



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA CLÍNICA DE LIMA, 2020”**

TESIS PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

PRESENTADO POR:

BACH. EVARISTO ISLACHIN, NEMIA SUSAN

ASESORA:

DRA. MARIA HILDA CARDENAS

LIMA - PERU

2020

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y permitirme llegar a
Este momento, guiando mis pasos de Forma sabia,
A mi madre por su apoyo incondicional
En todo momento de mi vida y enseñarme
Por siempre brindarme su respaldo,
Y a mis amigas por acompañarme durante
Todo este camino, compartiendo experiencias
Inolvidables.

AGRADECIMIENTO

Agradecer en primera instancia a Dios, quien me dio la vida y quien me Proporciono fuerzas en los momentos más propicios de mi carrera, guiando mis Pasos durante este largo proceso.

Agradecer a mi querida familia que siempre me dio su apoyo y fortaleza
Gracias Lic. María Quiroz, Lic. Aydee Cereceda, Sra. Marilú Pablo,

ASESOR DE TESIS

DRA. MARIA HILDA CARDENAS

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	vi
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MATERIAL Y METODOS	09
2.1 Enfoque y diseño de investigación	09
2.2 Población, muestra y muestreo	10
2.3 Variable(s) de estudio	10
2.4 Técnica e instrumento de medición	11
2.5 Procedimiento para recolección de datos	11
2.6 Métodos de análisis estadístico	12
2.7 Aspectos éticos	12
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	23
4.1 Discusión	23
4.2 Conclusiones	27
4.3 Recomendaciones	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
ANEXOS	34

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla N°01 Relación entre la clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Clínica de Lima	14
Tabla N°02 Relación entre la autorrealización profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Clínica de Lima	15
Tabla N°03 Relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Clínica de Lima	17
Tabla N°04 Relación entre el supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Clínica de Lima	19
Tabla N°05 Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Clínica de Lima	20
Tabla N°06 Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Clínica de Lima	21
Tabla N°07 Contrastación de hipótesis	22

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A: Operacionalización de la variable o variables	35
Anexo B: Instrumento de recolección de datos	36
Anexo C: Consentimiento informado y/o asentimiento informado	40
Anexo D: Acta o dictamen de informe de comité de	41
Anexo E: Carta de permiso	42

Resumen

El presente estudio tuvo como **objetivo** es identificar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una Clínica de Lima, 2020. El estudio presenta una metodología de enfoque cuantitativo, el tipo de diseño fue descriptivo, correlacional, prospectivo de corte transversal. **Los resultados** encontrados en el estudio fueron el 86.5% de los trabajadores satisfechos mencionaron que el clima organizacional es adecuado en su centro de labores, el 48.1% de los trabajadores con satisfacción laboral mencionan que regularmente participan en la elaboración de objetivos y acciones de la institución, el 44.2% de los trabajadores satisfechos regularmente están comprometidos con la organización, el 55.8% de los trabajadores satisfechos mencionaron que el supervisor pocas veces brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan, el 42.3% de los trabajadores satisfechos respondieron que pocas veces en la oficina donde laboran la información fluye adecuadamente y el 48.1% de los trabajadores satisfechos mencionaron que regularmente los compañeros trabajan en equipo. Llegando a **la conclusión** que existe relación significativa ($p=0.002$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Clínica de Lima 2020.

Palabras Claves: Clima Organizacional y Satisfacción laboral.

Abstract

The present study aimed to identify the relationship between the organizational climate and job satisfaction in workers of a Clinic in Lima, 2020. The study presents a methodology with a quantitative, descriptive, correlational, prospective cross-sectional approach. **The results** found in the study were 86.5% of the satisfied workers mentioned that the organizational climate is adequate in their work center, 48.1% of the workers with job satisfaction mention that they now participate in the elaboration of objectives and actions of the institution , 44.2% of the satisfied workers are committed to the organization, 55.8% of the satisfied workers mentioned that the supervisor seldom provides support to overcome the obstacles that arise, 42.3% of the satisfied workers answered that few times in the office where they work, the information flows adequately and 48.1% of satisfied workers mention that colleagues regularly work as a team. Reaching the **conclusion** that there is a significant relationship ($p = 0.002$) between the organizational climate and job satisfaction in the workers of a Clinic in Lima.

Key Words: Organizational Climate and Job Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), detalla “Un entorno de trabajo saludable, como un ambiente donde se trabaja en unión con el único propósito de llegar alcanzar un bienestar tanto para los trabajadores como para la comunidad”; promoviendo así la salud para los usuarios de modo que los jefes y los que laboran se encuentren con mente positiva, cargado de energía y felices (1).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en EE.UU, se encontró profesionales satisfechos en su centro de trabajo (45%) y los profesionales menores de 25 años (65%) no muestran interés en el ambiente donde laboran (2).

En Latinoamérica, los profesionales de salud tienden a sacrificarse en otras labores, apropiándose de toda su vida en otro tipo de empleos con el propósito de disponer un buen nivel económico, felicidad plena y su seguridad, por ende se sabe que el trabajo facilita a mejorar la actitud de su autoestima de todo trabajador (3).

Los profesionales de enfermería en todo momento brindan el cuidado del paciente durante su atención en los establecimientos de salud públicos y privados, el cual requiere de un espacio en óptimas condiciones en donde el profesional de enfermería se adapta a las normas de convivencias con el entorno. En muchas ocasiones el profesional de enfermería ha intervenido en solucionar problemas administrativos, de proceso de atención y de relaciones interpersonales el cual genera un clima organizacional deficiente (4).

El Ministerio de Salud (MINSA) menciona que la satisfacción de los prestadores de servicio de los establecimientos de salud son componentes de la calidad de atención prestada. En tal sentido los enfermeros sienten más satisfacción

personal y profesional cuando su labor refleje atención de buena calidad. Es por ello que el personal de enfermería, trabajan todos los días en hospitales y clínicas resistiendo diversas dificultades que provienen del paciente y/o de la administración. Su espíritu de servicio conlleva a velar por la integridad de los pacientes y brindar atención de calidad. Por ello, el personal de enfermería debe sentirse bien y satisfecho para lograr su objetivo. (5).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) ejecutó una encuesta dirigida al personal de enfermería del Hospital Casimiro Ulloa, se encontró que el 83,0% expresan sentirse satisfechos en el ambiente laboral; el 61,9% muestran un impacto en su vida personal o familiar debido al trabajo. Los enfermeros que trabajan en las instituciones forman un alto índice de porcentaje. Para ello a nivel Nacional 507 459 enfermeras laboran en instituciones públicas y privadas (6).

En un estudio realizado en el Hospital María Auxiliadora en el año 2018 se encontró que el 52% de los profesionales de enfermería tuvieron insatisfacción con respecto a las condiciones de trabajo, con el personal administrativo, desarrollo personal, beneficios laborales como incentivos y remuneración (7).

En tal sentido según revisiones científicas demuestran que la satisfacción laboral tiene buena repercusión en la salud de los trabajadores, e interviene propiciamente en el ámbito familiar y social. En tal sentido, el estudio estará enfocado en la correlación entre la satisfacción y el clima (7,8).

Desde el punto de vista conceptual, se define como un estado de ánimo efectivo resultante de la apreciación subjetiva de las prácticas laborales. Al contrario, Frederick refiere que está unida a componentes motivacionales, quiere decir que la satisfacción se origina cuando la persona afronta experiencias desafiantes y alentadores (9,10).

La satisfacción refleja el estado de ánimo de los trabajadores mediante sus facetas determinadas por ejemplo el sueldo, los bienes, las condiciones de trabajo y los colaboradores. El ingreso económico es el ingreso fijo de todo colaborador por sus servicios prestados, incluyendo bonos. El control por parte del jefe inmediato es la observación invariable. Los contextos ambientales y física hacen referencia a la seguridad, calidad de vida y salud. Los bienes laborales son las indemnizaciones agregadas al salario recibido. La promoción son los posibles ascensos de grado en el que con esfuerzo, responsabilidad y dedicación del día a día se puede aumentar su salario y tener mayor oportunidad de trabajo (11,12, 13).

Podemos mencionar algunos elementos que incurren en la satisfacción laboral como son el diseño y las características del puesto: Los individuos que ejercen tareas de manera repetitiva y poco interesante suelen sentirse aburridos, creyendo que no utilizan todas sus habilidades por en se sienten insatisfechos en el trabajo. La satisfacción y la innovación tecnológica dependen de los esfuerzos que realizan en el puesto de trabajo uno de los aspectos que se encuentran relacionados con la satisfacción laboral es el control que tienen los mismos empleados, lo cual se interactúan con la motivación de los individuos en todo el proceso laboral. Los sistemas de recompensa y el salario hacen mención que la satisfacción laboral está influenciada por la semejanza de su remuneración con el de compañeros y la igualdad que percibe en el sistema de recompensas empresariales. Los distintos tipos organizacionales está relacionado con el sistema de división y comunicación en el trabajo; tomando decisiones sin que afecte a los sujetos que laboran. Las características del trabajador van asociadas a las variables demográficas (edad, educación, ocupación) y organizacionales (incluye la satisfacción que se da con frecuencia en las experiencias ejercidas en los centros laborales) (14).

Frederick Herzberg menciona que la satisfacción laboral está ligada a factores motivacionales, es decir que se origina cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes. Estos factores son intrínsecos cuando se sentían insatisfechos. El sueldo: Es la retribución fija de todo empleado por sus servicios prestados. Los compañeros de trabajo: Es todo aquello en la que se relacionan interpersonalmente entre las personas que forman parte de un centro de trabajo. La comunicación: Información que se brinda en el transcurso del trabajo. Las condiciones ambientales y físicas: Es la seguridad, calidad de vida y salud y la en el centro laboral. Los beneficios laborales: Son las indemnizaciones adicionales a los salarios recibidos. La promoción: Son los posibles ascensos de grado en el que con esfuerzo, responsabilidad y dedicación del día a día se puede aumentar su salario y tener mayor oportunidad de trabajo. (25)

El Clima Organizacional se basa en conocimientos por parte de los miembros que conforman la organización, las relaciones interpersonales que se da a su alrededor él y las distintas medidas formales e informales que perturban su labor. (15).

Las particularidades que precisan el clima laboral son aspectos que se relacionan con la organización en que se desenvuelven sus colaboradores. Poseen un grado de persistencia, pese a que puede experimentar cambios por situaciones coyunturales. (16).

Según la teoría de Chiavenato hace mención que el motivo se origina desde una perspectiva del comportamiento específico de las personas. Su existencia puede provocar un estímulo externo, tales como el medio ambiente o en su defecto proviene del proceso mental del individuo. Por otro lado Chiavenato menciona que la satisfacción del personal en su centro de trabajo generalmente está relacionado con la remuneración salarial, en tal sentido hace hincapié que los trabajadores satisfechos realizarían efectivamente sus labores mientras que los trabajadores insatisfechos sus actividades serán menos productivas

Chiavenato explica de tres grandes premisas a tener en cuenta en el ser humano (26).

- **El comportamiento es causado**, por un conjunto de estímulos recibidos de manera interna como externa quiere decir, lo que se hereda y el medio que influye en las personas.
- **El comportamiento es motivado**, es aquel que se presenta como un comportamiento en donde existe un interés, este se encuentra dirigido hacia un objetivo.
- **El comportamiento está orientado** desde un punto de vista a objetivos personales, estos pueden manifestarse como impulsos o deseos.

Según la teoría de Likert refiere que la respuesta de un individuo siempre va estar de acuerdo a la situación presentada, de tal manera que lo subjetivo tendría mayor relevancia que la realidad objetiva. De tal manera, que su estudio parte de comprobar como las personas perciben de diferentes modos su desenvolvimiento el cual está influido por la organización, es importante considerar que el clima organizacional está relacionado con la motivación de los trabajadores. (27)

Para el teorista Talcott Parsons, hace referencia de una teoría sistemática en las que las organizaciones pertenecen a un subsistema de la sociedad. La presente teoría permite integrar al individuo al sistema social organizacional teniendo en cuenta los medios internos y externos. Esta integración podría mejorar la comunicación entre los trabajadores de la organización de tal manera que se mantendría un clima organizacional eficiente en beneficio de la institución (27).

A nivel internacional, este tema ha sido analizado por diferentes investigadores tales como:

Zambrano, Y., en Colombia publicó un estudio sobre la satisfacción y el clima laboral, se encontró que el 78% se encuentra satisfecho, el 68% consideraron bueno el clima organizacional, el 21% menciona que no tiene muchas

oportunidades de superación personal, el 35% tuvo una buena relación interpersonal, el 22% se encuentra motivado, el 30% de los trabajadores se identificaron con la institución y el 33% tiene una buena relación con su jefe inmediato y en su estudio no encontró relación entre el clima organizacional y la relación laboral (17).

Pérez, M., en México realizó un trabajo de investigación titulado “Satisfacción del personal de enfermería en una institución de segundo nivel”, se encontró que el personal de enfermería estuvo satisfecho (84%); el 16% de enfermeras reportaron que no se valora sus esfuerzos laborales. Del grupo de enfermeras satisfechas el 45% mencionó sentirse comprometidos con los logros de la organización, el 25% de las enfermeras mencionó que participan de las evaluaciones constantes que realiza la organización y el 30% de las enfermeras mencionó contar con un ambiente adecuado de trabajo (18).

Fernández, A., en España realizó un trabajo de investigación titulado “Satisfacción del profesional enfermera en un hospital” en donde encontró un incremento de la satisfacción laboral en 58%, el 35% del personal mencionó no tener el respaldo del jefe inmediato y el 29% de las enfermeras estuvieron insatisfechas con la fluidez de la comunicación (19).

Por otro lado, a nivel nacional este tema ha sido de interés por varios investigadores como:

Sicha, J., en Ayacucho publicó un trabajo científico titulado “Satisfacción y Clima organizacional de los empleados”. En donde los resultados fueron: el 49% del personal mencionó que pocas veces participan en la elaboración de planes, el 31% de los empleados reportó que es difícil tomar decisiones dentro de su trabajo, el 45% de empleado estuvo satisfecho y en el estudio se encontró asociación significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional ($p=0.003$) (20).

García, K., Leandres, S., en Arequipa publicó un estudio que lleva por título “satisfacción y carga laboral de las enfermeras”. Los resultados fueron que gran parte de enfermeras tenían entre los 28 a 38 años, el 45% manifestó no contar con el apoyo de sus supervisores, el 36% de las enfermeras mencionó que no son convocadas para la elaboración de planes de trabajo, finalmente el 85.9% de enfermeras presentan una regular satisfacción laboral, se encontró relación significativa entre la satisfacción y carga laboral de las enfermeras (21).

Akamine, P., en Lima realizó un estudio que lleva por título “Satisfacción y condiciones de Trabajo en el Personal”. Se muestra que los trabajadores estuvieron satisfechas 77.6%, las condiciones que fueron causa de la satisfacción fue el desarrollo personal y las condiciones físicas (22).

Por ello, se formula la siguiente interrogante ¿Cuál es relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una Clínica de Lima, 2020?

El estudio pretende esclarecer cómo el clima organizacional afecta la satisfacción laboral en los colaboradores. Además, se identificarán las dimensiones del clima organizacional en la clínica y si están relacionado con la satisfacción de los trabajadores.

A nivel teórico el presente estudio es importante porque la satisfacción y el clima laboral en los colaboradores viene siendo un tema de mayor relevancia en los últimos años, más aún porque son aquellos que tienen mayor contacto con los pacientes. En tal sentido, el presente estudio permitirá identificar la satisfacción de los colaboradores con el clima organizacional de su entorno. En el aspecto práctico el estudio va a permitir tomar medidas necesarias a partir de los resultados que obtendremos y así poder proponer estrategias para disminuir la insatisfacción de los trabajadores y contribuir en mejorar las relaciones interpersonales, ambiente laboral, motivar el desarrollo como profesional sino

también como persona. En el aspecto social el estudio permitirá que la Clínica tome decisiones asertivas que permita crear un ambiente de trabajo saludable (ambiente positivo, motivar al personal) el cual tendrá repercusión en la satisfacción del personal y el éxito de la organización. En tal sentido, se hace necesario realizar el estudio puesto que el personal que labora en la Clínica es el responsable directo de proporcionar la atención al usuario. Por ello, este trabajo de investigación será un aporte científico para futuras investigaciones que se enfoquen en la satisfacción del personal. En el aspecto metodológico el estudio pretende contribuir con información actualizada que sirva de evidencia científica acerca del clima organizacional y su relación con la satisfacción del personal que viene realizando sus actividades en los diferentes servicios. El estudio tiene el propósito de socializar los resultados encontrados con los responsables del equipo de gestión y del comité de calidad de tal manera que puedan crear estrategias orientadas a fortalecer los niveles de satisfacción del personal, las mismas que tendrán un impacto positivo en la calidad de atención brindado a la persona, familia y comunidad.

El principal objetivo del presente estudio es identificar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una Clínica de Lima, 2020. Los objetivos específicos fueron identificar la relación que concurre entre la autorrealización profesional y la satisfacción laboral de los colaboradores. Precisar la proporción que hay entre el involucramiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores. Identificar la relación existente entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores. Precisar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores. Precisar la relación que concurre entre las condiciones y la satisfacción laboral.

La hipótesis planteada:

HI: existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una Clínica de Lima, 2020.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una Clínica de Lima, 2020.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

El desarrollo metodológico del presente estudio según su enfoque fue de tipo cuantitativo, el diseño de investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, prospectivo de corte transversal. (23)

Descriptivo: Se define como aquel estudio en donde se hace uso del método científico e implica observar y describir el comportamiento de la variable. **Correlacional:** Se definen como estudios en donde se busca medir la relación entre dos a más variables. **Prospectivo:** porque la información se obtiene directamente de la fuente el cual son captados por el investigador, esto hace que los datos sean más confiables **Transversal:** Se definen por aquellos estudios en donde la medición de la variable se realiza en una sola oportunidad. Por otro lado, el estudio presentará un diseño no experimental ya que no habrá manipulación de la variable. (24)

2.2 Población, muestra y muestreo

La población en estudio estuvo conformado por los trabajadores de la Clínica, siendo un total de 100 información obtenida del área de recursos humanos. La muestra estuvo conformado 80 trabajadores y el tipo de muestreo fue no probabilístico a criterio del investigador.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de la Clínica.
- Trabajadores que aceptaron ser parte del estudio.
- Trabajadores de ambos sexos.
- Trabajadores asistenciales.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores de la Clínica que no quisieron ser parte del estudio.
- Trabajadores que se encontraron de licencia o descanso médico.
- Trabajadores con labor administrativa.

2.3 Variable(s) de estudio

Se presentaron dos variables: Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Definición conceptual de las variables:

Clima organizacional: Son percepciones que los colaboradores tienen respecto a su centro de trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales y el entorno.

Satisfacción laboral: Es un estado emocional real y satisfactorio a consecuencia del conocimiento subjetivo de las prácticas laborales.

Definición operacional de las variables:

Clima organizacional: Es la manera como se expresa una persona con respecto a la realización personal, supervisión y comunicación.

Satisfacción laboral: Es un estado emocional efectivo frente a los contextos físicos y/o materiales, desarrollo personal y relación con la autoridad.

2.4 Técnica e instrumento de medición

La técnica que se utilizó en este estudio fue la encuesta. El instrumento a utilizar en el presente estudio fue dos cuestionarios del investigador Sicha, J. (2018) que evalúan el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Para ello se utilizó la escala de Likert. El cuestionario contiene 18 preguntas divididas en 5 dimensiones y el cuestionario de satisfacción laboral tiene 21 preguntas divididas en 6 dimensiones en donde para la medición del instrumento utilizaron la escala de Likert que a continuación se describe.

- 1 = Nunca
- 2 = Poco
- 3= Regular
- 4= Mucho
- 5 = Siempre

Los instrumentos fueron validados por Sicha, J. en el 2018, mediante juicio de expertos con un resultado de validez perfecta.

El instrumento fue sometido a estadígrafo de Alfa de Cronbach en donde la confiabilidad obtenida fue de 0, 895.

2.5 Procedimiento para recolección de datos

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se procedió a realizar las coordinaciones con las autoridades correspondientes de la Clínica, teniendo en cuenta todas las medidas de seguridad frente a la pandemia del COVID-19.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

Se realizó en el mes de julio del año en curso, a través de los cuestionarios de forma digital que fueron enviados por un enlace virtual a cada uno de los participantes.

2.6 Métodos de análisis estadístico

Para el presente estudio se utilizó el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 24, en donde se construyó una base de datos exclusiva para el estudio.

Se realizó el análisis descriptivo de los datos; para las variables cuantitativas se realizó las medidas de tendencia central y para las variables cualitativas se expresarán en frecuencia absoluta y relativa.

En seguida se realizó el análisis inferencial en donde se aplicó la estadística del χ^2 para hallar la relación entre las variables mencionadas.

2.7 Aspectos éticos

El presente estudio cumplió con los principios éticos:

Principio de autonomía: Se solicitó un consentimiento informado a los participantes.

Principio de beneficencia: El estudio permitió mejorar la satisfacción y el clima laboral de los colaboradores.

Principio de no maleficencia: No implicó ningún daño físico, mental y/o moral e integridad de los participantes.

Principio de justicia: El trato fue cordial y con respeto a todos los participantes.

III. RESULTADOS

Tabla N°01 Relación entre la clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Clínica de Lima

Clima organizacional	Satisfacción	
	Satisfecho	Insatisfecho
	n(%)	n(%)
Adecuado	45(86.5%)	4(14.3%)
Inadecuado	7(13.5%)	24(85.7%)
Total	52(65%)	28(35%)

Fuente: Elaborado por la estudiante de la UPNW de la EAP de enfermería

Interpretación:

En la tabla N°01 observamos la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores en donde el 86.5% de los trabajadores satisfechos mencionaron que el clima organizacional es adecuado en su centro de labores.

luego de aplicar el análisis no paramétrico χ^2 se observa que existe asociación significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional ($p=0.002$).

Tabla N°02 Relación entre la autorrealización profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Clínica de Lima

Autorrealización Profesional		Satisfecho	Insatisfecho	Chi ²
		n(%)	n(%)	
Existen oportunidades de progresar en la institución.	Nunca	7(13.5%)	7(25%)	0.568
	Poco	27(51.9%)	14(50%)	
	Regular	9(17.3%)	4(14.3%)	
	Casi siempre	3(5.8%)	2(7.1%)	
	Siempre	6(11.5%)	1(3.6%)	
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	Nunca	5(9.6%)	1(3.6%)	
	Poco	24(46.2%)	16(57.1%)	
	Regular	15(28.8%)	5(17.9%)	
	Casi siempre	3(5.8%)	5(17.9%)	
	Siempre	5(9.6%)	1(3.6%)	
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	Nunca	7(13.5%)	1(3.6%)	
	Poco	15(28.8%)	7(25%)	
	Regular	25(48.1%)	17(60.7%)	
	Casi siempre	1(1.9%)	3(10.7%)	
	Siempre	4(7.7%)	0	
Se valora los altos niveles de desempeño.	Nunca	15(28.8%)	6(21.4%)	
	Poco	16(30.8%)	9(32.1%)	
	Regular	12(23.1%)	8(28.6%)	
	Casi siempre	7(13.5%)	5(17.9%)	
	Siempre	2(3.8%)	0	
Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	Nunca	15(28.8%)	11(39.3%)	
	Poco	19(36.5%)	8(28.6%)	
	Regular	14(26.9%)	7(25%)	
	Casi siempre	0	1(3.6%)	
	Siempre	4(7.7%)	1(3.6%)	
Total		52(65%)	28(35%)	

Fuente: Elaborado por la estudiante de la UPNW de la EAP de enfermería

Interpretación

En la tabla N°02 observamos los resultados encontrados sobre la relación entre la autorrealización profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores; en donde el 51.9% de los trabajadores que tuvieron satisfacción laboral mencionaron tener pocas oportunidades de progreso en la institución. Por otro lado. El 46.2% de los trabajadores con satisfacción laboral sintieron que el jefe tiene poco interés por el éxito de sus empleados. El 48.1% de los trabajadores con satisfacción laboral mencionan que regularmente participan en la elaboración de objetivos y acciones de la institución. Por otra parte, el 30.8% de los trabajadores satisfechos sienten que se valoró poco su desempeño en la institución para finalizar el 36.5% de los trabajadores satisfechos mencionan que los supervisores pocas veces expresan reconocimiento por sus labores que conllevan al logro de la institución. En cuanto al análisis no paramétrico Chi² se observa que no existe asociación significativa entre la autorrealización profesional y la satisfacción laboral (p=0.568)

Tabla N°03 Relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Clínica de Lima

Involucramiento Laboral		Satisfecho	Insatisfecho	Chi ²
		n(%)	n(%)	
Se siente comprometido con el éxito en la organización.	Nunca	2(3.8%)	2(7.1%)	0.011
	Poco	16(30.8%)	9(32.1%)	
	Regular	21(40.4%)	9(32.1%)	
	Casi siempre	6(11.5%)	5(17.9%)	
	Siempre	7(13.5%)	3(10.7%)	
Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	Nunca	2(3.8%)	0	
	Poco	9(17.3%)	3(10.7%)	
	Regular	23(44.2%)	18(64.3%)	
	Casi siempre	5(9.6%)	2(7.1%)	
	Siempre	13(25%)	5(17.9%)	
Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.	Nunca	0	0	
	Poco	10(19.2%)	4(14.3%)	
	Regular	24(46.2%)	14(50%)	
	Casi siempre	7(13.5%)	7(25%)	
	Siempre	11(21.2%)	3(10.7%)	
Los trabajadores están comprometidos con la organización.	Nunca	0	0	
	Poco	18(34.6%)	9(32.1%)	
	Regular	23(44.2%)	14(50%)	
	Casi siempre	4(13.5%)	3(10.7%)	
	Siempre	7(13.5)	2(7.1%)	
Total		52(65%)	28(35%)	

Fuente: Elaborado por la estudiante de la UPNW de la EAP de enfermería

Interpretación

En la tabla N°03 se observa la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores, en donde podemos encontrar que el 40.4% de los trabajadores satisfechos mencionaron que regularmente se sienten comprometidos con el éxito de la organización. Por otro lado, el 44.2% de los trabajadores satisfechos regularmente se interesan por sus logros personales más no por la organización. Por otra parte, el 46.2% de los trabajadores satisfechos regularmente consideran que el éxito de una organización se encuentra en sus empleados, para finalizar el 44.2% de los trabajadores satisfechos regularmente están comprometidos con la organización. En cuanto al análisis no paramétrico χ^2 se observa que existe una asociación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral ($p=0.011$)

Tabla N°04 Relación entre el supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Clínica de Lima

Supervisión		Satisfecho	Insatisfecho	Chi ²
		n(%)	n(%)	
El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenta.	Nunca	8(15.4%)	1(3.6%)	0.628
	Poco	29(55.8%)	19(67.9%)	
	Regular	10(19.2%)	7(25%)	
	Casi siempre	3(5.8%)	1(3.6%)	
	Siempre	2(3.8%)	0	
En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	Nunca	5(9.6%)	2(7.1%)	
	Poco	26(50%)	20(71.4%)	
	Regular	13(25%)	3(10.7%)	
	Casi siempre	4(7.7%)	2(7.1%)	
	Siempre	4(7.7%)	1(3.6%)	
La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	Nunca	11(21.2%)	1(3.6%)	
	Poco	14(26.9%)	19(67.9%)	
	Regular	17(32.7%)	4(14.3%)	
	Casi siempre	7(13.5%)	2(7.1%)	
	Siempre	3(5.8%)	2(7.1%)	
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	Nunca	4(7.7%)	0	
	Poco	22(42.3%)	12(42.9%)	
	Regular	14(26.9%)	13(46.4%)	
	Casi siempre	7(13.5%)	1(3.6%)	
	Siempre	5(9.6%)	2(7.1%)	
Total		80	100%	

Fuente: Elaborado por la estudiante de la UPNW de la EAP de enfermería

Interpretación

En la tabla N°04 se observa la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral, en dónde el 55.8% de los trabajadores satisfechos mencionaron que el supervisor pocas veces brinda apoyo para superar los obstáculos que se

presentan. Por otro lado, el 50% de los trabajadores satisfechos sintieron que la organización pocas veces se mejora los métodos de trabajo. Por otra parte el 32.7% de los trabajadores satisfechos mencionaron que regularmente se realiza evaluaciones para mejorar el trabajo para finalizar el 42.3% de los trabajadores satisfechos mencionaron recibir pocas veces preparación para las diferentes actividades. en cuanto al análisis no paramétrico Chi² se observa que no hay una asociación significativa entre el supervisión y la satisfacción laboral (p=0.628)

Tabla N°05 Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en una Clínica de Lima

Comunicación		Satisfecho	Insatisfecho	Chi ²
		n(%)	n(%)	
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	Nunca	1(1.9%)	0	0.001
	Poco	20(38.5%)	10(35.7%)	
	Regular	19(36.5%)	15(53.6%)	
	Casi siempre	8(15.4%)	2(7.1%)	
	Siempre	4(7.7%)	1(3.6%)	
En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	Nunca	1(1.9%)	0	
	Poco	18(34.6%)	11(39.3%)	
	Regular	22(42.3%)	14(50%)	
	Casi siempre	7(13.5%)	3(10.7%)	
	Siempre	4(7.7%)	0	
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	Nunca	1(1.9%)	0	
	Poco	19(36.5%)	7(25%)	
	Regular	17(32.7%)	16(57.1%)	
	Casi siempre	11(21.2%)	4(14.3%)	
	Siempre	4(7.7%)	1(3.6%)	
Total		80	100%	

Fuente: Elaborado por la estudiante de la UPNW de la EAP de enfermería

Interpretación

En la tabla N°05 observamos la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral, en dónde se encontró que el 38.5% de los trabajadores satisfechos mencionaron que pocas veces cuentan con el acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo. Por otro lado, el 42.3% de los trabajadores satisfechos respondieron que pocas veces en la oficina donde laboran la información fluye adecuadamente. Por otra parte el 36.5% de los trabajadores satisfechos sintieron que pocas veces existe un ambiente armonioso en su trabajo. En cuanto al análisis no paramétrico Chi² se observa una asociación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral (p=0.001)

Tabla N°06 Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en una Clínica de Lima

Condiciones Laborales		Satisfecho	Insatisfecho	Chi ²
		n(%)	n(%)	
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	Nunca	2(3.8%)	0	0.031
	Poco	12(23.1%)	1(3.6%)	
	Regular	25(48.1%)	23(82.1%)	
	Casi siempre	7(13.5%)	4(14.3%)	
	Siempre	6(11.5%)	0	
Los objetivos de trabajo son retadores.	Nunca	0	0	
	Poco	13(25%)	13(46.4%)	
	Regular	25(48.1%)	11(39.3%)	
	Casi siempre	7(13.5%)	3(10.7%)	
	Siempre	7(13.5%)	1(3.6%)	
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	Nunca	1(1.9%)	3(10.7%)	
	Poco	17(32.7%)	11(39.3%)	
	Regular	14(26.9%)	3(10.7%)	
	Casi siempre	9(17.3%)	3(10.7%)	
	Siempre	11(21.2%)	8(28.6%)	
Total		80	100%	

Fuente: Elaborado por la estudiante de la UPNW de la EAP de enfermería

Interpretación

En la tabla N°06 se observa la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, en donde el 48.1% de los trabajadores satisfechos mencionaron que regularmente los compañeros trabajan en equipo. Por otra parte, el 48.1% del personal satisfecho mencionaron regularmente que los objetivos de trabajo son retadores. Por otro lado, el 32.7% de los trabajadores satisfechos sintieron que los trabajadores pocas veces tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. En cuanto al análisis no paramétrico Chi² se observa una asociación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral (p=0.031)

Tabla N°07 Contrastación de hipótesis

Chi ²		Satisfacción laboral	Clima organizacional
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.00	0.021
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	100	100
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0.021	1.00
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	100	100

** La correlación es positiva alta.

Fuente: Elaborado por la estudiante de la UPNW de la EAP de enfermería

Interpretación

En la tabla N°07 se observa la contrastación de hipótesis entre la variable satisfacción laboral y el clima organizacional en donde se encontró una asociación estadísticamente significativa con un valor $p=0.002$.

IV. DISCUSIÓN

4.1 DISCUSIÓN

En la actualidad muchas instituciones públicas y privadas buscan ser identificadas como una organización atractiva en donde las personas desean trabajar, estas instituciones son reconocidas por su ambiente laboral armonioso y por tener la satisfacción de sus empleados, para poder comprender definiremos satisfacción laboral como un estado emocional positivo y placentero, el clima organizacional es definida como la percepción que tienen los trabajadores con respecto al lugar de trabajo. En tal sentido el presente estudio tuvo como finalidad de identificar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en donde los resultados encontrados fueron comparados con estudios a nivel nacional como internacional.

Con respecto a la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores se encontró en el estudio que el 86.5% de los trabajadores satisfechos mencionaron que el clima organizacional es adecuado en su centro de labores. Se encontró asociación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En comparación con el estudio de Zambrano, Y., (17) el 78% de los trabajadores estuvieron satisfechos y el 68% consideraron bueno el clima organizacional cabe resaltar que sus resultados son inferiores en comparación al estudio. En otro estudio realizado por Pérez, M., (18) sus resultados fueron semejantes en donde se encontró que la satisfacción laboral del personal contratado fue del 84%. Para el estudio

de Fernández, A., (19) la satisfacción laboral fue del 58% diferimos de sus resultados por tener bajos niveles de satisfacción. En el estudio de Sicha, J., (20) se encontró asociación significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional resultados semejantes en comparación a nuestro resultados.

En cuanto a los resultados encontrados sobre la relación entre la autorrealización profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores; el 51.9% de los trabajadores que tuvieron satisfacción laboral mencionaron tener pocas oportunidades de progreso en la institución en comparación con el estudio de Zambrano, Y., (17) coincidimos con sus resultados en donde el 21% de sus trabajadores mencionaron no tener oportunidades de superación en el trabajo. Por otro lado. El 46.2% de los trabajadores con satisfacción laboral sintieron que el jefe tiene poco interés por el éxito de sus empleados en comparación con el estudio de Fernández, A., (19) coincidimos con sus resultados ya que en su estudio el 35% del personal mencionó no tener el respaldo del jefe inmediato. El 48.1% de los trabajadores con satisfacción laboral mencionan que regularmente participan en la elaboración de objetivos y acciones de la institución en comparación con el estudio de Sicha, J., (20) se difiere, de sus resultados ya que el 49% del personal mencionó que pocas veces participan en la elaboración de planes. Por otra parte, el 30.8% de los trabajadores satisfechos sienten que se valoró poco su desempeño en la institución en comparación con el estudio de Pérez, M., (18) coincidimos con sus resultados en donde el 16% de enfermeras reportaron que no se valora sus esfuerzos laborales. Para finalizar el 36.5% de los trabajadores satisfechos mencionan que los supervisores pocas veces expresan reconocimiento por sus labores que conllevan al logro de la institución.

Por otro lado, los resultados encontrados sobre la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores, el

40.4% de los trabajadores satisfechos mencionaron que regularmente se sienten comprometidos con el éxito de la organización en comparación con el estudio de Pérez, M., (18) diferimos de sus resultados en donde el 45% mencionó sentirse comprometidos con los logros de la organización. El 44.2% de los trabajadores satisfechos regularmente se interesan por sus logros personales más no por la organización. Por otra parte, el 46.2% de los trabajadores satisfechos regularmente consideran que el éxito de una organización se encuentra en sus empleados, para finalizar el 44.2% de los trabajadores satisfechos regularmente están comprometidos con la organización en comparación con el estudio de Zambrano, Y., (17) en sus resultados se encontró que el 30% de los trabajadores se identificaron con la organización.

Los resultados encontrados sobre la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral son: el 55.8% de los trabajadores satisfechos mencionaron que el supervisor pocas veces brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan en comparación con el estudio de García, K., Leandres, S., (22) se encontró semejanza entre sus resultados en donde el 45% manifestó no contar con el apoyo de sus supervisores. Por otro lado, el 50% de los trabajadores satisfechos sintieron que la organización pocas veces se mejora los métodos de trabajo. Por otra parte el 32.7% de los trabajadores satisfechos mencionaron que regularmente se realiza evaluaciones para mejorar el trabajo en comparación con el estudio de Pérez, M., (18) diferimos de sus resultados en donde el 25% de las enfermeras menciona que participan de las evaluaciones constantes que realiza la organización. Para finalizar el 42.3% de los trabajadores satisfechos mencionaron recibir pocas veces preparación para las diferentes actividades.

Con respecto a la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral se encontró que el 38.5% de los trabajadores satisfechos mencionaron

que pocas veces cuentan con el acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo. Por otro lado, el 42.3% de los trabajadores satisfechos respondieron que pocas veces la información fluye adecuadamente en la oficina donde laboran en comparación con el estudio de Fernández, A., (19) podemos encontrar que el 29% de las enfermeras estuvieron insatisfechas con la fluidez de la comunicación. Por otra parte el 36.5% de los trabajadores satisfechos sintieron que pocas veces existe un ambiente armonioso en su trabajo en comparación con el estudio de Pérez, M., (18) coincidimos con sus resultados ya que el 30% de las enfermeras mencionó contar con un ambiente adecuado de trabajo.

En cuanto a la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral se encontró que el 48.1% de los trabajadores satisfechos mencionaron que regularmente los compañeros trabajan en equipo en comparación con el estudio de Zambrano, Y., (17) diferimos de sus resultados ya que en su estudio el 35% tuvo una buena relación interpersonal y buena distribución del trabajo en grupo. Por otra parte, el 48.1% del personal satisfecho mencionaron regularmente que los objetivos de trabajo son retadores en comparación con el estudio de García, K., Leandres, S., (21) se encontró que el 36% de las enfermeras mencionó que no son convocadas para la elaboración de planes de trabajo. Por otro lado, el 32.7% de los trabajadores satisfechos sintieron que los trabajadores pocas veces tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad en comparación con el estudio de Sicha, J., (20) coincidimos en sus resultados en donde el 31% de los empleados reportó que es difícil tomar decisiones dentro de su trabajo.

4.2 CONCLUSIONES

1. El estudio concluye que existe relación significativa ($p=0.002$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Clínica de Lima.
2. La relación estadística que existe entre la autorrealización profesional y la satisfacción laboral fue no significativa ($p=0.568$).
3. La relación que existe entre el involucramiento personal y la satisfacción laboral fue estadísticamente significativo ($p=0.011$).
4. La relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral no fue estadísticamente significativo ($p=0.628$).
5. La relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral fue estadísticamente significativo ($p=0.001$).
6. La relación que existe entre la condiciones laborales y la satisfacción laboral fue estadísticamente significativo ($p=0.031$).

4.3 Recomendaciones

1. A los directivos de la Clínica considerar la difusión y socialización de los resultados del estudio con el personal de salud con la finalidad de promover cambio en la actitud de los trabajadores y mejorar el clima organizacional el cual es reflejado en la satisfacción laboral.
2. A los jefes de los diferentes servicios de la Clínica se recomienda organizar talleres para fortalecer las habilidades blandas del personal de salud con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral.
3. Se recomienda implementar afiches, folletos y letreros que refuerzan la comunicación e involucramiento del personal con las diferentes actividades que realiza la Clínica.
4. Es recomendable realizar cuestionarios de satisfacción al personal que labora en la clínica de tal manera se pueda identificar las deficiencias y poder programar actividades de reconocimiento y estímulo con la finalidad de lograr la identificación con la institución.
5. Es recomendable mejorar la comunicación entre el personal y los superiores a través de una estrategia de “puertas abiertas” que consiste en una comunicación amena e informal, permitiendo absolver dudas, consultas u otros aspectos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. [Internet]. Ginebra. 2018. [Revisado el 10 de junio del 2020]. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. [144]. Disponible: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
2. Organización Internacional de Trabajo, página oficial. [Internet]. Ginebra. 2018. [Revisado el 10 de junio del 2020]. Salud Mental en el Trabajo. [36]. Disponible:http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/dwcms_080699.pdf
3. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. [Internet]. 2017. Chile. [Revisado el 11 de junio del 2020]. Condiciones en el Trabajo y Salud en el Trabajo. [195]. Disponible: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001446/144666s.pdf>
4. García K, Leandres S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - Essalud, Arequipa. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio Universidad Nacional de San Agustín. Perú. 2017.
5. Ministerio de Salud. [Internet]. Perú. 2018. [Revisado el 11 de junio del 2020]. Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud. Disponible: <http://www.minsa.gob.pe/calidad/>
6. Instituto Nacional de Estadística e Informática. [Internet]. Perú.2017. [Revisado el 11 de junio del 2020]. Profesionales de la Salud Médicos y Enfermeras/os del Hospital Casimiro Ulloa. [12]. Disponible:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/cap02.pdf

7. Cárdenas A, Feliciano C. Satisfacción laboral del enfermero en áreas críticas de un Hospital María Auxiliadora. [Tesis de Licenciada en Enfermería] Repositorio de la Universidad Cayetano Heredia. Perú. 2018 Disponible:http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3711/Satisfaccion_CardenasL%C3%B3pez_Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Montoya J. Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal. [Internet] [Para optar al título de Ingeniero Industrial]. [España - Madrid]: Universidad Tecnológica De Pereira; 2014 [citado 13 de setiembre de 2018]. Disponible en:<http://bit.ly/2iM6SAY>
9. Portero S, Vaquero M. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Rev Latino-Am Enfermagem Forthcoming 2015 [Internet]. 2015 [citado 13 de junio de 2020]; [10]. Disponible en: <http://bit.ly/2kOdJ0P>
10. Arco O, Suarez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Rev. Univ. Salud. Colombia. 2018;20(2):171-182
11. Vallejos M. Relación de calidad de vida laboral y cuidado de enfermería en emergencia – Huaral. [Trabajo académico]. Repositorio de la Universidad Cayetano Heredia. Perú. 2017 Disponible:
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1035/Relacion_VallejoCalderon_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. Canales M, Valenzuela SS, Paravick KT. Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. Rev. Enfermería Universitaria. Chile. 2015 (13) 178-186
13. Contreras A. Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez Paredes. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2016.
14. Castillo F, Lipa R. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional Sede San Borja. [Tesis en enfermería]. Repositorio de la Universidad Privada Norbert Wiener. Perú. 2017. Disponible en: <http://bit.ly/2AHGyA1>
15. Acuña M., Ceras F. Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores. [Tesis]. Repositorio de la Universidad del Centro del Perú. 2019
16. Ministerio de Salud. [Internet]. Perú. 2018. [Revisado el 13 de junio del 2020]. Metodología para el estudio del Clima Organizacional. [44]. Disponible: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
17. Zambrano, Y. Relación del clima organizacional y satisfacción laboral. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Externado de Colombia. 2019. Disponible: https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1520/1/DNA-spa-2019-Relacion_del_clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_de_los_funcionarios_de_libre_nombramiento_y_remocion
18. Pérez M. Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. Revista de Técnicas de la Enfermería. México. 2017 1 p. 23-29.

19. Fernández A. Calidad de vida profesional de enfermería en urgencias de un hospital de referencia. Red de Revistas Científicas de América Latina. España. 2016 15 p.376-385
20. Sicha J. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados. [Tesis]. Repositorio de la Universidad de Chimbote. Perú. 2018. Disponible: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10523/CLIMA_ORGANIZACIONAL_SATISFACCION_LABORAL_SICHA_CUETO_JORGE_ANDRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. García K, Leandres S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo – Essalud. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. 2018.
22. Akamine M. Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Hospital María Auxiliadora. [Tesis]. Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2017.
23. Hernández R., Fernández C., Baptista, P. Metodología de la investigación. 5ta Edición. México: McGrawHill. 2016.
24. Supo J. Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la Investigación para las Ciencias de la Salud. 2da Edición. Arequipa, Perú: Bioestadística EIRL. 2014. 340 p.
25. Portero C. S, Vaquero A. M. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Rev Latino-Am Enfermagem Forthcoming 2015 [Internet]. 2015 [citado 13 de setiembre de 2019]; [10]. Disponible en: <http://bit.ly/2kOdJ0P>

26. Portales, C., Araiza, Z., Velarde, E. La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Coahuila. México.2018. Disponible: http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF601_Satisfacci__n_Laboral_y_Rotaci__n_de_Personal.pdf
27. Machuca, M. El clima organizacional y el desempeño laboral. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Perú.2016. Disponible:http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1312/MMT_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de la variable o variables

Variable	Tipo de variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de Ítems	Valor final
Clima organizacional	Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales y el entorno.(12)	Actitud que manifiesta una persona con respecto a la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	Autorrealización	1 = Nunca 2 = Poco 3= Regular 4= Mucho 5 = Siempre	(1, 2, 3, 4, 5)	1= Nunca 2= Poco 3= Regular 4= Mucho 5= Siempre
				Involucramiento laboral		(6,7,8)	
				Supervisión		(9,10,11,12)	
				Comunicación		(13,14,15)	
				Condiciones laborales		(16,17,18)	
Satisfacción laboral	Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	Estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales.	Estado emocional positivo frente a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.	Condiciones físicas	1 = Nunca 2 = Poco 3= Regular 4= Mucho 5 = Siempre	(1,2,3,4,5)	1= Nunca 2= Poco 3= Regular 4= Mucho 5= Siempre
				Beneficios laborales		(6,7,8)	
				Políticas administrativas		(9,10,11,12)	
				Relaciones sociales		(13,14,15)	
				Desarrollo personal		(16,17,18)	
				Relación con la autoridad		(19,20,21)	

Anexo B: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Reciba un cordial saludo, agradecemos pueda responder a cada interrogante de acuerdo a su criterio, a continuación tiene los siguientes valores para poder marcar según corresponda:

1 = Nunca 2 = Poco 3= Regular 4= Mucho 5 = Siempre

N°	Dim.	Items	1	2	3	4	5
1	Autorrealización	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2		El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3		Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
4		Se valora los altos niveles de desempeño					
5		Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
6	Involucramiento laboral	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
7		Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8		Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización					
		Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
9	Supervisión	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenta					
10		En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
11		La evaluación que se hace del trabajo ayuda a					

		mejorar la tarea					
12		Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
13	Comunicación	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
14		En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
15		En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
16	Condiciones Laborales	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
17		Los objetivos de trabajo son retadores.					
18		Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					

INSTRUMENTO PARA LA SATISFACCION LABORAL

1 = Nunca 2 = Poco 3= Regular 4= Mucho 5 = Siempre

N°	Dim.	Items	1	2	3	4	5
1	Condiciones físicas y/o materiales	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2		El ambiente donde trabajo es confortable.					
3		La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
4		En Ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
5		Existen las comodidades para un buen desempeño de las Labores diarias.					
6	Beneficios laborales	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo					
7		Me siento mal con lo que hago.					
8		Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
9	Políticas administrativas	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
10		Siento que en mi trabajo me están explotando					
11		Me disgusta mi horario					
12		No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
13	Relaciones Sociales	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
14		Me agrada trabajar con mis compañeros					
15		Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo					

16	Desarrollo del personal	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
17		Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
18		Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Relación con la autoridad	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
20		Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
21		Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					

Gracias por su participación.

Anexo C: Consentimiento informado y/o Asentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : NEMIA SUSANA EVARISTO ISLACHIN
Título : "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA CLINICA DE LIMA 2020"

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA CLINICA DE LIMA 2020" Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener; NEMIA SUSANA EVARISTO ISLACHIN El propósito de este estudio Identificar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una clínica de Lima.

Su ejecución ayudará/permitirá a tomar medidas necesarias a partir de los resultados que obtendremos y así poder proponer estrategias para disminuir la insatisfacción de los trabajadores

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Acercamiento: guardando todos los protocolos de bioseguridad se le entregara un documento en el cual se le explica los detalles de la encuesta- estudio para obtener su consentimiento.
- Materiales de encuesta: se le enviara el cuestionario de preguntas denominado "Instrumento de recolección de datos" (IRD) en formato digital a su correo.
- Data obtenidos: se realizará las coordinaciones y asistencia y/o absolución de dudas respecto al llenado del (IRD), los mismos que serán remitidos en copia al encuestado.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 45 minutos. Los resultados de las encuestas se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: su participación en el estudio no tendrá ningún riesgo, solo se le pedirá responder el cuestionario (IRD), con veracidad y tomando en cuenta que sus respuestas tendrán un efecto de mejorar las relaciones interpersonales que redundarán en la salud de personas humanas. El presente estudio ha tomado en cuenta que las respuestas que se obtengan serán protegidas

Beneficios: Usted se beneficiará teniendo la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional, personal y laboral, además de contribuir en el desarrollo de temas de investigación científica.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el **NEMIA SUSANA EVARISTO ISLACHIN**, teléfono: **954681901** Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, teléfono 01- 706 5555 anexo 3286

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante:
Nombres **Katina Carranza Díaz**
DNI: **45698655**

Investigador
Nombres **Nemia Susana Evaristo Islachin**
DNI: **45968207**

Fecha:02/11/2020

Anexo D. Acta o dictamen de informe de comité de ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 11 de diciembre de 2020

Investigador(a):
Nemia Susana Evaristo Islachin
Exp. N° 300-2020

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA CLÍNICA DE LIMA, 2020” V01**, el cual tiene como investigador principal a **Nemia Susana Evaristo Islachin**.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

Anexo E. Carta de permiso

Lima, 22 junio de 2020

CARTA N° 08-05-22/2020/DFCS/UPNW

LIC. MARLE CEPERO GARCIA
Jefa del Departamento de Enfermería
Presente:

De mi mayor consideración:

Mediante la presente le expreso el saludo institucional y el mío propio y al mismo tiempo solicito a usted la autorización de la estudiante: NEMIA SUSANA EVARISTO ISLACHIN; perteneciente a la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de esta casa de estudios, para poder llevar a cabo su proyecto de investigación titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA CLÍNICA DE LIMA 2020".

Agradecido por su gentil atención a lo solicitado le manifiesto mi especial estima y consideración personal.

Atentamente,


Lic. Marle Cepero García
JEFA DE ENFERMERIA
C.E.P. - 64775


DRA. SUSAN HAYDEE GONZÁLES SALDAÑA
Directora
Escuela Académica Profesional de Enfermería
Universidad Privada Norbert Wiener