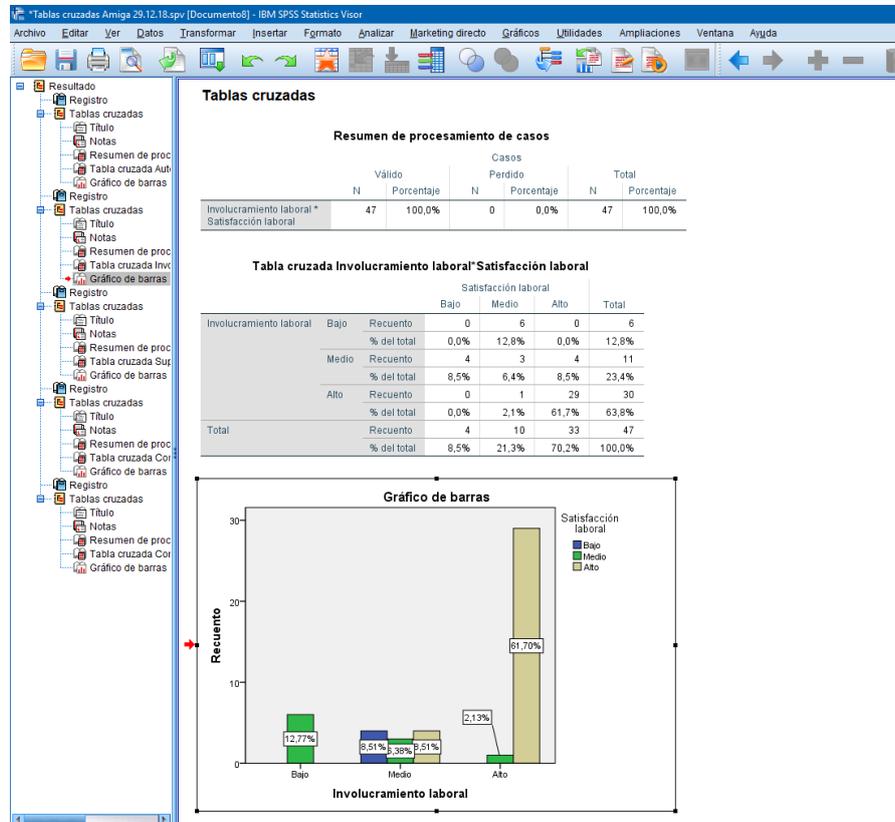
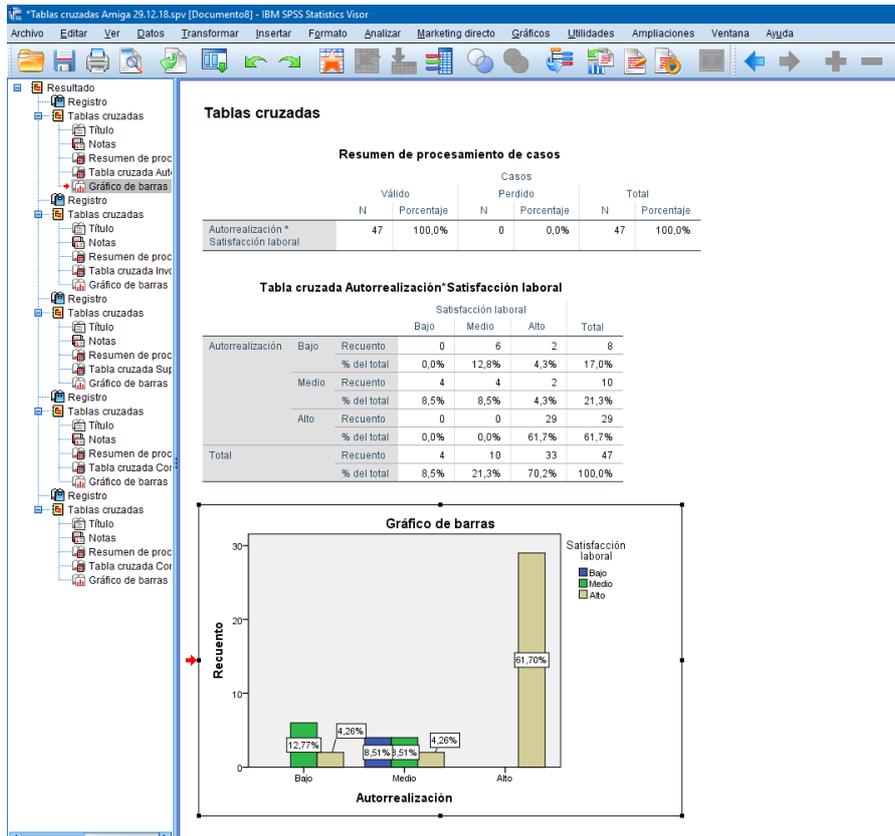


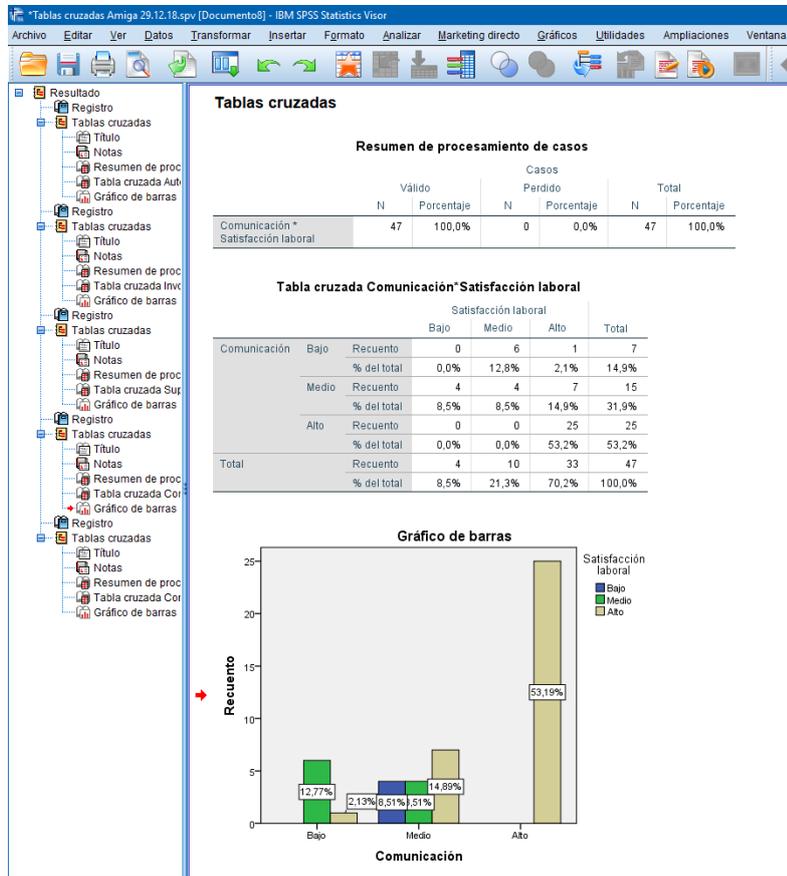
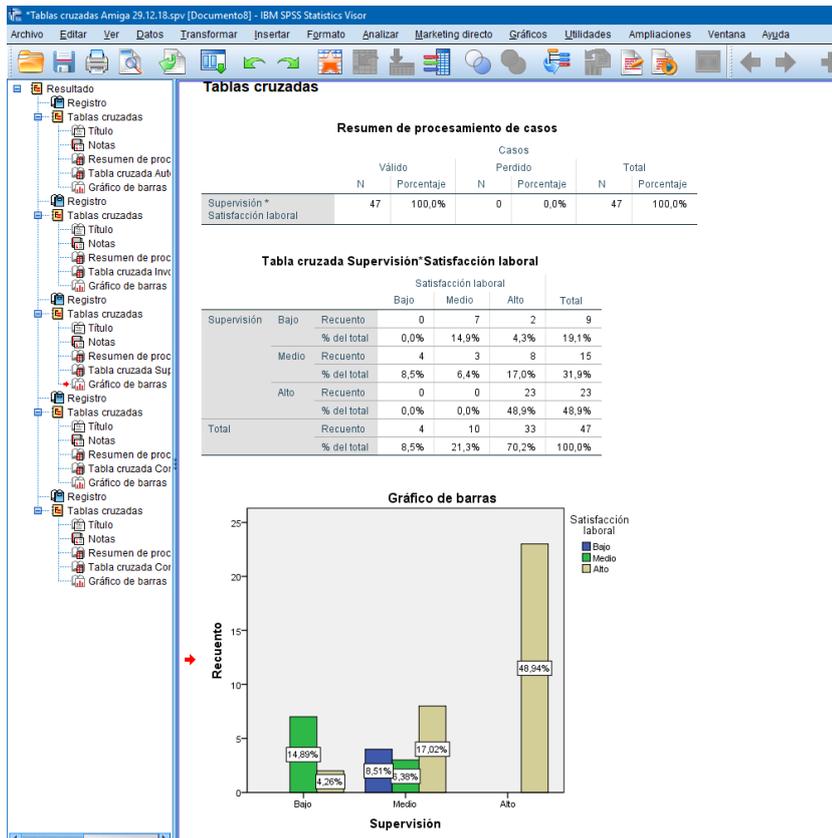


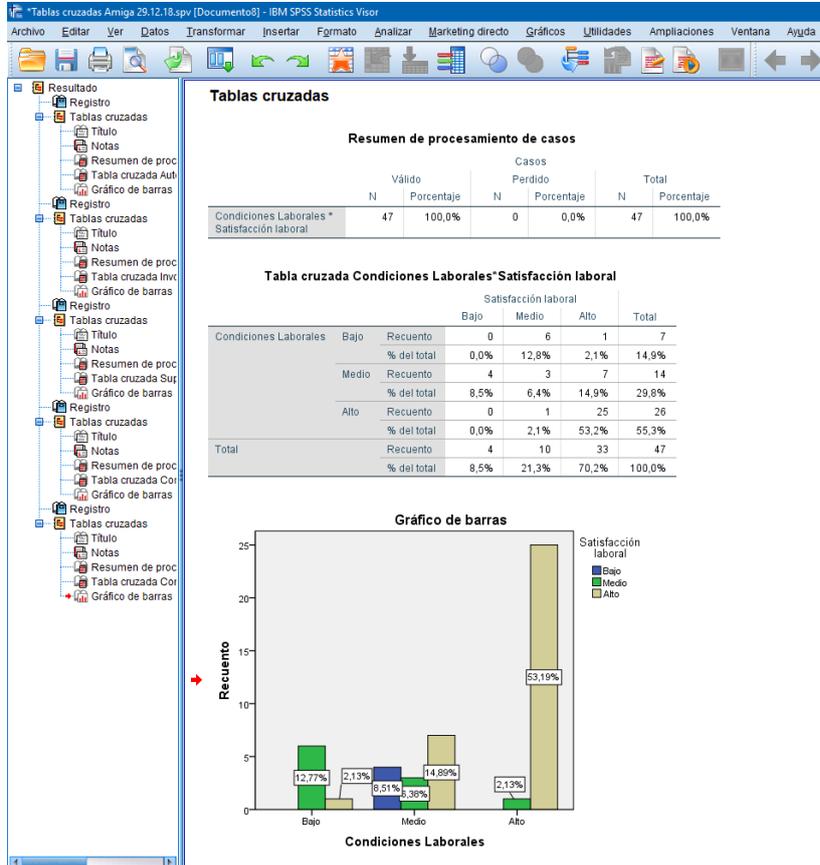












Parte inferencial Amiga 29.12.18.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Registro
  - Correlaciones no paramétricas
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones
  - Registro
    - Correlaciones no paramétricas
      - Título
      - Notas
      - Correlaciones
    - Registro
      - Correlaciones no paramétricas
        - Título
        - Notas
        - Correlaciones
      - Registro
        - Correlaciones no paramétricas
          - Título
          - Notas
          - Correlaciones
        - Registro
          - Correlaciones no paramétricas
            - Título
            - Notas
            - Correlaciones

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

Rho de Spearman	Clima organizacional	Clima organizacional	Satisfacción laboral
	Coefficiente de correlación	1,000	,825**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	47	47
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,825**
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	47	47

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=d11 V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

Parte inferencial Amiga 29.12.18.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Registro
  - Correlaciones no paramétricas
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones
  - Registro
    - Correlaciones no paramétricas
      - Título
      - Notas
      - Correlaciones
    - Registro
      - Correlaciones no paramétricas
        - Título
        - Notas
        - Correlaciones
      - Registro
        - Correlaciones no paramétricas
          - Título
          - Notas
          - Correlaciones
        - Registro
          - Correlaciones no paramétricas
            - Título
            - Notas
            - Correlaciones

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

Rho de Spearman	Autorrealización	Autorrealización	Satisfacción laboral
	Coefficiente de correlación	1,000	,768**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	47	47
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,768**
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	47	47

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=d12 V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

Parte inferencial Amiga 29.12.18.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Registro
  - Correlaciones no paramétricas
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones
  - Correlaciones no paramétricas
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones
  - Correlaciones no paramétricas
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones
  - Correlaciones no paramétricas
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

			Involucramiento laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=d13 V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

Parte inferencial Amiga 29.12.18.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Registro
  - Correlaciones no paramétricas
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones
  - Correlaciones no paramétricas
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones
  - Correlaciones no paramétricas
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones
  - Correlaciones no paramétricas
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

			Supervisión	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=d14 V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

Parte inferencial Amiga 29.12.18.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no para
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Registro
  - Correlaciones no para
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones
  - Registro
    - Correlaciones no para
      - Título
      - Notas
      - Correlaciones
    - Registro
      - Correlaciones no para
        - Título
        - Notas
        - Correlaciones
      - Registro
        - Correlaciones no para
          - Título
          - Notas
          - Correlaciones
        - Registro
          - Correlaciones no para
            - Título
            - Notas
            - Correlaciones

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

Rho de Spearman	Comunicación		Comunicación n	Satisfacción laboral
		Coefficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

```

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\PAOLO\Desktop\amiga de silvia\BD Amiga.sav'
/COMPRESSED.
NONPAR CORR
/VARIABLES=d15 v2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.
  
```

Correlaciones

- Registro
  - Correlaciones no para
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones
  - Registro
    - Correlaciones no para
      - Título
      - Notas
      - Correlaciones
    - Registro
      - Correlaciones no para
        - Título
        - Notas
        - Correlaciones
      - Registro
        - Correlaciones no para
          - Título
          - Notas
          - Correlaciones

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

Rho de Spearman	Condiciones Laborales		Condiciones Laborales	Satisfacción laboral
		Coefficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

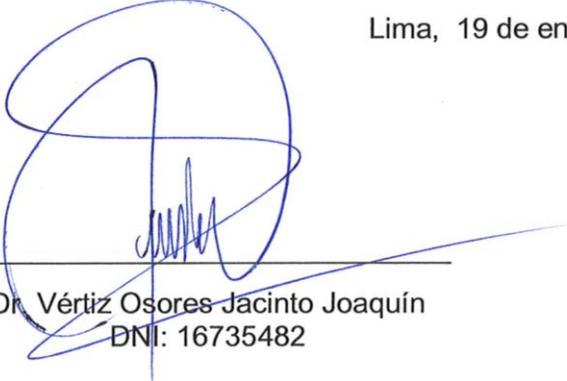
\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los profesionales de Enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Sabogal Callao-2018”**; de la estudiante **Albán Velásquez, Rosa Caterine**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 25%, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 19 de enero de 2019



---

Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín  
DNI: 16735482



# Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los profesionales de Enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Sabogal Callao-2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**  
Br. Rosa Catherine Albán Velásquez

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.uch.edu.pe	13 %
2	Entregado a Universidad...	6 %
3	blog.grupospye.com	1 %
4	Carrillo-García, Cesar...	1 %
5	documentos.mxi	1 %
6	repositorio.une.edu.pe	1 %
7	cybertesis.unimam.edu...	<1 %
8	Entregado a Universidad...	<1 %
9	Entregado a Universidad...	<1 %



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los profesionales de Enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Sabogal Callao-2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**  
Br. Rosa Caterine Albán Velásquez



Informe nuevo

Actualizar

Activo

High Resolution

Text-only Report

Página: 1 de 72    Número de palabras: 6359

**Filtros y configuración**

Filtros

Excluir citas

Excluir bibliografía

Excluir fuentes que tengan menos de:

palabras

No excluir por tamaño

Configuración especial

Resultado multicolor

Informe nuevo

Actualizar

Activo

High Resolution

Text-only Report

Página: 1 de 72    Número de palabras: 6359



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)

Alban Verdiquez Rosa Caterine
D.N.I. : 18011811
Domicilio : Calle Los Cedros 116 Urb. Valdiviezo S.M.P.
Teléfono : Fijo Móvil : 973872701
E-mail : caterine.06.alban@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría
Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Alban Verdiquez Rosa Caterine

Título de la tesis:

Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Sagrado - Callao 2018

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 : [Signature]

Fecha : 21/03/2019



# 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 DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rosa Catherine Albán Velásquez

INFORME TITULADO:

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los  
profesionales de Enfermería del Servicio de Neonatología  
del Hospital Sabogal Gallao - 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 25 de enero del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN