



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
ESCUELA DE POSGRADO**

Tesis

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL AREA DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA 2018**

Para optar el grado académico de:

MAESTRO DE GESTIÓN EN SALUD

Presentada por:

**SANTOS YULY MIRANDA VIDAL
CODIGO ORCID:0000-0002-8618-5936**

**LIMA – PERÚ
2021**

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - 2018.

Asesor:

Félix Alberto Caycho Valencia

ORCID: 0000-0001-8241-5506

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis de Maestría a mi querida familia, por ser mi motor para superar todas las dificultades y por brindarme su amor y apoyo incondicional para concluir satisfactoriamente la Tesis.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Norbert Wiener quien fue el medio por el cual adquirimos conocimientos necesarios para la realización de nuestra tesis.

A nuestro Asesor de Tesis Dr. Caycho Valencia, quien compartió sus conocimientos y consejos acertados para finalizar exitosamente este reto.

Al asesor de la parte estadística de la Tesis Dr. Jaime Roque Sánchez, por sus consejos y orientaciones para culminar con éxito la investigación.

A mis amigas, amigos y profesores quienes con paciencia y esmero hicieron posible culminar y dilucidar la elaboración de la tesis.

ÍNDICE

	Pág.
Portada.....	i
Título.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivo Específicos.....	3
1.4 Justificación de la Investigación.....	4
1.5 Limitaciones de la investigación.....	5
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	6
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	5
2.2 Bases teóricas.....	11
2.3 Formulación de Hipótesis.....	15
2.3.1 Hipótesis General.....	16
2.3.2 Hipótesis Específicas.....	16
2.4 Operacionalización de Variables e Indicadores.....	17
2.5 Definición de Términos Básicos.....	18

CAPITULO III: METODOLOGIA.....	19
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	19
3,2 Diseño de la investigación.....	20
3,3 Población y muestra de la investigación.....	20
3,4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3,4,1 Descripción de instrumentos.....	21
3.4.2 Validación de instrumentos.....	22
3.5 Procesamiento y análisis de datos.....	23
3.6 Aspectos éticos.....	24
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	25
4.1 Procesamiento de datos: Resultados.....	25
4.2 Prueba de hipótesis.....	28
4.3 Discusión de resultados.....	36
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
5.1 Conclusiones.....	41
5.2 Recomendaciones.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	46
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento 1	
Anexo 3: Instrumento 2	
Anexo 4: Validez del instrumento	
Anexo 5: Formato de consentimiento informado (si es pertinente)	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Resultados del juicio de expertos.....	22
Tabla 2	Coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de los instrumentos.....	23
Tabla 3	Distribución del personal de enfermería según niveles de Clima organizacional.....	25
Tabla 4	Distribución del personal de enfermería según niveles de satisfacción laboral.....	26
Tabla 5	Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones	27
Tabla 6	Análisis de correlación del clima organizacional y satisfacción laboral.....	29
Tabla 7	Análisis de correlación de la dimensión estructura del clima organizacional y satisfacción laboral.....	30
Tabla 8	Análisis de correlación de la dimensión autonomía del clima organizacional y satisfacción laboral.....	31
Tabla 9	Análisis de correlación de la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y satisfacción laboral.....	33
Tabla 10	Análisis de correlación de la dimensión recompensa del clima organizacional y satisfacción laboral.....	34
Tabla 11	Análisis de correlación de la dimensión identidad del clima organizacional y satisfacción laboral.....	35

Resumen

Objetivo: Determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018. **Metodología de la investigación:** Estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal. En el estudio se trabajó con la población total de 66 integrantes del personal de enfermería. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue mediante la escala de Likert. **Resultados:** En la variable del Clima organizacional predomina el nivel Regular para el personal de Enfermería en un 71.2%. En la variable Satisfacción predomina el nivel Medio para el personal de Enfermería en un 83.3%. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.887, dicho valor indica que el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen correlación alta y directa. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.956, dicho valor indica que la dimensión estructura y la satisfacción laboral tienen correlación muy alta y directa. **Conclusiones:** En la variable del Clima organizacional predomina el nivel Regular. En la variable Satisfacción predomina el nivel Medio para el personal de Enfermería. Existiendo relación directa y significativa entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, estructura, autonomía, relaciones interpersonales.

Abstract

Objective: To determine the relationship of the organizational climate and job satisfaction of the Nursing staff in the emergency area of the Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018. **Research methodology:** Study with a quantitative approach, non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional design. The study worked with the total population of 66 members of the nursing staff. The data collection technique was the survey and the instrument used was through the Likert scale. **Results:** In the organizational climate variable, the Regular level predominates for the Nursing staff in 71.2%. In the Satisfaction variable, the Medium level predominates for the Nursing staff in 83.3%. Spearman's Rho correlation coefficient is 0.887, this value indicates that organizational climate and job satisfaction have a high and direct correlation. Spearman's Rho correlation coefficient is 0.956, this value indicates that the structure dimension and job satisfaction have a very high and direct correlation. **Conclusions:** In the organizational climate variable, the Regular level predominates. In the Satisfaction variable, the Medium level prevails for Nursing staff. There is a direct and significant relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the nursing staff.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, structure, autonomy, interpersonal relationships.

INTRODUCCIÓN

El área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza es un sector importante en la Institución hospitalaria, razón por la cual hemos enfocado nuestra investigación precisamente para abordar la problemática del clima organizacional relacionado a la satisfacción laboral del personal de enfermería.

”El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. 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”

Por lo anterior, este estudio pretende analizar la relación entre ambas variables, a partir de las cuales generará propuestas de mejora para el área de esterilización del Hospital Santa Rosa. Para el desarrollo de la investigación se estructuró de la siguiente manera:

Capítulo I - El planteamiento del problema: descripción de la realidad problemática, identificación y formulación del problema, objetivos de la investigación y justificación de la investigación.

Capítulo II - Marco Teórico: antecedentes de la investigación, bases legales, base teórica, formulación de hipótesis, Operacionalización de variables y definición de términos básicos.

Capítulo III – Metodología: tipo y nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento de datos.

Capítulo IV – Presentación y análisis de resultados: resultados y discusión.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En los últimos años las empresas buscan cumplir con sus objetivos, sin embargo muchos de ellos no obtienen resultados óptimos por que aplican la antigua concepción sobre el ser humano; lo cual se está modificando de manera paulatinamente como lo afirma Hogdetts y Altman (1985) referido por Casana (2017), en su libro “comportamiento en las organizaciones” las personas desempeñan un papel importante dentro de las organizaciones, por ello hoy en día debe existir una mayor atención del talento humano en la organización. Esta teoría se ampara en lo mencionado por Robbins (2004), donde el obrero o empleado ya no responde de forma automática a las exigencias de la organización, todo lo contrario, hoy en día los trabajadores son recursos humanos de alta relevancia, para el sustento del funcionamiento y el desarrollo de los sistemas organizacionales (1).

En España un 40% de los trabajadores piensa en abandonar su empresa. Esta es una de las principales conclusiones del Barómetro “Bienestar y motivación de los empleados en Europa 2015” elaborado por Edunred e Ipsos, y en el que han participado 13.600 personas, incluidos 800 españoles. Fue una encuesta más global que nunca, pues han colaborado 14 países; entre ellos, se han estrenado 7: Polonia, Rumanía, Turquía, Finlandia, Austria, la República Checa y los Países Bajos. Aunque, a veces, las comparaciones son odiosas: el empleado español es uno de los que menor grado de confianza tiene en el futuro de su país con respecto al resto de europeos (2).

En un estudio de clima organizacional en América latina en los años 2013 – 2014, se evidencia que las organizaciones son cada vez más conscientes de la necesidad de evaluar las condiciones de su clima laboral para identificar las fortalezas y oportunidades de mejora. En 2013 el resultado global fue de 77,20%, mientras que en 2014 fue 78,87%, lo cual demuestra una mejoría teniendo en cuenta que el estudio incluye las calificaciones de más de 500 empresas de 13 países de América Latina. Según resultados 3 países con peor

calificación en cuanto a los países con menor calificación general en su clima laboral, Perú tiene el peor desempeño con un 68,02%, seguido por Uruguay con un 70,38% y Chile con un 17,88%. (3)

Actualmente, al ser aplicados en el campo de la salud tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral en su puesto de trabajo, son temas centrales de las instituciones de salud, debido a que la calidad del trabajo depende fundamentalmente de un clima organizacional adecuado, su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios; así como también la satisfacción del trabajador conducen de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas. (4)

La satisfacción del usuario es importante como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del clima organizacional y satisfacción laboral, alcanzando los valores y expectativas del mismo (5).

El estudio de clima organizacional es necesarios y fundamentales ya que es un indicador más preciso que demuestra los niveles que se tiene en la organización en cuanto a relaciones laborales se refiere, si es positivo podemos esperar muchos beneficios tanto para organización, para los empleados, los pacientes y/o usuarios, de lo contrario si es negativa, se esperan conflictos y situaciones adversas.es por ello, que la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es muy complejo, por lo cual requiere investigación continua, se propone que estas mediciones sean anuales para hacerlas comparables en el tiempo y permitan evaluar los resultados alcanzados, estableciendo medidas correctivas.

Consideramos importante realizar la investigación titulada clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018?

1.2.1 Problema específico

1. ¿Cómo es el clima organizacional del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018?
2. ¿Como es la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018?
3. ¿Cómo se relaciona la dimensión estructura del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018?
4. ¿De qué manera se relaciona la dimensión autonomía del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018?
5. ¿Cómo se relaciona la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018?
6. ¿De qué manera se relaciona la dimensión recompensa del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018?
7. ¿De qué manera se relaciona la dimensión identidad del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Conocer el nivel de clima organizacional del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.
2. Conocer el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.
3. Conocer la relación de la dimensión estructura del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.
4. Conocer la relación de la dimensión autonomía del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.
5. Conocer la relación de la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.
6. Conocer la relación de la dimensión recompensa del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.
7. Conocer la relación de la dimensión identidad del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación Teórica:

El propósito de esta investigación es conocer el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018. De esa manera identificar las dimensiones de la variable que están comprometidos y/o fallando

1.4.2 Justificación practica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de saber si el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018. Influye en la atención del

paciente. Los resultados de esta investigación podrán sistematizarse en propuestas de mejora.

1.4.3 Justificación Metodológica

La aplicación del estudio, es mediante métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en el estudio, una vez demostrados su validez y confiabilidad, servirá como base para otras investigaciones, para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

1.4.4 Justificación Social

El presente constituye un informe social que apunta a justificar sobre la importancia de un buen clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018. Los estímulos sociales tienen un peso mayor que las limitantes para ejecutar este proyecto. La pobreza y extrema pobreza en la que se encuentran sumergidos los pacientes que acuden al servicio de emergencia del hospital Nacional Arzobispo Loayza.

1.4.5 Justificación Legal

Mediante el Decreto Ministerio de salud N°623-2008/MINSA se crea el documento técnico de Metodología para el Estudio del Clima Organizacional, básicamente nos menciona mediciones, métodos, Teorías, cultura Organizacional, Clima, Organizacional en Salud y Gestión de Calidad. Con la finalidad de desarrollar una cultura de calidad en las organizaciones de salud a través de la mejora continua del clima organizacional, lo cual compartimos y remarcamos la mejora continua.

1.5 Limitaciones de la investigación

El presente estudio se realizó en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza que pertenece al Ministerio de Salud (MINSA). Su domicilio legal Av. Alfonso Ugarte S/N Cercado de Lima, provincia de Lima. departamento de Lima. El periodo de estudio corresponde al año 2018 y el estudio tiene dos temáticas específicas Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 En el ámbito internacional

Figueiredo H, Grau E, Gil P, García J. (6). En su investigación “Síndrome de Quemarse por el Trabajo y Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería”, España. La presente investigación tuvo como Objetivo: Analizar las relaciones existentes entre el síndrome de quemarse por el Trabajo (burnout) y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. La muestra: Estuvo formada por 316 profesionales de enfermería seleccionados de manera no aleatoria. Metodología: El diseño del estudio fue longitudinal y no aleatorio. Resultados: significativos que pusieron de manifiesto la influencia de la satisfacción laboral en T1 sobre la dimensión de despersonalización del síndrome de quemarse por el trabajo en T2. Conclusión: Existe una relación bidireccional y longitudinal entre ambas variables, aunque los efectos longitudinales del síndrome de quemarse por el trabajo en T1 sobre la satisfacción laboral en T2 son más intensos que viceversa (satisfacción laboral antecedente de síndrome de quemarse por el trabajo).

Juárez S. (7). En su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral”. La presente investigación tuvo como Objetivo: correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Métodos: estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico, en asistentes médicas, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas: 58.3 % mujeres y 41.7 % hombres, edad promedio de 35 años. Resultados: ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional. Conclusiones: un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derechohabiente (7).

Segredo A. (8). En su investigación “Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización”. La presente investigación tuvo como Objetivo: Demostrar la importancia del clima en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Método: Análisis de contenido de la bibliografía revisada sobre el tema. De igual forma, se exponen las diferentes dimensiones y categorías a tener en cuenta para su medición las cuales giran en torno a los valores de la organización, las creencias, costumbres y prácticas institucionales. Resultados: con la aplicación de un cuestionario nos permite obtener una visión rápida de la valoración, organización, posibilitándole información a los directivos para la toma de decisiones y la gestión del cambio. Conclusión: El clima organizacional aportan información valiosa para una adecuada gestión del cambio, ya que se orienta al análisis de las personas que componen la organización con enfoque sistémico.

Manosalvas C, Manosalvas L. (9). En su investigación “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”. La presente investigación tuvo como Objetivo: Analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, específicamente en un hospital. Metodología: cuantitativa rigurosa, a través de la aplicación de Análisis de Componentes Principales y Factoriales Confirmatorios de los constructos. Resultados: de este estudio corroboran y enriquecen conclusiones obtenidas en estudios previos sobre la relación directa entre estos constructos, a través de un instrumento de medición nuevo y de fácil aplicación. Conclusiones: obtenidas pueden utilizarse para diseñar estrategias que posibiliten una gestión más eficiente del talento humano de este tipo de organizaciones (9).

Peña M (10). En su investigación “Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa Familiar”. La presente investigación tuvo como Objetivo: conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa Familiar de la industria metal–mecánica. Metodología: corresponde una investigación de campo, transversal mixta (cuantitativa y cualitativa) de tipo descriptivo. Resultados: Reportan que los

trabajadores administrativos y operativos de la empresa, que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal. Conclusión: existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral; cuentan con el material necesario y manifiestan estar a gusto (10).

2.1.2 En el ámbito nacional

Gamero H. (11). En su investigación "Satisfacción laboral como dimensión de la felicidad" La presente investigación tuvo como objetivo: Medir la correlación existente entre la felicidad y la satisfacción laboral en la ciudad de Arequipa, Perú. Muestra: Aleatoria de 386 personas (de la PEA ocupada) estratificada. Resultados: Se encontró que la felicidad y la satisfacción laboral poseen una correlación de 0,51, también que un 28% de trabajadores arequipeños son altamente felices y un 27% está altamente satisfecho con su trabajo. El promedio de felicidad alcanzó un 69%, mientras que el de la satisfacción laboral un 61%. Conclusión: Se pudo confirmar el dinamismo planteado en los modelos presentados y, finalmente, se observó que la influencia que posee la felicidad sobre la satisfacción laboral es más fuerte que viceversa (11).

Bobbio L, Ramos W. (12). En su investigación "Satisfacción Laboral y Factores Asociados en Personal Asistencial Medico y no Medico de un Hospital Nacional de Lima-Perú" La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico. Métodos: Estudio transversal. La muestra fue obtenida mediante muestreo aleatorio simple y estuvo constituida por personal asistencial médico y no médico, por 75 personas. Resultados: El 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que, en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral ($p=0.003$) Conclusiones: existe un bajo porcentaje de

satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional.

Pérez, Y., y Zafra, E. (13) En su investigación Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima. La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería. Método: Enfoque cuantitativo, no experimental. Diseño correlacional – descriptivo. La muestra estuvo conformada por 29 trabajadores. Resultados: En cuanto al clima organizacional, se obtuvo una calificación promedio de 2,75 en un rango de 0-5, el 62.1% tienen un nivel medio, seguido de un 34.5% nivel bajo y finalmente 3.4% nivel alto. La prueba estadística arroja un índice de correlación de +0,572 ($p = 0,001$). Conclusiones: Las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral” poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa.

Mamani, N. (14) En su investigación La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz.” La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención brindada al usuario externo. Método: Se realizó un estudio explicativo y correlacional con enfoque cuantitativo. Muestra: Se encuestaron 71 trabajadores. Se empleó la estadística descriptiva para caracterizar al personal de salud y a los usuarios externos, y la prueba Chi cuadrado de Pearson para determinar la asociación entre satisfacción laboral y calidad de atención.

Guerrero, E., y Nieto, N. (15) quien realizó la investigación “El clima organizacional desde el enfoque de Litwin y Stringer en relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Hospital Cayetano Heredia”. Tuvo como Objetivo: Determinar la relación del clima organizacional desde el enfoque de Litwin y Stringer en la satisfacción laboral del personal de enfermería. Método. tipo analítico, de diseño correlacional en

una muestra representativa de 51 enfermeras. Se aplicó dos cuestionarios estructurados de: Litwin y Stringer. Resultado: que del total de los insatisfechos laboralmente el 47 por ciento perciben un clima laboral adecuado, mientras que del total de los satisfechos el 100 por ciento perciben el clima organizacional adecuado, se muestran diferencias estadísticas altamente significativas ($p < 0.001$). Conclusión: existe relación directa entre las dos variables: clima organizacional y satisfacción laboral.

Chávez D. & Ríos K. (16). En su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, 2015.”, de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal. Objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía, Método: donde se trabajó con una población universo de 27 enfermeras; los instrumentos utilizados fueron: El primero, para medir el clima organizacional por Hackman y Oldham y el segundo para medir la satisfacción laboral fue elaborado por Sonia Palma Carrillo. Los Resultados muestran un 41% en el nivel alto y un 59% en el nivel medio en clima organizacional y en satisfacción laboral se obtuvo un nivel alto con 52% y un nivel medio con 41% y nivel bajo 7%. Conclusión: El clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson $P=0.76$.

Blanco K. (17). En su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. El presente trabajo de estudio de investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del Personal de Enfermería. Método: Utilizó un enfoque cuantitativo, utilizó el diseño no experimental- transversal, nivel descriptivo – correlacional y el método hipotético deductivo, con una población conformada por 54 personal de enfermería. Los resultados: indicaron un p valor de significancia estadística de 0,000, corroborándose la existencia de correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. concluyendo: La relación entre el clima organizacional y satisfacción Laboral son directa y moderada, según $Rho = 0,578$.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima organizacional

Son muchas las definiciones sobre clima organizacional, de los cuales mencionaremos:

“El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. 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” (18).

En síntesis, Podemos mencionar al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

La teoría del Clima Organizacional de Likert R. citado por Rodríguez E. (19), 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.

Robbins y Judge (20) indican que el Clima Organizacional se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo afecta su comportamiento al desempeño de ésta. Y como el CO estudia en específico las situaciones relacionadas con el empleo, no es de sorprender

que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con los puestos, trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración.

Krogstad, U., et al (21) Señalan que las enfermeras parecen estar preocupadas por la coherencia organizativa tanto vertical como horizontal en su trabajo, lo que puede reflejar la multidimensionalidad del trabajo de las enfermeras. Debido a que las enfermeras tienen una función de coordinación, la responsabilidad de alternar entre las tareas profesionales, organizativas y relacionales las hace completamente conscientes de las lagunas e inconsistencias organizativas. Las enfermeras ocupan una posición organizativa desde la que pasan por alto el impacto del sistema local en la competencia profesional, así como la cooperación y el flujo de trabajo. Su competencia en el sistema es un activo importante en el micro equipo y debe ser utilizado por los gerentes.

2.2.2 Dimensiones del clima organizacional

Para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones como:

Litwin y Stinger (22) Nos refiere que “es la herramienta que permite al Asistente Social conocer este aspecto dinámico de la realidad organizacional” nos menciona las siguientes dimensiones:

1. Estructura: El sentimiento de los empleados respecto de las restricciones, el número de reglas, controles y procedimientos que existen. Énfasis en la estructura formal.

2. Responsabilidad: El sentimiento por parte de los trabajadores de "ser su propio jefe". Poder tomar las decisiones solo y no tener que consultar cada paso con los superiores.

3. Recompensa: El sentimiento de ser recompensado por el trabajo bien hecho. Énfasis en la recompensa positiva más que en el castigo.
4. Riesgo: El sentido de riesgo y de desafío en el trabajo y en la organización. Énfasis en tomar riesgos calculados.
5. Calidez: La percepción de una buena confraternidad general. Énfasis en la prevalencia de la amistad y de grupos sociales informales.
6. Apoyo: La percepción de la ayuda mutua de los directivos y empleados de la organización. Énfasis en el mutuo apoyo para enfrentar los problemas.
7. Normas: La percepción de la importancia de las normas y exigencias en el rendimiento en el trabajo. Énfasis puesto en hacer un buen trabajo.
8. Conflicto: El sentimiento que los directivos presten atención a las opiniones, aunque éstas sean divergentes de su punto de vista. Énfasis en tratar los problemas en forma abierta.
9. Identidad: El sentimiento que se pertenece a una empresa y es un miembro valioso dentro de ella y del grupo de trabajo específico.

2.2.3 Satisfacción laboral

Pintado (22) citado por Quispe N. (22) en su tesis la satisfacción laboral se puede definir como “La actitud del trabajador frente a su propio trabajo “Sentimiento de bienestar laboral”, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.

El concepto de satisfacción laboral ha sido tradicionalmente de gran interés para los sociólogos y, fundamentalmente, los psicólogos, preocupados por los problemas de trabajo en una sociedad industrial, siendo importante en cualquier tipo de profesión, no solo en términos del bienestar que desea la

persona, sino también en términos de productividad y calidad (23). La satisfacción laboral ha sido explicada desde diferentes teorías:

Taylor (24) citado por Pablos M. (24), opinaba que había que incentivar a las personas que rendían más en el trabajo, con el fin de que no pierdan interés por el mismo. El salario debería depender de la productividad; esto daría como resultado, que habría diferentes sueldos entre empleados. Un mayor sueldo puede aumentar la autoestima y ser signo de categoría.

Hoppock (25) citado por Pablos M. (25). Abarcando amplios grupos de población, desarrolló los primeros estudios sobre esta temática, considerando que la satisfacción en el trabajo forma parte de la satisfacción general con la vida y la relaciona con la habilidad del individuo para adaptarse a situaciones y comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico y con la preparación de la persona para este tipo de trabajo.

2.2.4 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Teoría de Lawler y Porter (27) citado por Quispe (27), plantean que la satisfacción de los trabajadores es función de valor y de las recompensas que obtienen como consecuencia del trabajo realizado. Según esta teoría se debe diferenciar entre recompensas intrínsecas y recompensas extrínsecas:

- Recompensas intrínsecas: son aquellos que están relacionadas con la satisfacción de necesidades de autorrealización.
- Recompensas extrínsecas: son aquella que son contraladas por la organización, como pueden ser el salario, los ascensos, el status, etc.

Los autores sostienen que estas recompensas no están directamente relacionadas con la satisfacción, sino que el trabajador hace un juicio acerca de lo que se considera justo. En tal sentido, un empleado puede sentirse satisfecho así reciba una recompensa pequeña, si es que se considera que la cantidad justa que merece. Por lo que es importante evaluar las

percepciones subjetivas de los trabajadores, al momento de determinar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H1: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

2.3.2 Hipótesis específicas

H2: El nivel de clima organizacional del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018, es Regular.

H3: El nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018, es Medio.

H4: La dimensión estructura del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

H5: La dimensión autonomía del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

H6: La dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

H7: La dimensión recompensa del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

H8: La dimensión identidad del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

2.4 Operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Tipo	Escala de medición	Indicador
V.1 Clima organizacional	Proceso de interacción de los factores tecnológicos reglamentos de una organización.	Estructura autonomía Relaciones interpersonales Recompensa Identidad	Cualitativa	Ordinal	Conocimiento sobre las políticas y reglamentos de la institución.
					Procedimientos
					Tipo de información más relevante en la toma de decisiones.
V.2 Satisfacción laboral	Es evaluación positiva ue hace el trabajador frente a su propio trabajo y está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.	Factores intrínsecos Factores extrínsecos	Cualitativa	Ordinal	Reconocimiento
					Responsabilidad
					Autonomía

FUENTE: Elaboración propia

2.5 Definición de términos básicos

2.5.1 Clima organizacional

El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización (15).

2.5.2 Comunicación

Son proceso mediante el cual se transmite información y comprensión entre dos personas o más personas.

2.5.3 Desempeño laboral

El desempeño es el comportamiento del evaluado que presenta la posibilidad de alcanzar los objetivos formulados; el desempeño constituye la estrategia personal que escoge el individuo para alcanzar los objetivos. Esto significa que cada persona debe escoger, con total libertad y autonomía sus propios medios para alcanzar objetivos (15).

2.5.4 Eficiencia

Logro de fines con el mínimo de recursos (15).

2.5.5 Medio Ambiente

Contexto físico y social en el que funciona un sistema (organización, personas o grupos) (15).

2.5.6 Motivación

Aquellos que impulsan, dirigen y mantienen el comportamiento humano (15).

2.5.7 Organización

Es una unidad social coordinada en forma consiente que se compone de dos o más personas, que funciona con relativa continuidad para lograr una meta común o un conjunto de ellas (15).

2.5.8 Satisfacción Laboral

“Es el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características” (22).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo

La investigación pertenece al tipo de investigaciones no experimentales, porque solo se preocupa por describir, analizar, explicar y en algunos casos predecir los acontecimientos de las variables, es decir no existe manipulación de estas, se considera las características de las variables tal como se encuentran en su ámbito natural.

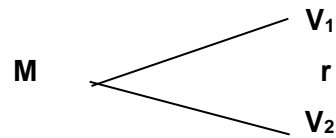
Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2018) definen a las investigaciones no experimentales como los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Por otro lado, de acuerdo a los momentos en las que se recogió los datos, la investigación pertenece al tipo de investigaciones transversales o transaccionales, porque la prueba se aplicó en un único momento. Hernández et al. (2018) dice que las investigaciones transversales son investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

3.1.3 Nivel

El nivel de investigación es descriptivo correlacional. Según Vinuesa (28) define que “los estudios descriptivos correlacionales determinan el grado de asociación entre variables”. Además, indica que una correlación es una medida del grado en que dos variables se hallan presuntamente conexas o relacionadas. Por consiguiente, un estudio correlacional pretende determinar si individuos con una puntuación alta en una variable también tiene puntuación alta en una segunda variable.

El gráfico que corresponde a esta correlación es el siguiente:



Dónde:

V₁: Autoestima

V₂: Desempeño laboral

r: Relación

3.2 Diseño de investigación

El diseño empleado en el estudio es no experimental y transversal, porque las variables no se manipularon durante el desarrollo y se midieron en un tiempo determinado en la realidad. Es decir, las variables carecen de manipulación deliberada, donde no existen grupos de control ni experimental.

Kerlinger (29) indica que la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, donde los hechos ya han sucedido o no son manipulables.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población en el estudio estuvo conformada por las 66 Enfermeras del área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza que venían laborando en el periodo 2018 y tenían como mínimo un año en dicho hospital.

Cabe indicar que, según Hernández et al. (26), “la población es el total de todos los casos que cumplen con una serie de especificaciones o características”.

3.3.2 Muestra

El seleccionar una muestra se sustenta en el hecho de reducir costos, tiempo y cuando el tamaño de la población es grande; sin embargo, en el estudio no se ha tomado una muestra porque el tamaño de la población es pequeño y se cuenta con el acceso a todas las unidades elementales., por lo que podemos decir que el muestreo es no probabilístico.

Criterios de inclusión:

- Personal de enfermería que labora en el área de emergencia del Hospital Loayza.
- Personal que cuenta con más de 1 año de servicio en emergencia.
- Personal que se encuentra presente al momento de ejecutar la encuesta.

Criterios de exclusión:

- Personal administrativo que labora en el área de emergencia del Hospital Loayza.
- Personal de enfermería con menos de 1 año de servicio en emergencia.
- Personal de enfermería que se encuentra de vacaciones, permiso o licencia.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Descripción de instrumentos

Los datos para el estudio fueron recolectados con el uso de la técnica de encuesta, donde la búsqueda sistemática de información se realizó mediante dos cuestionarios.

En el caso de la variable clima organizacional, se consideró la teoría de Litwin y Stinger (28) que consta de 5 dimensiones. En la satisfacción laboral es de acuerdo con la teoría de Lawler y Porter (1967) citado por Dorta y Gonzales (28) donde se realizó en base a 2 dimensiones. (28) En el estudio se tomó como referencia el instrumento validado que empleo Quispe, N. (30) en el estudio "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015".

El cuestionario contiene 6 ítems para identificar datos generales tales como: género, edad, área, tiempo de servicio, nivel de estudios y modalidad de contrato. La variable Clima Organizacional consta de 26 ítems distribuidos en 5 dimensiones: estructura (ítems del 1 al 5), Autonomía (ítems del 6 al 9), relaciones interpersonales (ítems del 10 al 16), recompensa (ítems del 17 al 21) e Identidad (ítems del 22 al 26).

En cuanto a la variable Satisfacción Laboral, está conformada por 16 ítems en 2 dimensiones: factores extrínsecos (ítems del 27 al 34) y factores intrínsecos (ítems del 35 al 42). Las alternativas de los ítems de ambas variables tuvieron la siguiente valoración: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5).

3.4.2 Validación del instrumento

En el estudio se consideró la validación de contenido de los ítems del cuestionario, esta se realizó mediante el juicio de expertos, para tal fin, se obtuvo la evaluación de 3 expertos en el tema que evaluaron 3 criterios del cuestionario: pertinencia, relevancia y claridad. Los resultados con evaluación porcentual se observan en la siguiente tabla:

Tabla 1
Resultados del juicio de expertos

Expertos	Grado / Especialidad	Criterios			Promedio
		Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Pérez Sigvas Rosa Eva	Doctora / Ciencias de la Educación	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Jaimes Velásquez Carlos Alberto	Magister / Estadístico	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Matta Solís Hernán Hugo	Doctor / Ciencias de la Educación	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Promedio		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: *Elaboración propia*

El resultado promedio es de 99.2%, esto indica que el instrumento tiene validez de contenido para medir las variables de estudio.

La confiabilidad se evaluó mediante el análisis de consistencia interna, por ello, como los ítems del instrumento tienen alternativas de tipo Likert, se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach para cada variable y dimensión.

El instrumento se aplicó a una muestra piloto a 30 enfermeras. En la siguiente tabla se muestran los resultados:

Tabla 2

Coefficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento de las variables

Variables / dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima Organizacional	0.934	26
Estructura	0.826	5
Autonomía	0.529	4
Relaciones interpersonales	0.892	7
Recompensa	0.924	5
Identidad	0.534	5
Satisfacción Laboral	0.941	16
Factores extrínsecos	0.884	8
Factores intrínsecos	0.893	8

FUENTE: *Elaboración propia 2018*

En la Tabla 2 se muestra los resultados del análisis de fiabilidad mediante el uso del coeficiente Alfa de Cronbach, la misma que mide la consistencia interna de los ítems del instrumento. Nunally & Bernstein, (31) citado por Quero (31) para medir las variables clima organizacional y satisfacción laboral los valores de Alfa de Cronbach son 0.934 y 0.941 respectivamente; esto indica que el instrumento tiene muy alta confiabilidad.

En el caso de las dimensiones, se observan valores confiabilidad por encima de 0.50, esto indica que tienen entre moderada y alta confiabilidad.

Los resultados indican que el instrumento en su conjunto es confiable para el estudio.

3.5 Procesamiento y análisis de datos

Los datos que fueron recolectados mediante la aplicación del instrumento fueron ingresados al programa Microsoft Excel 2016, posteriormente, se exporto al software estadístico SPSS versión 24, donde se elaboró un libro de códigos para las alternativas de cada ítem.

El análisis de los datos se realizó en dos etapas:

Análisis descriptivo, donde se construyeron tablas y gráficos de distribución de enfermeras según cada una de las variables y sus dimensiones.

Análisis inferencial, donde los puntajes de cada variable y sus dimensiones fueron evaluados para verificar si tienen distribución normal, para ello, se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, para una población mayor a 60, con una escala de medición ordinal, variable cualitativa.

Luego, las hipótesis del estudio fueron contrastadas mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman con una significancia del 5%. La fórmula para su cálculo es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n D_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

n: Número de datos

D_i : diferencia $X_i - Y_i$

X_i : rango i de la variable X .

Y_i : rango i de la variable Y .

Y para fines de la interpretación de la correlación, cuando el valor más se acerca a 1, mayor correlación, cuando más se acerca al 0 es de menor correlación.

3.6 Aspectos éticos

Se respetó la opinión y privacidad de cada personal de enfermería protegiendo su identidad e informándoles de los resultados. Así mismo se obtuvo el consentimiento informado de cada uno de los participantes.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos: Resultados

Variable 1: Clima organizacional

Los puntajes totales de la variable clima organizacional fueron categorizados en 3 niveles: malo, regular y bueno; donde cada categoría representa el 33.3% del puntaje teórico.

Tabla 3
Distribución del personal de enfermería según niveles del
Clima organizacional

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	59 - 82	0	0.0
Regular	83 - 106	47	71.2
Bueno	107 - 130	19	28.8
Total		66	100.0

Fuente: *Elaboración Propia, 2018*

En la Tabla 3 se observa que el 71.2% del personal de enfermería cuenta con un nivel Regular de Clima Organizacional en el trabajo; mientras que, el 28,8% tienen un nivel Bueno. Por lo que podemos decir que en la variable de Clima Organizacional predomina nivel Regular para el personal de Enfermería.

Variable 2: Satisfacción laboral

Tabla 4
Distribución del personal de enfermería según niveles de Satisfacción Labora.

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	59 - 82	0	0.0
Medio	83 - 106	55	83,3
Alto	107 - 130	11	16,7
Total		66	100.0

Fuente: *Elaboración Propia, 2018*

En la Tabla 4 se observa que el 83.3% del personal de enfermería tienen satisfacción media en el trabajo; mientras que, el 16.7% tienen satisfacción alta. Por lo que podemos decir que en la variable de Satisfacción Laboral predomina nivel Medio para el personal de Enfermería.

Resultados inferenciales:

Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad de los puntajes de las variables y sus dimensiones.

Variables / dimensiones	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	.278	66	.000
Estructura	.285	66	.000
Autonomía	.333	66	.000
Relaciones interpersonales	.214	66	.000
Recompensa	.291	66	.000
Identidad	.233	66	.000
Satisfacción Laboral	.282	66	.000
Factores extrínsecos	.414	66	.000
Factores intrínsecos	.226	66	.000

Fuente: *Elaboración Propia*

Con el objetivo de analizar la correlación de las variables, así como las dimensiones, fue necesario evaluar si los puntajes totales tienen distribución normal. Por ser una población mayor a 60, se utilizó el estadístico de Kolmogórov-Smirnov, para un p-valor ($p < 0,05$) se presentó una distribución no normal, estableciéndose para el análisis de las variables y dimensiones las pruebas no paramétricas.

Análisis de correlación:

Para determinar la correlación entre las variables de estudio, en el presente estudio, se utilizó la prueba no paramétrica de correlación bivariado de Spearman (Rho). A su vez, el grado de correlación obtenido expresado del 0 al 1 para relaciones directamente proporcionales y de 0 a -1 para relaciones inversamente proporcionales, se interpreta bajo el siguiente criterio (38):

Rho = [0; 0,1> Correlación irrelevante

Rho = [0,1; 0,3> Correlación leve

Rho = [0,3; 0,5> Correlación moderada

Rho = [0,5; 1] Correlación alta

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H₀: El Clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

H₁: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

Tabla 6

Análisis de correlación del clima organizacional y satisfacción laboral.

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,887**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	66	66
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,887**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	66	66

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Regla de Decisión si	$P \geq 0.05$ Acepto Hipótesis Nula
	$p \leq 0.05$ Rechazo Hipótesis Nula

En la tabla 6 se presenta los resultados del análisis de correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería. Se observa que el valor de probabilidad es $0.000 < 0.05$, por lo que, de acuerdo a la regla de decisión, se puede afirmar que hay significancia estadística del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.887, dicho valor indica que el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen correlación alta y directa; esto se evidencia en la figura 5; donde la tendencia de los puntajes es creciente, es decir, a mayor puntaje de clima organizacional, mayor es el puntaje de satisfacción laboral.

Hipótesis específica 1

Ho: La dimensión estructura del clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

H1: La dimensión estructura del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

Tabla 7

Análisis de correlación de la dimensión estructura del clima organizacional y satisfacción laboral

		Estructura	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Estructura	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,956**
		N	66
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,956**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	66

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Regla de Decisión si	$P \geq 0.05$ Acepto Hipótesis Nula
	$p \leq 0.05$ Rechazo Hipótesis Nula

En la tabla 7 se presenta los resultados del análisis de correlación entre la dimensión estructura del clima organizacional y la variable satisfacción laboral del personal de enfermería. Se observa que el valor de probabilidad es $0.000 < 0.05$, por lo que, de acuerdo a la regla de decisión, se puede afirmar que hay significancia estadística de la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.956, dicho valor indica que la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral tienen correlación muy alta y directa; esto se evidencia en la figura 6; donde la tendencia de los puntajes es creciente, es decir, a mayor puntaje de la dimensión estructura del clima organizacional, mayor es el puntaje de satisfacción laboral.

Hipótesis específica 2

Ho: La dimensión autonomía del clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

H2: La dimensión autonomía del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

Tabla 8

Análisis de correlación de la dimensión autonomía del clima organizacional y satisfacción laboral

		Autonomía	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Autonomía	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,817**
		N	66
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,817**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	66

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Regla de Decisión si	$P \geq 0.05$ Acepto Hipótesis Nula
	$p \leq 0.05$ Rechazo Hipótesis Nula

En la tabla 8 se presenta los resultados del análisis de correlación entre la dimensión autonomía del clima organizacional y la variable satisfacción laboral del personal de enfermería. Se observa que el valor de probabilidad es $0.000 < 0.05$, por lo que, de acuerdo a la regla de decisión, se puede afirmar que hay significancia estadística de la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.817, dicho valor indica que la dimensión autonomía del clima organizacional y la satisfacción laboral tienen correlación alta y directa; esto se evidencia en la figura 7; donde la tendencia de los puntajes es creciente, es decir, a mayor puntaje de la dimensión autonomía del clima organizacional, mayor es el puntaje de satisfacción laboral.

Hipótesis específica 3

Ho: La dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

H3: La dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

Tabla 9
Análisis de correlación de la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y satisfacción laboral

			Relaciones interpersonales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1.000	,739**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	66	66
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,739**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	66	66

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Regla de Decisión si	$P \geq 0.05$ Acepto Hipótesis Nula
	$p \leq 0.05$ Rechazo Hipótesis Nula

En la tabla 9 se presenta los resultados del análisis de correlación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la variable satisfacción laboral del personal de enfermería. Se observa que el valor de probabilidad es $0.000 < 0.05$, por lo que, de acuerdo a la regla de decisión, se puede afirmar que hay significancia estadística de la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.739, dicho valor indica que la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral tienen correlación alta y directa; esto se evidencia en la figura 8; donde la tendencia de los puntajes es creciente, es decir, a mayor puntaje de la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional, mayor es el puntaje de satisfacción laboral.

Hipótesis específica 4

Ho: La dimensión recompensa del clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

H4: La dimensión recompensa del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

Tabla 10.

Análisis de correlación de la dimensión recompensa del clima organizacional y satisfacción laboral

			Recompensa	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Recompensa	Coefficiente de correlación	1.000	,779**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	66	66
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,779**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	66	66

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Regla de Decisión si	$P \geq 0.05$ Acepto Hipótesis Nula
	$p \leq 0.05$ Rechazo Hipótesis Nula

En la tabla 10 se presenta los resultados del análisis de correlación entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la variable satisfacción laboral del personal de enfermería. Se observa que el valor de probabilidad es $0.000 < 0.05$, por lo que, de acuerdo a la regla de decisión, se puede afirmar que hay significancia estadística de la dimensión recompensa del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.779, dicho valor indica que la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción

laboral tienen correlación alta y directa; esto se evidencia en la figura 9; donde la tendencia de los puntajes es creciente, es decir, a mayor puntaje de la dimensión recompensa del clima organizacional, mayor es el puntaje de satisfacción laboral.

Objetivo específico 5

Ho: La dimensión identidad del clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

H1: La dimensión identidad del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

Tabla 11
Análisis de correlación de la dimensión identidad del clima organizacional y satisfacción laboral

			Identidad	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Identidad	Coefficiente de correlación	1.000	,894**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	66	66
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,894**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	66	66

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Regla de Decisión si	$P \geq 0.05$ Acepto Hipótesis Nula
	$p \leq 0.05$ Rechazo Hipótesis Nula

En la tabla 11 se presenta los resultados del análisis de correlación entre la dimensión identidad del clima organizacional y la variable satisfacción laboral del personal de enfermería. Se observa que el valor de probabilidad es $0.000 < 0.05$, por lo que, de acuerdo a la regla de decisión, se puede afirmar que hay

significancia estadística de la dimensión identidad del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.894, dicho valor indica que la dimensión identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral tienen correlación alta y directa; esto se evidencia en la figura 10; donde la tendencia de los puntajes es creciente, es decir, a mayor puntaje de la dimensión identidad del clima organizacional, mayor es el puntaje de satisfacción laboral.

4.3. Discusión de resultados

La presente investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018”, tuvo como objetivo general Determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018. Los objetivos específicos fueron determinar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral, así como la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral. En base a los resultados encontrados se procedió a realizar el análisis y discusión de los mismos.

En cuanto al Objetivo general, se encontró que existe una relación directa y significativa entre ambas variables ($Rho=0.887$) y con un p-valor ($0,000 < 0,05$), es directa en la medida que a mayores niveles del clima organizacional también son mejores los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores, también a menores niveles de clima organizacional son menores los niveles de satisfacción de los trabajadores, asimismo es estadísticamente significativa ya que se obtuvo un nivel de significatividad de ($0,000 < 0,05$). Coincidiendo con Pérez y Zafra (13) quién encontró que existe asociación e influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral, dichos resultados son similares a los resultados obtenidos en la investigación realizada. Nuestros resultados encontrados nos confirman que se necesita una serie de estrategias que articulen la participación democrática de los

trabajadores, el trabajo colaborativo y la responsabilidad compartida en la toma de decisiones y la necesidad de afianzar políticas de reconocimiento al logro de objetivos individuales e institucionales en la mejora de la satisfacción laboral. Es así que, al ser el clima organizacional favorable proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y es desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

El nivel de Clima organizacional encontrada en la presente investigación fue Regular en un 71,2%. Coincidiendo con los hallazgos de otras investigaciones realizadas con un mismo nivel de esta variable (7, 13 y 16). De acuerdo a los resultados encontrados se requiere de estrategias que permitan el fortalecimiento del clima organizacional, como un trabajo coordinado entre equipos, la afirmación de la identidad y compromiso con las tareas y funciones que cada profesional desarrolla.

El nivel de Satisfacción laboral encontrada en la presente investigación fue Medio en un 83,3%. Coincidiendo con los hallazgos de otras investigaciones realizadas con in mismo nivel de esta variable (6, 7 y 13). Teniendo en cuenta los resultados encontrados de esta variable, se necesita de implementar el afianzamiento de una gestión y participación democrática en el desarrollo de la institución, así como el justo reconocimiento a la labor realizada con esfuerzo y dedicación, en una profesión que tiene como centro de atención a la persona que busca mejoras para su salud.

El Clima organizacional en la dimensión Estructura presenta una relación directa y significativa con la Satisfacción laboral del personal de enfermería ($Rho=0.956$) y con un p-valor ($0,000 < 0,05$). Coincidiendo con Guerrero E. & Nieto N. (15) quienes encontraron que existe relación en la dimensión estructura con la satisfacción del personal, encontrando además que un 44% del personal presentaron satisfacción en el trabajo, dichos resultados concuerdan con nuestros hallazgos. Además, debemos tener en cuenta que los resultados en nuestra investigación, se presentaron en la medida que el personal requiere de metas claras y alcanzables, así como de políticas, planes y reglamentos que faciliten el cumplimiento de sus desempeños, teniendo en consideración que todavía se

tiene un porcentaje del personal con insatisfacción laboral (16,7%). Además, estos resultados muestran que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el nivel de satisfacción.

El Clima organizacional en la dimensión Autonomía presenta una relación directa y significativa con la Satisfacción laboral del personal de enfermería ($Rho= 0,817$) y con un p-valor ($0,000 < 0,05$). Coincidiendo con Chávez y Ríos (16) quienes encontraron que existe relación altamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras. Dichos resultados también concuerdan con nuestros hallazgos. Los resultados encontrados en nuestra investigación se presentan en la medida que el personal necesita de independencia para tomar decisiones, ninguno de los trabajadores se siente en condiciones de abordar un desempeño eficaz en cuanto percibe un ambiente de coacción ante la toma de decisiones y el de tomar iniciativas que contribuyan al cumplimiento de objetivos propuestos por especialidades, áreas o institucionales. Un trabajador que desde su puesto de trabajo sea capaz de tomar decisiones para realizar las metas propuestas de la institución, necesita de un entorno laboral favorable y satisfacción por el trabajo.

El Clima organizacional en la dimensión Relaciones interpersonales presenta una relación directa y significativa con la Satisfacción laboral del personal de enfermería ($Rho=0,739$) y con un p-valor ($0,000 < 0,05$). Coincidiendo con Fegueiredo H, Grau E, Gil P, García J. (6) quienes encontraron que el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y la Satisfacción Laboral tienen relación negativa, entendiéndose este resultado como la medida para aumentar el nivel del Síndrome de Quemarse por el trabajo disminuye el nivel de satisfacción, este valor coincide con los hallazgos de nuestra investigación. Los hallazgos de nuestra investigación se presentan en la medida que las responsabilidades son compartidas entre el personal de enfermería y el equipo directivo, donde haya un ambiente favorable de trabajo donde predomine los cuatro pilares que la sostienen: armonía, solidaridad, confianza y apoyo mutuo entre trabajadores, entre los integrantes del equipo directivo, y entre trabajadores y equipo directivo. Siendo importante que los

directivos soliciten la opinión de los trabajadores para tomar las decisiones más adecuadas en un contexto de favorecer el trato justo y la satisfacción en el trabajo.

El Clima organizacional en la dimensión Recompensa presenta una relación directa y significativa con la Satisfacción laboral del personal de enfermería ($Rho=0,779$) y con un p-valor ($0,000 < 0,05$). Coincidiendo con Juárez J. (7) quien encontró que existe una relación altamente significativa entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, además los niveles encontrados en cada una de las variables son de niveles Medios. En el caso de las dimensiones estudiadas también se encontró una relación significativa entre ellas. En dicho estudio fueron utilizando instrumentos distintos a la presente investigación, pero obtuvieron conclusiones similares. Entre nuestros hallazgos se encontraron que todavía es débil e insuficiente la política de capacitación al personal de enfermería, que necesita ser fortalecido e instituido de manera continua y sistemática en el Plan Operativo Anual (POA) de la Institución. Asimismo, la necesidad e incentivar y reconocer los desempeños en el logro de los objetivos propuestos. El Hospital Nacional Arzobispo Loayza siendo una entidad del Estado peruano, presenta las dificultades propias del sector Salud, donde el personal de salud muestra inconformidad en sus remuneraciones, siendo este aspecto, entre otros, el que más influye en la satisfacción del personal. Lo que no sucede en otras realidades hospitalarias, como es el caso de los países europeos, donde el personal de enfermería recibe mejores remuneraciones y la satisfacción laboral se ubican en otras secciones como la higiene y limpieza del local o las relaciones con los jefes.

El Clima organizacional en la dimensión Identidad presenta una relación directa y significativa con la Satisfacción laboral del personal de enfermería ($Rho=0,894$) y con un p-valor ($0,000 < 0,05$). Coincidiendo con Manosalvas C, Manosalvas L, Nieves J. (9) quienes encontraron que el clima organizacional favorable va a condicionar una mayor satisfacción laboral y existe una alta correlación positiva. Dicho estudio es muy importante porque nos orienta en el sentido de la relación de ambas variables siendo sus resultados similares a la presente investigación sobre todo en la dimensión Identidad del clima organizacional donde presenta una relación directa y significativa con la satisfacción laboral. Los hallazgos de nuestra

investigación nos presentan que las sugerencias de los trabajadores no están siendo atendidas en la medida que las dificultades que la propiciaron y todavía subsisten en la Institución, es decir no se están aceptando las contribuciones de propuestas y alternativas desde el rol del personal, esto de una u otra manera afecta un adecuado clima laboral. En la medida que el conjunto de trabajadores se sientan comprometidos y fortalecidos con la visión de la Institución, plenamente identificados con los objetivos propuestos, estos serán alcanzados.

Resulta muy relevante en el ámbito de salud la investigación desarrollada, donde se han realizado escasos estudios al respecto. La información obtenida sirve para tener una visión más amplia de la problemática de lo que pasa en el ámbito de la salud pública.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.887, dicho valor indica que el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen correlación alta y directa; donde la tendencia de los puntajes es creciente, es decir, a mayor puntaje de clima organizacional, mayor es el puntaje de satisfacción laboral, además de ser una correlación significativa, por cuanto se alcanzó un p-valor ($0,00 < 0,05$)
2. En la variable del Clima organizacional predomina el nivel Regular para el personal de Enfermería en un 71.2%.
3. En la variable Satisfacción predomina el nivel Medio para el personal de Enfermería en un 83.3%.
4. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.956, dicho valor indica que la dimensión estructura y la satisfacción laboral tienen correlación muy alta y directa; es decir, a mayor puntaje de la dimensión estructura del clima organizacional, mayor es el puntaje de satisfacción laboral, además de ser una correlación significativa, por cuanto se alcanzó un p-valor ($0,00 < 0,05$)
5. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.817, dicho valor indica que la dimensión autonomía y la satisfacción laboral tienen correlación alta y directa; es decir, a mayor puntaje de la dimensión autonomía del clima organizacional, mayor es el puntaje de satisfacción laboral, además de ser una correlación significativa, por cuanto se alcanzó un p-valor ($0,00 < 0,05$)
6. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.739, dicho valor indica que la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral tienen correlación alta y directa; es decir, a mayor puntaje de la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional, mayor es el puntaje de satisfacción laboral, además de ser una correlación significativa, por cuanto se alcanzó un p-valor ($0,00 < 0,05$)

7. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.779, dicho valor indica que la dimensión recompensa y la satisfacción laboral tienen correlación alta y directa; es decir, a mayor puntaje de la dimensión identidad del clima organizacional, mayor es el puntaje de satisfacción laboral, además de ser una correlación significativa, por cuanto se alcanzó un p-valor ($0,00 < 0,05$)

8. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.894, dicho valor indica que la dimensión identidad y la satisfacción laboral tienen correlación alta y directa; es decir, a mayor puntaje de la dimensión identidad del clima organizacional, mayor es el puntaje de satisfacción laboral, además de ser una correlación significativa, por cuanto se alcanzó un p-valor ($0,00 < 0,05$).

5.2 Recomendaciones

1. Realizar en forma periódica acciones de evaluación y monitoreo del Clima organizacional y la Satisfacción laboral, para reforzar su desarrollo y corregir algunas desviaciones que se presenten y consolidar el compromiso institucional, en un ambiente de confianza, seguridad y cooperación. implementando estrategias que conlleven a una mayor y mejor calidad del clima organizacional, fortaleciendo la relación entre los profesionales de la salud, así como con el equipo directivo e impulsar la identidad con la Institución. Aprobando de manera conjunta y participativa un Plan de mejora donde todos se sientan parte principal y fundamental para el avance de la Institución y el alcance significativa de la satisfacción laboral del personal de enfermería.
2. Difundir ampliamente entre los empleados de la Institución, mediante reuniones generales, por secciones o áreas, por especialidades, por ramas o grupos equivalentes, por turnos o servicios, acerca de la aprobación participativa de la visión, misión y valores institucionales, así como los objetivos, políticas, planes anuales y reglamentos, tomando en consideración estrategias de mejoramiento continuo y desarrollo, con metas razonables, realizables y alcanzables, que permitan un mejor clima organizacional.
3. Promover entre el personal de enfermería del hospital el conocimiento actualizado de las normas y leyes vigentes relacionados con la función que desempeñan, así como guías y protocolos de atención, considerando estrategias de mejoramiento de los desempeños, con metas claras y de logro alcanzables, que permitan al trabajador actuar con satisfacción al momento de ejecutar sus altas responsabilidades.
4. Implementar políticas de capacitación en las diversas especialidades, sobre todo en la convivencia social y el trato con los pacientes o usuarios del Hospital, además desarrollar políticas de becas en segunda especialidad, maestría y doctorado en salud pública, así como programas de intercambio, asimismo, respeto a las guardias y reconocimiento mediante Resoluciones Directorales al cumplimiento de las responsabilidades en los objetivos de la Institución, para así obtener un mejor desarrollo en sus actividades de los empleados, que propicien un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se

sientan satisfechos, motivados, valorados y que refuercen su compromiso con su trabajo y con la institución.

5. Fomentar un clima organizacional donde resalte la participación democrática de los trabajadores al momento de realizar sus funciones de la forma más adecuada, según su criterio y experticia, además de desarrollar sus responsabilidades de trabajo, tomando iniciativas propias al cargo y funciones que desempeña con autonomía, en un ambiente de respeto y tolerancia entre los trabajadores y el equipo directivo, conscientes de que todos apoyan el trabajo en una sola dirección, con la finalidad de resolver problemas, para fortalecer y/o mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, también con el propósito de mejorar la calidad de atención de los usuarios.

6. Realizar medición del clima organizacional en los diferentes servicios de enfermería, a fin de poder extrapolar los resultados en todo el hospital. Mediante prácticas donde se ponga en funcionamiento el trabajo colaborativo, el apoyo a quien lo necesita, llevando adelante una comunidad de solidaridad y apoyo entre pares, así como la práctica de habilidades sociales como la empatía, asertividad, escucha activa y la predisposición para resolver conflictos que impiden alcanzar los objetivos inmediatos y mediatos de la institución, esto es, de llevar adelante unas saludables relaciones interpersonales que darán fuerza y potencia al clima organizacional y por ende a la satisfacción laboral del personal enfermero.

7. Mejorar la comunicación para los empleados con el propósito de articular acciones estratégicas para desarrollar valores e identificación con la institución que permitan una cultura organizacional sólida, mediante entrevistas o reuniones donde se recoja diversos puntos de vistas, usando el libro de sugerencias, buzón de recomendaciones, paneles descriptivos o el uso de redes sociales de interacción. A través de estas herramientas los empleados podrán plantear sus preocupaciones, expresar sus inconformidades, dudas e inquietudes, presentando libremente propuestas y sugerencias para realizar sus funciones, en forma adecuada, sintiéndose parte e identificado con la institución, lo cual permitirá alcanzar mejores niveles de satisfacción laboral para beneficio del servicio y de los usuarios.

8. En futuras investigaciones debe tenerse en cuenta los resultados encontrados y comprender e involucrar al personal de salud por especialidades, áreas o servicios, así como a diversos centros hospitalarios agrupados en Redes de Salud. Proponiéndose como futuras líneas de investigación:
- Clima organizacional y satisfacción laboral del personal enfermero especialistas en adultos mayores en el área de emergencia.
 - Gestión democrática y satisfacción laboral del personal enfermero especialistas en adultos mayores en el área de emergencia.
 - Habilidades sociales en la Gestión y satisfacción laboral del personal enfermero especialistas en adultos mayores en el área de emergencia.
 - Instrumentos de medición del clima organizacional y Satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Casana M, Clima organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. [Internet]. Trujillo-Perú: Universidad Privada Antenor Orrego 2015 [Revisado 2017; citado el 19 Nov 2017]. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf
2. Barómetro Clima laboral en España 2015. Bienestar y motivación laboral. [Internet]. España: Edenred. 2016. [Revisado 2017; citado el 19 Nov 2017]. Disponible en: <https://www.edenred.es/blog/barometro-clima-laboral-edenred-2015/>
3. Cristancho F. Estudio de clima laboral en Latino América 2015. [Internet]. Latinoamérica. Acsendo. 2015. [Revisado 2017; Citado el 19 Nov 2017]. Disponible en: <https://rdstation-static.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>
4. Sánchez D. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos. [Internet]. San Martín. Perú UNSM 2015. [Revisado 2017; citado 23 agosto 2017]; 1(58). Disponible desde: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2081/00-2-03259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Ministerio de Salud, Encuesta Nacional de Satisfacción del usuario interno, [Internet]. Perú. 2016, Boletín Ministerio de Salud [citado el 23 agosto del 2017]. Disponible en: http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf
6. Fegueiredo H, Grau E, Gil P, García J. Síndrome de Quemarse por el Trabajo y Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería. [Internet]. España. Psicothema. 2012 [citado 13 diciembre 2017]; 24(2): Disponible desde <http://www.psicothema.com/pdf/4010.pdf>
7. Juárez J, Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. [Internet]. México. RevMed. 2016. [citado 19 noviembre 2017]; 50(3): 307-314. Disponible desde: <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2012/im123n.pdf>
8. Segredo A. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. [Internet]. Cuba. Rev. Cubana Salud Publica. 2013 [citado 13 diciembre 2017]; 39(2):385-393 Disponible desde: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>

9. Manosalvas C, Manosalvas L, Nieves J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. [online]. Colombia. *AD-minister* n.26 2015, [cited 2017-11-19], pp.5-15. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>
10. Peña M. Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa Familiar. [Internet]. *REV. INT.ADM Y FINANZAS*. Mexico-2015 [citado 13 Diciembre 2017]; 8(1): Disponible desde :
<ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n1-2015/RIAF-V8N1-2015-3.pdf>
11. Gamero H. Satisfacción laboral como dimensión de la felicidad. [Internet]. *Rev. Ciencia & trabajo*. Peru-2013[citado 13 diciembre 2017]; 15(47): Disponible desde:
https://www.researchgate.net/profile/Harold_Gamero_Maldonado/publication/311451726_La_Satisfaccion_Laboral_como_Dimension_de_la_Felicidad_JOB_SATISFACTION_AS_A_DIMENSION_OF_HAPPINESS/links/599c40720f7e9b892baf93ca/La-Satisfaccion-Laboral-como-Dimension-de-la-Felicidad-JOB-SATISFACTION-AS-A-DIMENSION-OF-HAPPINESS.pdf
12. Bobbio L, Ramos W. Satisfacción Laboral y Factores Asociados en Personal Asistencial Medico y no Medico de un Hospital Nacional [Internet]. Lima-Perú. *Revista peruana de epidemiologia*. 2018 [citado 16 Marzo 2018]; 14(2): Disponible desde :
<http://www.redalyc.org/pdf/2031/203119666007.pdf>
13. Pérez, Y., y Zafra, E. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, [Internet]. Lima 2017[citado 16 Marzo 2018]; Disponible desde :
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2717/TESIS%20P%20c3%a9rez%20Yolanda%20-%20Zafra%20Emilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Mamani, N. (2017) En su investigación La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional Luis Nicasio Sáenz.” [Internet]. Perú. 2017. [citado 16 Marzo 2018]; Disponible desde :
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/986/MAESTRO%20-%20Mamani%20Vitulas%20Nely%20Venicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Guerrero, E., y Nieto, N. (2015) El clima organizacional desde el enfoque de Litwin y Stringer en relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Hospital Cayetano Heredia. [Internet]. Perú. 2015. [citado 16 Marzo 2018]; Disponible desde :
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2936/TESIS%20Guerrero%20Eduardo%20-%20Nieto%20Nancy%20-%20A9lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Chávez D, Ríos K. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, [Internet]. Perú. Univ. Priv. Antenor Orrego. 2015. [citado 25 de junio 2020]; Disponible desde:

- http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1670/1/RE_ENFER_CLIMA-ORGANI-SATIISFA-LABO-ENFERME_TESIS.pdf
17. Blanco K. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima [Internet]. Univ. Priv. Cesar Vallejo. 2015. [citado 25 de junio 2020];: Disponible desde:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25315/Blanco_IKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 18. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. [Internet]. México. 5ta Edición Mac Graw Hill Editores. 1999 [citado 2018 Abril 28] : Disponible en:
[http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)
 19. Rodríguez E. El clima organizacional presente en una empresa de servicio. [Internet]. Venezuela. Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Vol. 1 N° 25. 2016. [citado 2018 Abril 28] Disponible en:
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
 20. Robbins, E. y Judge, T. Comportamiento Organizacional. [Internet]. México. 13a. ed. Pearson. 2009 [citado 23 Agosto 2018]: Disponible desde :
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf
 21. Krogstad, U., et al. Predictores de satisfacción laboral entre médicos, enfermeras y auxiliares en hospitales noruegos: relevancia para la cultura de microunidades. [Internet]. Noruega. Hum Resour Health . 2006; 2006 [citado 23 Agosto 2018]:: Disponible desde:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1397856/>
 22. Litwin y Stinger. citado por Contreras B y Mathe, P. Una herramienta para medir clima organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer. [Internet]. Artículos. [citado el 23 Agosto 2018]. Disponible en:
<file:///C:/Users/USER/Downloads/000378306.pdf>
 23. Quispe N. Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac. [Internet]. Perú, Universidad Nacional José María Arguedas. 2015. [citado el 23 agosto 2018]. Disponible en:
http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 24. Pablos M. Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. [Internet]. España. Universidad de Extremadura. 2016 [citado 23 Agosto 2018]: Disponible desde:
http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf

25. Ruiz J. Ispizua, M. La descodificación de la vida cotidiana. [Internet]. España. Universidad de Deusto. Bilbao. 1989. [citado 23 Agosto 2018]: Disponible desde [:https://es.scribd.com/doc/130220055/Ruiz-Olabuenaga-La-Descodificacion-de-La-Vida-Cotidiana](https://es.scribd.com/doc/130220055/Ruiz-Olabuenaga-La-Descodificacion-de-La-Vida-Cotidiana)
26. Hernández R., et al. Metodología de la investigación. [Internet]. México: (5ta. ed.). Mc Graw Hill. 2006 [citado 23 Agosto 2018]: Disponible desde: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20la%20Edici%C3%B3n%20de%20Edici%C3%B3n.pdf
27. [Tamayo M. El proceso de la investigación científica.](#) [Internet]. [México. 4ta. Edición. Noriega Editores. 2009](#) [citado 23 Agosto 2018]: Disponible desde: <https://es.slideshare.net/sarathrusta/el-proceso-de-investigacion-cientifica-mario-tamayo-y-tamayo1>
28. Vinuesa P. Correlación: teoría y práctica [Internet]. Ciudad México; Universidad Autónoma de México. 2016. p. 1-26. [citado 23 Agosto 2018]: Disponible desde: https://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/R4biosciences/docs/Tema8_correlacion.pdf
29. Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales. [Internet]. México: 4ta Edición. McGraw-Hill. 124. [citado 23 Agosto 2018]: Disponible desde: <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
30. Dorta C. Gonzales I. La motivación en el nivel obrero gerencial de la fábrica Tropicana según la teoría de las expectativas (Porter-Lawler). [Internet]. Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello. 2006. [citado 23 Agosto 2018]: Disponible desde: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9872.pdf>
31. Quero M. Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. [Internet]. Venezuela. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín. 2010 [citado 23 Agosto 2018]: Disponible desde: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño metodológico
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del HNAL 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo es satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018?</p> <p>¿Cómo es el clima organizacional del personal de Enfermería en el área de emergencia del HNAL 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión estructura y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del HNAL 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dimensión autonomía y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del HNAL 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del HNAL 2018.</p> <p>Conocer el nivel de clima organizacional del personal de Enfermería en el área de emergencia del HNAL 2018</p> <p>Conocer la relación de la dimensión estructura y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del HNAL 2018.</p> <p>Conocer la relación de la dimensión autonomía y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del HNAL 2018.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H1: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del HNAL 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H2: La dimensión estructura se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del HNAL 2018.</p> <p>H3: La dimensión autonomía se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del HNAL 2018.</p> <p>H4: La dimensión relaciones interpersonales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del HNAL 2018.</p>	<p>Clima organizacional:</p> <p>Estructura</p> <p>Autonomía</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Recompensa</p> <p>Identidad</p> <p>Satisfacción laboral:</p> <p>Factores extrínsecos</p> <p>Factores intrínsecos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento sobre las políticas y reglamentos de la institución. - Procedimientos - Tipo de información más relevante en la toma de decisiones. - Autodeterminación - Responsabilidad - Relaciones entre los trabajadores - Cooperación y ayuda mutua. -Confianza entre el personal. -Comunicación entre los trabajadores - Sistema de capacitaciones - Estímulos a los mejores desempeños -Compromiso con la institución -Implicancia y pertenencia -Política y procedimiento -Pago -Supervisión -Condiciones laborales -Relaciones Interpersonales -El trabajo mismo -Reconocimiento 	<p>TIPO</p> <p>Es una investigación de tipo Básico</p> <p>MÉTODO Y DISEÑO</p> <p>El método deductivo y diseño no experimental.</p> <p>NIVEL</p> <p>El nivel descriptivo correlacional.</p> <p>Según el tiempo es una investigación Prospectiva y por la secuencia es Transversal, se hará un corte en el tiempo para evaluar las variables.</p>

<p>emergencia del HNAL2018? ¿Cómo se relaciona la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del HNAL 2018? ¿De qué manera se relaciona la dimensión recompensa y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del HNAL 2018? ¿De qué manera se relaciona la dimensión identidad y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del HNAL 2018?</p>	<p>Conocer la relación de la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del HNAL 2018. Conocer la relación de la dimensión recompensa y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del HNAL 2018. Conocer la relación de la dimensión identidad y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el área de emergencia del HNAL2018.</p>	<p>H5: La dimensión recompensa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en emergencia del HNAL 2018. H6: La dimensión identidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en el área de emergencia del HNAL 2018.</p>		<p>-Responsabilidad -Autonomía</p>	
--	---	---	--	---	--

Anexo 2: Instrumento 1

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA DE GESTION EN SALUD

Cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral

Buenos días/tardes

Estimado(a) Lic. Enfermería, el siguiente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad, obtener información relevante acerca de clima Organizacional y satisfacción laboral del H.N.A.L-Área de Emergencia. Tome en cuenta que dicho cuestionario es completamente anónimo y confidencial. Le pedimos por favor Responda todos los ítems con sinceridad. Llene primero los datos generales, posteriormente lea con atención y conteste todas las preguntas marcando con un (X) en un solo recuadro. Le agradezco por brindarme unos minutos de su tiempo.

Si tiene alguna duda consultar al responsable del presente cuestionario.

I. DATOS GENERALES:

- | | |
|--|---|
| <p>1.1. Género:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Femeninob) Masculino | <p>1.4. Tiempo de servicio EMG-H.N.A.L</p> <ul style="list-style-type: none">a) 1 añob) 2 añosc) 4 añosd) más de 5 años |
| <p>1.2. Edad:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Menos de 25 añosb) de 26 a 35 añosc) de 36 a 45 añosd) de 46 a más | <p>1.5. Nivel de estudios:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Lic. Enfermeríab) Magisterc) Doctorado |
| <p>1.3. En qué área de Emergencia actualmente usted trabaja.</p> <ul style="list-style-type: none">a) Procedimientosb) Tópico De Cirugíac) Tópico De Medicinad) Observación De Cirugíae) Observación De Medicinaf) Triageg) UCEh) Shock Trauma | <p>1.6. Modalidad contrato</p> <ul style="list-style-type: none">a) Nombradob) CASc) 039(PPR) |

Marque con una "X" en los espacios que están numerados de 1 al 5 según las alternativas Sigüientes.

Nunca	A veces	Regularmente	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLES / DIMENSIONES / ÍTEMS		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL						
DIMENSION: Estructura						
1	¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?	1	2	3	4	5
2	¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?	1	2	3	4	5
3	¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?	1	2	3	4	5
4	¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?	1	2	3	4	5
5	¿Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos?	1	2	3	4	5
DIMENSION: Autonomía						
6	¿Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su Criterio?	1	2	3	4	5
7	¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?	1	2	3	4	5
8	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
9	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?	1	2	3	4	5
DIMENSION: Relaciones interpersonales						
10	¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?	1	2	3	4	5
11	¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?	1	2	3	4	5
12	¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?	1	2	3	4	5
13	El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?	1	2	3	4	5
14	¿Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
15	¿Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones?	1	2	3	4	5
16	¿Puede contar con un trato justo por parte de su jefe?	1	2	3	4	5
DIMENSION: Recompensa						
17	¿La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
18	¿Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo?	1	2	3	4	5
19	¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?	1	2	3	4	5
20	¿Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas?	1	2	3	4	5
21	¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
DIMENSION: Identidad						
22	¿Se siente parte de esta institución?	1	2	3	4	5
23	¿Usted presenta propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo?	1	2	3	4	5
24	¿Considera importante su contribución en esta institución?	1	2	3	4	5
25	¿Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
26	¿Disfruta usted trabajar en la institución?	1	2	3	4	5

Anexo 3: Instrumento 2

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA DE GESTION EN SALUD

Cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral

Buenos días/tardes

Estimado(a) Lic. Enfermería, el siguiente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad, obtener información relevante acerca de clima Organizacional y satisfacción laboral del H.N.A.L-Área de Emergencia. Tome en cuenta que dicho cuestionario es completamente anónimo y confidencial. Le pedimos por favor Responda todos los ítems con sinceridad. Llene primero los datos generales, posteriormente lea con atención y conteste todas las preguntas marcando con un (X) en un solo recuadro. Le agradezco por brindarme unos minutos de su tiempo.

Si tiene alguna duda consultar al responsable del presente cuestionario.

I. DATOS GENERALES:

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL						
DIMENSION: Factores extrínsecos						
27	¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?	1	2	3	4	5
28	¿Está Usted de acuerdo con el salario que recibe?	1	2	3	4	5
29	¿Cree Usted que le está pagando una cantidad justa por el trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
30	Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?	1	2	3	4	5
31	¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?	1	2	3	4	5
32	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?	1	2	3	4	5
33	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted?	1	2	3	4	5
34	¿Le agrada trabajar con sus compañeros?	1	2	3	4	5
DIMENSION: Factores intrínsecos						
35	¿Se siente satisfecho con su trabajo?	1	2	3	4	5
36	¿Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo?	1	2	3	4	5
37	¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?	1	2	3	4	5
38	¿Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad?	1	2	3	4	5
39	¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento?	1	2	3	4	5

40	¿La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?	1	2	3	4	5
41	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?	1	2	3	4	5
42	¿Usted tiene la Libertad para elegir su propio método de trabajo?	1	2	3	4	5

Con la experiencia que Ud. Tiene. ¿Qué recomendaciones daría para que mejore el clima organizacional y satisfacción laboral de su Institución?

- a)
- b)
- c)

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

anexo 4: Validez del instrumento

Para la Validez del instrumento se utilizó el Criterio del Juicio de Expertos, mediante la V de Aiken,

Expertos	Grado / Especialidad	Criterios			Promedio
		Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Pérez Sigvas Rosa Eva	Doctora / Ciencias de la Educación	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Jaimes Velásquez Carlos Alberto	Magister / Estadístico	100.0%	95.0%	100.0%	98.3%
Matta Solís Hernán Hugo	Doctor / Ciencias de la Educación	100.0%	95.0%	100.0%	98.3%
Promedio		100.0%	97.5%	100.0%	99.2%

Como el resultado promedio es de 99.2% de acuerdo al criterio del Juicio de expertos, esto indica que el instrumento tiene validez de contenido para medir las variables de estudio, por tanto se pudo aplicar.

Año del Dialogo y la reconciliación Nacional

Asunto: validación de contenido del
instrumento de recolección de datos.

Yo, Santos Yuly Miranda Vidal con DNI : 46024334, estudiantes de la Maestría de Gestión de la Salud, del IV ciclo de la Universidad Nolbert Wiener, me presentamos y expongo:

Como parte de mi desarrollo académico vengo desarrollando la tesis titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA 2018**, para la cual adapte un instrumento para mi estudio (Litwin y Stinger, (citado por Jeria, 2006, pp. 21-23) y (Lawler y Porter (1967)). En razón de ello, solicito su revisión como juez experto en el tema de la investigación.

Adjunto al presente los siguientes documentos:

- *Instrumento
- *Formato de validación
- *Matriz de consistencia

Agradezco la atención del presente

Lima 22 de agosto del 2018


Santos Yuly Miranda Vidal
DNI: 46024334



**Universidad
Norbert Wiener**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1 : CLIMA ORGANIZACIONAL								
DIMENSIÓN 1 : Estructura								
1	¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?							
2	¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente Definidas?							
3	¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?							
4	¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?							
5	¿Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos?							
DIMENSIÓN 2: Autonomía								
6	¿Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su Criterio?							
7	¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?							
8	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?							
9	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?							
DIMENSIÓN 3: Relaciones Interpersonales								
10	¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?							
11	¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?							
12	¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?							

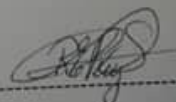
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Pérez Sibayas Rosa Eva DNI: 40747029
Especialidad del validador: Doctora Ciencias de la educación

de..... Del 2018

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

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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.

N.º	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL								
DIMENSION: Estructura								
1	¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?							
2	¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?							
3	¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?							
4	¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?							
5	¿Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos?							
DIMENSION: Autonomía								
6	¿Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su Criterio?							
7	¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?							
8	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?							
9	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?							
DIMENSION: Relaciones interpersonales								
10	¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?							
11	¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?							
12	¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?							
13	El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?							
14	¿Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?							
15	¿Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones?							
16	¿Puede contar con un trato justo por parte de su jefe?							
DIMENSION: Recompensa								
17	¿La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?							
18	¿Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo?							

19	¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?							
20	¿Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas?							
21	¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?							
DIMENSION: Identidad								
22	¿Se siente parte de esta institución?							
23	¿Usted presenta propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo?							
24	¿Considera importante su contribución en esta institución?							
25	¿Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución?							
26	¿Disfruta usted trabajar en la institución?							
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL								
DIMENSION: Factores extrínsecos								
27	¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?							
28	¿Está Usted de acuerdo con el salario que recibe?							
29	¿Cree Usted que le está pagando una cantidad justa por el trabajo que realiza?							
30	Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?							
31	¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?							
32	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?							
33	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted?							
34	¿Le agrada trabajar con sus compañeros?							
DIMENSION: Factores intrínsecos								
35	¿Se siente satisfecho con su trabajo?							
36	¿Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo?							
37	¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?							
38	¿Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad?							
39	¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento?							
40	¿La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?							
41	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?							

42	¿Usted tiene la Libertad para elegir su propio método de trabajo?								
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable. () Aplicable después de corregir. () No aplicable. ()

Apellido y nombre del juez validador. Dr./Mgtr:

..... DNI:

Especialidad del validador:

.....de de 20.....

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del experto informante

ANEXO 4: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad se evaluó mediante el análisis de consistencia interna, por ello, como los ítems del instrumento tienen alternativas de tipo Likert, se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach para cada variable y dimensión.

El instrumento se aplicó a una muestra piloto a 30 enfermeras.

VARIABLES / DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
Clima Organizacional	0.934	26
Estructura	0.826	5
Autonomía	0.529	4
Relaciones interpersonales	0.892	7
Recompensa	0.924	5
Identidad	0.534	5
Satisfacción Laboral	0.941	16
Factores extrínsecos	0.884	8
Factores intrínsecos	0.893	8

En los resultados del coeficiente Alfa de Cronbach, para las variables clima organizacional y satisfacción laboral los valores son 0.934 y 0.941 respectivamente; esto indica que el instrumento tiene muy alta confiabilidad para medir las variables.

En el caso de las dimensiones, se observan valores de confiabilidad por encima de 0.50, esto indica que tienen entre moderada y alta confiabilidad.

Los resultados indican que el instrumento en su conjunto es confiable y se puede aplicar para el estudio.

ANEXO 5: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Clima Organizacional y satisfacción laboral del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Área de Emergencia. 2018”

Propósito del Estudio: Lo estamos invitando a participar en un estudio con la finalidad de Determinar la Relación entre el Clima Organizacional y satisfacción laboral del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Área de Emergencia. 2018. Más allá de este propósito, se obtendrá un conocimiento válido para plantear en el futuro acciones de las gestiones que se vienen realizando en esta unidad orgánica de la institución.

Procedimientos: Si usted acepta participar en este estudio se le entregará un cuestionario que le tomará aproximadamente 30 minutos en ser llenado y será realizado en las instalaciones del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Área de Emergencia

Riesgos y Beneficios: No existirá riesgo alguno respecto a su participación en esta investigación, pues solo se le pedirá llenar un cuestionario con una serie de preguntas. Asimismo, su participación no producirá beneficio alguno, ni remuneración y/o pago de ningún tipo.

Confidencialidad: No se divulgará su identidad en ninguna etapa de la investigación, pues toda la información que Ud. brinde será usada solo con fines estrictos de estudio. En caso este estudio fuese publicado se seguirá salvaguardando su confidencialidad, ya que no se le pedirá en ningún momento sus nombres ni apellidos.

Se pone en conocimiento que Ud. puede decidir retirarse de este estudio en cualquier momento del mismo, o no participar –si así lo desea– sin perjuicio alguno.

Si tiene alguna duda adicional comunicarse con la profesional de enfermería Lic. Santos Yuly Miranda Vidal, al celular 944-145651 o al e-mail yulimirandav@gmail.com
Acepto voluntariamente participar en este estudio luego de haber discutido los objetivos y procedimientos de la investigación con el investigador responsable.

Participante

Fecha

Iniciales:

Investigador

Fecha

#	1	4	8	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	2	5	4	2	3	1	1	5	2	5	5	5	4	1	1	2	4	4	4	4	5	5	3	5	2	2	4	4	#	17	#	11	#	#	#	#	#	
#	1	4	8	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	2	5	4	2	3	1	1	5	2	5	5	5	4	1	1	2	4	4	4	4	5	5	3	5	2	2	4	4	#	17	#	11	#	#	#	#	#	
#	1	4	8	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	2	5	4	2	3	1	1	5	2	5	5	5	4	1	1	2	4	4	4	4	5	5	3	5	2	2	4	4	#	17	#	11	#	#	#	#	#	
#	1	4	8	4	2	1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	#	#	#	#	#	#	#	#	#	7
#	1	4	9	4	2	1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	#	#	#	#	#	#	#	#	#	
#	1	4	9	4	3	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	#	#	#	#	#	#	#	#	#
#	1	4	9	4	3	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	#	#	#	#	#	#	#	#	#
#	1	4	9	4	3	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	#	#	#	#	#	#	#	#	#
#	1	4	9	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	#	#	#	#	#	#	#	#	#	
#	1	4	9	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#