



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS,
LIMA 2018”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:

**GUTIERREZ ARANA, GUILDA ELENA
PAYANO PERALTA, CYNTHIA NOEMI**

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios por guiar nuestros pasos a lo largo de este camino, a nuestros padres por su labor abnegada y constante apoyo económico, moral y emocional, sin el cual hubiera sido imposible culminar esta meta.

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres que son lo más importante en nuestras vidas, por su inagotable apoyo, por sus consejos, paciencia y perdonar siempre nuestras equivocaciones.

A nuestros hijos, Dana y Adriano, porque son el motor para continuar en todos los aspectos de nuestras vidas.

Al personal de enfermería que labora en la Clínica San Juan de Dios, por quienes pudimos obtener la información necesaria para culminar nuestra investigación.

A nuestro Magister César Bonilla, por sus aportes y conocimientos brindados durante la elaboración de nuestro trabajo de investigación

ASESOR DE TESIS

Mg. Bonilla Asalde, César Antonio

JURADO

PRESIDENTE: Dr. Patrick Albert Palmieri

SECRETARIA: Dra. Rosa Eva Pérez Siguas

VOCAL: Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ASESOR DE TESIS.....	v
JURADO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	12
1.1. Planteamiento del Problema.....	12
1.2. Formulación del Problema.....	16
1.3. Justificación	16
1.4. Objetivo.....	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.2 Base Teórica.....	24
2.3 Terminología Básica	35
2.4 Hipótesis.....	35
2.5 Variables.....	36
CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO.....	41
3.1 Tipo de Investigación	41
3.2 Población y Muestra	42
3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	43
3.4 Procesamiento de Datos y Análisis Estadístico	44
3.5 Aspectos Éticos	45
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
4.1 Resultados.....	47
4.2 Discusión	56
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1 Conclusiones	61

5.2 Recomendaciones	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Correlaciones Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018. ...	48
Tabla 2: Correlaciones Clima organizacional en su dimensión Potencial Humano del y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.	53
Tabla 3: Correlaciones del clima organizacional en su dimensión de Diseño organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.	54
Tabla 4: Correlaciones clima organizacional en su dimensión Cultura de la Organización y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.	55
Tabla 5: Distribución de las edades del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.	79
Tabla 6: Contingencia Satisfacción Laboran en tiempo de servicio del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018. ...	81
Tabla 7: De contingencia Clima Organizacional en tiempo de servicio	82
Tabla 8: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	83
Tabla 9: De contingencia Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018. ...	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Evaluación del clima organizacional del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.	49
Gráfico 2: Análisis dimensional del clima organizacional del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.....	50
Gráfico 3: Evaluación de la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.	51
Gráfico 4: Análisis dimensional de la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.....	52
Gráfico 5: Distribución de género del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.....	78
Gráfico 6: Distribución de las edades del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.....	80

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Consentimiento informado.	72
Anexo B: Instrumentos de recolección de datos.	72
Anexo C: Instrumentos de recolección de datos.	75
Anexo D: Tablas y figuras.	78

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería de la clínica San Juan de Dios, Lima 2018. **Material y Métodos:** El estudio de investigación tuvo un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, de corte transversal, descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo representada por 50 enfermeras que trabajan en la Clínica San Juan de Dios de Lima. La técnica utilizada fue la encuesta, los instrumentos empleados fueron los cuestionarios tipo Likert de José Rojas Muñoz, el primero para evaluar el clima organizacional que consta de 27 ítems y el segundo para evaluar la satisfacción laboral que consta de 17 ítems, ambos fueron aplicados previo consentimiento informado. **Resultados:** Se halló una correlación entre las variables estudiadas a través de la prueba de Rho Spearman de (0.223). Con respecto al Clima organizacional se obtuvo que el 17.8% percibió un clima organizacional saludable, un 44.4% lo considero por mejorar y por último un 33.8% lo percibió como no saludable; con respecto a la satisfacción laboral el 53.6% de los trabajadores se encontró satisfecho, el 11.8% muy satisfecho y por último el 34.7% manifestó sentirse insatisfecho. **Conclusiones:** Existe una relación significativa baja entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la institución, se encontró que los ítems en que los encuestados estaban más satisfechos eran los relacionados con confort e identidad, mientras que los ítems en los que están insatisfechos eran los relacionados a remuneraciones e incentivos laborales.

Palabras claves: “Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Talento Humano”.

ABSTRACT

The present study **objective was:** Determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the professional nursing staff of the San Juan de Dios clinic, Lima 2018. **Material and Methods:** The research study was of non-experimental design, with a quantitative, cross-sectional, correlational descriptive approach. The study population was represented by 50 nurses working at the San Juan de Dios Clinic in Lima. The technique used was the survey, the instruments used were the Likert questionnaires of José Rojas Muñoz, the first to evaluate the organizational climate that consists of 27 items and the second to evaluate job satisfaction that consists of 17 items, both were applied before informed consent. **Results:** A correlation was found between the variables studied through the Rho Spearman test (0.223). Regarding the organizational climate, it was found that 17.8% perceived a healthy organizational climate, 44.4% considered it to improve and finally 33.8% perceived it as unhealthy; with regard to job satisfaction, 53.6% of workers were satisfied, 11.8% very satisfied and finally 34.7% said they felt dissatisfied. **Conclusions:** There is a significant low relation between the organizational climate and job satisfaction in the personnel of the institution, it was found that the items in which the respondents were more satisfied were those related to comfort and identity, while the items in which they are dissatisfied they were those related to remuneration and work incentives.

Keywords: “Organizational Climate, Labor Satisfaction, Human Talent.”

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, la tendencia por mejorar persistentemente la gestión de los servicios de salud define al clima organizacional como la base primordial que vincula los procesos laborales entre jefes y subordinados un buen clima laboral influye en la satisfacción laboral de sus trabajadores y permite reorganizar la estructura de cualquier institución (1).

Además, el clima organizacional evalúa los procesos que afectan el comportamiento organizacional, permitiendo realizar cambios en las conductas y actitudes de las personas involucradas (2). Incluso, existen algunas herramientas de valoración, que sirven para examinar las causas de dichas actitudes, pudiendo llegar a permitirles a los trabajadores, plantear sus propias soluciones frente a distintos conflictos que puedan suscitarse dentro del ambiente laboral (3).

Sería conveniente mencionar que, en el país la preocupación por el clima organizacional se ha introducido en el sector salud, expresado a través de la divulgación del Documento Técnico del Sistema de Gestión de Calidad en Salud del Ministerio de Salud, la que fue autorizada por R.M. N° 768-2001-SA/DM, que posee una segunda versión que fue autorizada por RM

N° 519-2006/MINSA. Sistema que certifica el rendimiento efectivo, ético y humano del conglomerado de proveedores, el apropiado planeamiento de los procesos, la asignación de nueva tecnología, así como los recursos indispensables para llevar a cabo una atención adecuada (4).

A pesar de todo lo mencionado, respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral, muchas instituciones de salud no brindan la suficiente importancia y envergadura que deberían otorgarles a estos temas, originando el malestar de los trabajadores frente al entorno o ambiente de trabajo, situación que influye en el confort profesional y personal. Así lo evidencia el diagnóstico institucional llevado a cabo en la Dirección Regional de Salud San Martín (DIRESA-SM), hallando una inapropiada organización y desequilibrio organizacional (5).

Un clima laboral inadecuado influye negativamente en la productividad de las instituciones y se puede transformar en causa de agotamiento, tensión o estrés (6). Así mismo, puede impactar de manera desfavorable en la satisfacción y el desempeño laboral de una persona, puesto que disminuye el potencial de productividad. Al respecto, Freddy (7), manifiesta que los trabajadores al menos, una vez en su trayectoria, han tenido problemas, con algún compañero de trabajo o con sus superiores, en el cual han expresado su malestar al escaso dialogo entre el personal, la falta de solidaridad y trabajo en equipo y el bajo nivel de confianza por parte de los líderes.

Cabe resaltar que la interacción entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es fundamental al abordar el estudio del recurso humano de una institución como lo son: personal médico, enfermeras y/o administrativos (8). Demuestran que existe al respecto un alto índice de vínculo o relación entre ambos constructos (9).

En países europeos, respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores que desempeñan su labor en el sector salud, en los últimos cinco años, se aprecia que el promedio de satisfacción laboral bordea un 20%, la cual

está asociada de manera muy directa a las relaciones interpersonales y al aprovechamiento o competitividad profesional. Por otro lado, un 80% en promedio se muestran insatisfechos, debido fundamentalmente a las retribuciones salariales percibidas, la insuficiente promoción laboral, estímulo y capacitación, el alejamiento hacia el punto de trabajo y las deficientes condiciones laborales (10).

Entretanto, en Centro América, la satisfacción laboral está relacionada al ámbito laboral (empleo actual, oportunidades para ascender, remuneración, supervisión, trabajo en equipo) y algunas características sociales y biológicas de los trabajadores. En algunos estudios se reportan datos de un 30% de satisfacción laboral, asociado el ámbito laboral más que a las características biológicas y sociales de los empleados (11).

Por otro lado, en Norte América, Robbins P. y Stephen citados por Chávez y Ríos indican que el índice de insatisfacción laboral se encuentra en un 45.9% y está principalmente relacionado a componentes intrínsecos como la carencia de autonomía, responsabilidad en las diversas tareas a desempeñar, falta de reconocimiento y las escasas oportunidades de ascender a mejores cargos. Entretanto, el 38.5% refiere un descenso respecto a la satisfacción extrínseca, como consecuencia de las pésimas relaciones interpersonales, el descontento con el salario, las nefastas condiciones laborales, el horario de trabajo, el método de gestión en la institución y la falta de continuidad en el empleo (12).

A nivel nacional, las investigaciones realizadas brindan evidencias partiendo del estrecho vínculo que existe entre satisfacción laboral y los factores intrínsecos. (12) En estudios nacionales, se encuentra que son frecuentes los climas laborales autoritarios y, por ende, existe gran insatisfacción laboral, encontrándose que un 50% está basado principalmente en el trato con los compañeros de trabajo, un 47% percibe remuneraciones socio económicas bajas, un 66% no obtienen reconocimientos, 66% considera que el jefe inmediato no incentiva a sus

empleados y el 73% considera a la constante rotación de personal como símbolo de inseguridad laboral (13).

El clima organizacional y la satisfacción laboral potencian diferentes aspectos como: eficacia, diferenciación, innovación y adaptación, por lo tanto, debemos entender que estos dos factores o variables son relevantes para el éxito de toda organización y forman parte del comportamiento organizacional. Es conveniente mencionar entonces que, dichas variables son primordiales en el comportamiento del personal de salud y especialmente en el personal profesional de enfermería que labora en los hospitales (14).

En la clínica San Juan de Dios durante las prácticas preprofesionales, se observa que el profesional de enfermería, refiere algún grado de cansancio y agotamiento y en algunas situaciones se percibe tensión y estrés, así mismo, con el paso de las horas se puede notar que realizan sus actividades asistenciales, de manera rutinaria y monótona, incluso quejas, entre ellas: por tardanzas continuas, falta de personal, rotaciones de personal para cubrir las ausencias que perjudican el servicio, material suficiente para realizar su trabajo, poca participación del personal en las capacitaciones, remuneraciones bajas, etc. Estas actitudes y comportamiento provocan un entorno desfavorable que produce efectos negativos en el ambiente laboral y en consecuencia en la calidad del cuidado que brindan al paciente. Frente a esta situación, se manifiesta el interés por realizar un trabajo de investigación acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería de consultorio externo de la Clínica San Juan de Dios, Ubicado en el distrito de San Luis.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, en el año 2018?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El trabajo de investigación ayudará a identificar las características del clima organizacional que pudieran influir en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, con el objetivo de mejorar sus actividades, ya que se obtendrán también experiencias positivas relacionadas con las necesidades de los trabajadores, en busca de mejorar el clima laboral en la institución de salud. Por otro lado, podremos identificar el nivel de satisfacción de cada profesional de enfermería mientras desempeña sus actividades dentro de dicha institución.

Una vez identificado todos estos factores se tendrán en cuenta en busca de una pronta solución, por lo tanto, los profesionales de enfermería tendrán herramientas para mejorar el clima, ya que si existe un adecuado clima organizacional el usuario interno brindará un servicio de salud al paciente con un mayor grado de satisfacción laboral.

El trabajo de investigación ayudará a identificar diferentes estrategias para enriquecer el clima organizacional, transformándolas en fortalezas que encausen a esta institución hacia la excelencia en el otorgamiento de servicios de salud al paciente y público en general. Desde ese punto de vista y en coordinación con las diversas áreas asistenciales, el personal de enfermería actúa como agente intermediario entre las necesidades de los pacientes, de ahí su importancia en la satisfacción laboral de cada trabajador.

Por otro lado, los datos obtenidos en esta investigación podrán ser abordados en otras investigaciones o estudios experimentales que

puedan revertir la realidad encontrada y servirán para diagnosticar una realidad tal como se encuentra.

El presente trabajo de investigación contiene valor teórico, ya que permitirá contrastar las bases teóricas en las que se sustenta el clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados obtenidos y los antecedentes relacionados, que nos permita deducir conclusiones en base a toda la información obtenida en el curso de esta investigación.

Este trabajo de investigación posee importancia en la base metodológica ya que su finalidad es producir una fuente preliminar de datos y favorecer la creación de nuevos instrumentos para la recolección de datos, que proporcionen acciones estratégicas de organización, que mejoren los niveles de satisfacción y el rendimiento laboral del personal de salud, reflejándose esta mejoría en la calidad de atención a los usuarios. Los datos obtenidos en esta investigación permitirán determinar la sostenibilidad o viabilidad de ser aplicados al resto de la población de profesionales de enfermeras que laboran en esta institución, pero que no han sido objeto de estudio, o en su defecto, si es factible su aplicabilidad en otras instituciones de salud ya sea en el ámbito nacional como internacional para lograr cumplir con los objetivos, la productividad y calidad del servicio que exigen los indicadores de gestión.

1.4. OBJETIVO

1.4.1 Objetivo General

Describir la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios el año 2018.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar el clima organizacional en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, en el año 2018.

- Determinar el clima organizacional en sus dimensiones en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, en el año 2018.
- Determinar la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, en el año 2018.
- Determinar la satisfacción laboral en sus dimensiones en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, en el año 2018.
- Describir la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión de potencial humano y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, en el año 2018.
- Describir la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión de diseño organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, en el año 2018.
- Describir la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión cultura de la organización y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, en el año 2018.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

Carballo Chiñas Àngel, Priego Álvarez Heberto, Ávalos García María, en México 2015, realizaron un trabajo de investigación cuyo título fue “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal operativo Federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco”, con el objetivo de conocer la percepción sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de dicho programa, en cuanto al método el estudio realizado fue observacional, prospectivo y de corte transversal. Participaron 97 trabajadores y se aplicaron dos instrumentos integrados, denominado “COSL2014”. Los resultados obtenidos indicaron que el 76% de trabajadores perciben tener un clima organizacional favorable, y el 42% indicó sentirse entre parcial a regularmente satisfecho laboralmente. Por lo que se concluyó:

“que la percepción del personal operativo del programa es favorable en cuanto al clima organizacional, principalmente basado en la confianza en cada uno de los trabajadores o colaboradores y el trato cortés y amigable

por parte de la jefatura. Sin embargo, se apreció una parcial insatisfacción laboral, principalmente relacionada a las condiciones de trabajo que tiene como son la infraestructura, equipamiento e insuficiencia de insumos, circunstancias que en el futuro podrían acarrear dificultades en el progreso normal del programa” (15).

Contreras Contreras Mary, en Bogotá Colombia 2013, en su estudio “Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería asociados a una I.P.S de III nivel de atención “, dio a conocer el grado de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería de dicha institución para lo cual empleó como metodología un estudio descriptivo de corte transversal, de enfoque cuantitativo. Por otro lado, la población estuvo representada por 141 enfermeras, a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario Font-Roja de Aranaz y Mira, llegando a la conclusión:

“Los enfermeros evaluados en este estudio consideran que los aspectos promoción profesional y satisfacción por el trabajo son factores de gran importancia para determinar la satisfacción laboral, sin importar su edad, la naturaleza del lugar, el estado civil de los encuestados, de la modalidad de contrato u otras particularidades laborales o sociodemográficas, y además observaron que datos similares fueron obtenidos en estudios similares realizados en diversos lugares del mundo” (16).

Fernández Argüelles Rogelio, Cobos Díaz Perla, Figueroa Varela María, en México 2013 llevaron a cabo un estudio titulado “Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial” con la finalidad de valorar el clima organizacional y la satisfacción del personal en un centro de rehabilitación y educación especial”. En cuanto al método es un estudio observacional, transversal y descriptivo, participaron 86 trabajadores y se utilizó la escala de Clima Organizacional como

instrumento. Como resultados se encontró un nivel promedio (153.4) del clima organizacional y así como una satisfacción del personal baja. La tercera parte de los trabajadores, percibieron una alta satisfacción en cuanto a las relaciones interpersonales y la remuneración por el trabajo realizado. El 32,6 % indicó no estar satisfecho con el estilo de dirección de dicho centro, ni con el sentido de pertenencia.

“los trabajadores manifestaron una satisfacción mediana con su centro de trabajo, ya que su satisfacción está directamente relacionada con su desarrollo en dicha institución y los constantes cambios directivos que afectan a dicha institución” (17).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Arévalo Pinedo Pameley y Tapia Delgado Eva, en Lima - Perú 2016, en su estudio “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de Salud de la liga contra el Cáncer”, cuya finalidad fue describir la relación entre dichas variables en el personal de salud que labora en dicha institución. En cuanto a la metodología empleada, fue un estudio no experimental, de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal. La población estuvo constituida por 48 trabajadores y en cuanto al instrumento se hizo uso del cuestionario (CL-SPC) para clima laboral y la escala (SL-SPC) para satisfacción laboral. Determinaron que la percepción de los encuestados sobre clima organizacional y satisfacción laboral fue: 50% favorable y 85.4% satisfecho; 41.7% medianamente favorable y 6.3% medianamente satisfecho; 6.3% desfavorable y 6.3% muy satisfecho; 2.1% muy favorable y 2.1% insatisfecho, respectivamente. Concluyeron:

“Se halló un vínculo estrecho y un nivel moderado entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Liga

contra el Cáncer. Se concluye que la mayor parte de los trabajadores, específicamente más de la mitad de estos, se encuentran satisfechos de laborar en la institución” (18).

Apancho Ccapa Gabriela y Condori Quispe Katherine, en Arequipa Perú 2016, elaboraron un estudio denominado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeras de Cirugía y centro quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado”, con el propósito de describir el vínculo o nexo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en Enfermeras de Cirugía y centro quirúrgico en dicho hospital. Dicha investigación fue de método cuantitativo, de diseño descriptivo, de corte transversal correlación. Fueron 70 enfermeras quienes conformaron el total de la población estudiada y el método empleado fue la encuesta y para los instrumentos se hizo de los cuestionarios del MINSA: Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral del personal de salud. En cuanto a los resultados, se obtuvo que un gran porcentaje de la población, es decir la mayor parte de esta advierte un clima organizacional por mejorar. Los indicadores cultura organizacional, diseño organizacional y comunicación organizacional todos alcanzan las más altas calificaciones en la categoría por mejorar. En cuanto a satisfacción laboral se encuentra que el 56.92% de la población considera que tiene una alta satisfacción laboral y el 43.08% baja satisfacción. En cuanto a la correlación entre ambas variables se encontró una correlación estadística significativa. Llegando así a la conclusión:

“De que la mejora en el clima organizacional también produciría una mejora en la satisfacción laboral” (19).

Rivera Rodenas Ivette, en Tarma Perú 2015, realizó un estudio titulado “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2015”, en el que buscó determinar la

Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico para lo cual emplearon una metodología de tipo cuantitativa, prospectiva, descriptiva y de corte transversal. El estudio se realizó con 30 trabajadores asistenciales. La técnica que se empleó para este trabajo de investigación fue la encuesta, los instrumentos empleados fueron los cuestionarios de Sonia Palma Carrillo, obteniendo como resultados un 70% de aprobación del clima organizacional y un 62% de satisfacción laboral en dicho hospital. Concluyendo:

” Que existe relación directa y por consiguiente influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores asistenciales del centro quirúrgico del hospital “Félix Mayorca sotono” (20).

Huamán Cucho Guisela, Ramos Cunya Judith, en Huancavelica Perú 2015, realizaron un estudio titulado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica 2015” con la finalidad de describir la forma en que el clima organizacional se vincula con la satisfacción laboral la población estudiada. En cuanto al método fue un estudio observacional, de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. El estudio se realizó con una población total de 63 trabajadores y en cuanto a los instrumentos empleados para la recolección de datos se empleó la escala de clima organizacional y satisfacción laboral, obteniendo como conclusiones que el 50,80% de trabajadores calificaron a su clima organizacional como un clima regular y se obtuvo una alta satisfacción laboral percibida por los mismos, seguido del 49,2% que cualificaron como regular a ambas variables. Concluyendo que:

“existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y que ambos establecen un elemento necesario y fundamental para el logro de los objetivos humanos y organizacionales” (21).

Castro Granados Eliana, Espinoza Cueva Jheyemi, en Huancayo Perú 2014, efectuaron una investigación titulada “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro de salud la libertad Huancayo 2014”, con la intención de describir la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad Huancayo. El estudio fue de método inductivo deductivo, de tipo descriptivo correlación, con una población total de 25 enfermeras. En cuanto a los instrumentos, se empleó el cuestionario de clima organizacional de la OMS/OPS y la escala de Likert para satisfacción laboral de Chiang. Sobre los resultados se encontró que para las enfermeras del Centro de Salud La Libertad, el clima organizacional es inapropiado en un 72% y el grado de satisfacción laboral es insatisfecho en un 80%. En cuanto a la correlación, se obtuvo un coeficiente de r de Pearson de $r=0,762$, que lo califica como correlacional. Llegando a la conclusión de que:

“Queda evidenciado que existe una relación significativa positiva entre la satisfacción laboral y el clima organizacional del personal de profesionales de enfermería del Centro de Salud La Libertad- Huancayo 2014” (22).

2.2 BASE TEÓRICA

2.2.1 Clima Organizacional

En la actualidad el clima organizacional es materia de gran relevancia para las instituciones u organizaciones que están encaminadas en el constante mejoramiento del entorno laboral, por lo que se le contempla como un componente crucial en el progreso de las instituciones y se puede observar que su análisis a profundidad, diagnóstico y mejoramiento influye en la mejora constante de cualquier organización.

De acuerdo al Comité Técnico del Clima Organizacional y el MINSA el análisis del Clima organizacional posibilita comprender de manera sistemática y científica, los diversos juicios o criterios de las personas respecto a su ambiente de trabajo y situaciones laborales, con la finalidad de formular proyectos que admitan mejorar de forma prioritaria aspectos nocivos que se encuentren y perjudiquen el deber y el rendimiento del potencial humano (23). Al evaluar posibles cambios o progresos en una organización, es apropiado efectuar cálculos preliminares, como observación objetiva y fundamentada metodológicamente, yendo más allá de simples discernimientos y perspicacias. Posteriormente, se recomienda su evaluación anual. Dichos cálculos permiten una mejor apreciación del resultado de la intervención. Todo ello con la premisa de que un clima organizacional firme y equilibrado es una inversión a largo plazo.

“El Minsa – 2008, indica que las propiedades y singularidades del clima organizacional son componentes o factores que tienen vínculo con el entorno de la organización en la cual se desempeñan sus trabajadores o colaboradores pese a poder percibir situaciones cambiantes por circunstancias diversas, poseer un contundente impacto en el comportamiento de los integrantes en la organización, perjudicar el nivel de responsabilidad y afinidad entre los colaboradores de la institución o corporación o estar influenciado por diversas inconstantes estructurales (políticas, tipo de dirección, planificación de gestión, etcétera) (23). Se manifiesta que las propiedades o particularidades del clima organizacional poseen vínculo estrecho con el entorno en el que se encuentran sus miembros de forma tal que influye en el comportamiento organizacional (24).

Se puede observar que existe un abanico de definiciones en torno a este tema, pero mencionaremos las más relevantes:

A. Teorías-Enfoques del Clima Organizacional: Variables y Dimensiones.

El Clima Organizacional se encuentra afectado por diferentes corrientes como la Teoría Clásica de la Administración, la Teoría del Comportamiento Organizacional, la Teoría X e Y del Comportamiento Organizacional, la Teoría Z, la Teoría de las Relaciones Humanas. La Organización Mundial de la Salud, haciendo un anticipado análisis añade instrumentos y métodos para el análisis del clima organizacional y añade la Teoría de las Organizaciones de los Sistemas de Salud con dos perspectivas, el desarrollo institucional organizacional y la capacidad gerencial.

En resumen, todas estas teorías se basan en concepciones entre la disposición o conducta que toma el trabajador con respecto a su trabajo, el interés que le pone, las actitudes positivas o negativas y la responsabilidad en torno a este.

Por otro lado, Chiavenato (25) refirió que el clima organizacional se basa en el entorno que existe entre los colaboradores o integrantes de una organización. Está directamente relacionado al nivel de estímulos de los trabajadores y señala de forma particular las características motivacionales del entorno organizacional. Cabe mencionar entonces que es provechoso cuando provee el confort de los requerimientos personales y el acrecentamiento moral-ético de los trabajadores, y resulta perjudicial y nocivo cuando no se alcanza a satisfacer dichas necesidades o requerimientos.

Anzola (26), afirma que el clima hace referencia a las apreciaciones relativamente permanentes que las personas tienen sobre su organización, lo que al mismo tiempo influye en la actitud de los miembros o colaboradores, distinguiendo de esta manera a una organización de otra.

El entorno en el que un individuo desarrolla su labor diaria, la manera en que el jefe trata a sus empleados, la convivencia entre los trabajadores de la corporación y hasta con los proveedores y clientes, son componentes que constituyen lo que se denomina Clima Organizacional. El clima que se vive podría llegar a ser un nexo o por el contrario, un impedimento para el correcto desarrollo de la institución en general, o de ciertas personas en concreto, que estén dentro o fuera de dicha institución, puede ser también una causa de diferenciación e influencia en la conducta o proceder de las personas que la integran. En resumen, es la manifestación individual de la "percepción" que los empleados y empleadores poseen de la institución de la que forman parte y que influye de manera directa en el desarrollo de esta (3, 13).

El clima organizacional es un conjunto de componentes que inciden de manera favorable o desfavorable en la conducta de las personas. De ello, puede depender el estado anímico que puedan tener cada uno de los miembros. Actualmente, se sabe la importancia que un clima favorable tiene en las Instituciones, ya que si existe un excelente clima laboral el personal se podrá desempeñar mejor, tendrán una calidad de vida favorable, y de esa manera, aportará lo mejor de sí, para llegar a cumplir con las metas y objetivos de la organización y de esa manera, diferenciarse de las demás.

Las organizaciones en el sector salud necesitan tener excelentes procesos en la utilización de recursos humanos, primordialmente en la elaboración de capacidades, llegando a ser la base fundamental para que se logre el cumplimiento de la labor institucional, con el fin de formar una organización con liderazgo que inspire credibilidad y confianza que sea capaz de dinamizar actividades tanto administrativas como asistenciales, con el objetivo de empoderar el estado de salud de las personas. Esto se realizaría en el ámbito urbano tanto como en el rural, persistiendo en la búsqueda de la integralidad de los establecimientos públicos y privados del sector salud, todo esto en busca de un efecto positivo en la sociedad civil (27).

En la revisión de todos los estudios realizados sobre el clima organizacional se pudo observar que coinciden en la gran relevancia que tiene su estudio, pero a su vez, se puede observar que no existe un acuerdo concreto en lo que a sus dimensiones se refiere, razón por la cual hay distintas teorías para investigar el clima organizacional, entre los que se encuentran los trabajos de Likert, Liveatt y Liwin-Stringer, MINSA y otros.

Este trabajo de investigación contará con lo sugerido por el Ministerio de Salud mediante los siguientes Documentos: El Plan y la Metodología para el Estudio del Clima Organizacional ratificados a través de la Resolución Ministerial No. 623-2008/MINSA de fecha 11 de septiembre de 2008, cuyo contenido fue elaborado por el Comité Técnico de Clima Organizacional, el grupo de especialistas y colaboradores portavoces de distintos niveles de establecimientos e instituciones o centros de salud - Minsa, 2008, en donde el “Clima Organizacional muestra las siguientes variables, las mismas que a su vez cuentan con sub dimensiones en cada una de ellas, y son: el Potencial Humano, el Diseño Organizacional y la Cultura de la Organización” (23).

- **La dimensión Potencial Humano:**

Conforma el engranaje social intrínseco o interno de un establecimiento o centro, el cual está conformado por personas y/o grupos de personas, pensantes y con sentimientos, que pertenecen a una determinada institución u organización con el propósito de lograr sus objetivos. Esta dimensión evalúa las siguientes características: Liderazgo, Innovación, Recompensa, Confort (23).

- **La dimensión Diseño Organizacional:**

Toda organización tiene un conjunto de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas por un grupo de personas. En la coordinación de cualquier organización se debe considerar cuatro

denominadores comunes a todas las organizaciones como son: tener un objetivo común, el acoplamiento de los esfuerzos, la designación, las faenas o labores diarias y la clasificación o nivel de la autoridad a la que comúnmente nombramos estructura de la organización. Toda evaluación de diseño organizacional debe tener en cuenta cuatro puntos importantes en su evaluación: La estructura organizacional, la comunicación organizacional, la toma de decisiones y las remuneraciones (23).

- **La dimensión Cultura de la Organización:**

Viene a ser el conglomerado de principios, valores, creencias e ideales que tienen en común las personas que componen una organización. Sistema de significados que comparten la mayoría o el total de los integrantes de una organización y que la diferencia de otras organizaciones. La cultura de la organización debe evaluar los siguientes componentes: la identidad que tienen con la organización, conflictos y cooperaciones que surgen entorno a ella, así como también la motivación de los miembros en dicha organización (23).

2.2.2 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la percepción subjetiva que la persona tiene y siente respecto a su trabajo y comprende diversos aspectos tales como: la remuneración, tipo de sistema de control, situación de trabajo, oportunidades para lograr ser promovido a un cargo de mayor jerarquía, la convivencia con otros trabajadores, etc. Este factor es parcialmente estable, ya que es un aspecto que está basado en juicios de valor que el propio individuo construye sobre su trabajo. (8). Cabe mencionar que también se puede entender como el grado o índice de gozo que los individuos obtienen de su trabajo (28), convirtiendo esta percepción en una conducta o cúmulo de conductas elaboradas por la persona respecto a su posición en el empleo (29).

La satisfacción laboral se debe entender como la conducta o actitud que de manera global percibe el individuo acerca de su trabajo, en base a diferentes variables que influyen en ella. Amorós (30). Se la puede entender también como los sentimientos del trabajador hacia la organización que se exponen mediante el agrado que se puede llegar a sentir al pertenecer a dicha organización, dentro de la cual se logran alcanzar metas y objetivos propuestos (19).

La satisfacción en el centro de labores tiende a aumentar cuando la conducta hacia ciertos factores (como el cargo, las opciones para mejorar, el reconocimiento, entre otros) son favorables. Al respecto Reitz, manifiesta que “si el integrante de una corporación o institución no logra alcanzar satisfacción con su trabajo, necesariamente habrá resultados negativos de su comportamiento como: absentismo, tardanzas, rotaciones fluctuantes de personal y apatía. Sin embargo, si el trabajador se logra mantener satisfecho en su labor diaria, esta situación se verá plasmada en conductas positivas y una favorable realización de su jornada laboral cotidiana. Pese a ello, dicha satisfacción estará directamente determinada por las características personales del trabajador, así como por el trabajo mismo” Arellano (30). La satisfacción laboral tiene dos características que se pueden distinguir entre ellas: una satisfacción laboral intrínseca y extrínseca. La intrínseca está basada en los aspectos vinculados con la tarea en sí misma (variedad, interés, obstáculo, oportunidades de aprender, independencia o autonomía, etc.). Mientras que, la extrínseca se origina en agentes externos al trabajador, están asociadas al ambiente o contexto en el que se desarrolla dicha labor (trato con los superiores o compañeros, el salario, las horas de trabajo, la seguridad que sienten en dicha institución y el reconocimiento (31).

A. Teorías-Enfoques de la satisfacción laboral: Variables y Dimensiones.

- **Teoría de Herzberg:**

Conocida también como “Teoría dual” o “Teoría de la motivación-higiene”, donde el psicólogo Frederick Herzberg fue el autor de esta teoría, donde él afirma que la relación del trabajador con su trabajo es vital y que su accionar respecto a su trabajo puede definir el fracaso o el triunfo de la persona, Herzberg estudió la pregunta: “¿*Que quiere la gente de su trabajo?*”. Herzberg investiga y crea una teoría la que divide en dos aspectos: El primero hace referencia a los factores higiénicos, los cuales buscan incrementar los aspectos que pudieran generar diversas expresiones en el confort de los integrantes de una institución. Además éstos se encuentran asociados con el ambiente de trabajo y hacen referencia a los niveles inferiores en la disposición de las necesidades propuestas en la pirámide de Maslow como son las fisiológicas, sociales y de seguridad. El segundo hace referencia a los factores o aspectos motivacionales que buscan producir el incremento en la productividad a través de lograr una estimulación sostenida en el tiempo, tomando en cuenta que ese estímulo puede relacionarse directamente con la significación o el reconocimiento de la labor realizada. (32).

- **Factores integrantes de la satisfacción laboral**

El autor plantea como factores de la satisfacción laboral

- a) Condiciones físicas y/o materiales,** son los mecanismos que favorecen el progreso del trabajo quehacer cotidiano y sirven como un medidor de la eficacia y el rendimiento. Por ejemplo, el confort, brindado por las instituciones de salud como la iluminación y ventilación, y el orden y la limpieza de los ambientes.

- b) Beneficios laborales y/o remunerativos,** las normativas de beneficios salariales son de suma relevancia como factores que inciden y determinan la satisfacción laboral de los trabajadores, debido a que sirven para satisfacer una serie de necesidades fisiológicas del individuo; considerado también como símbolo de "status", como forma de reconocimiento y seguridad y por medio de estas se pueden obtener otros valores. Una remuneración adecuada permite fomentar una satisfacción superior, ya que los trabajadores perciben que obtienen ganancias proporcionales a su desempeño laboral.
- c) Políticas administrativas,** las políticas son normativas, estatutos o disposiciones institucionales direccionadas a regularizar el vínculo laboral y asociada de manera directa con el trabajador y establecen nexos para obtener los objetivos propuestos. Asimismo, esclarecen la forma en que se lograrán los objetivos y ayudan como guías que determinan la dirección y ámbito global de las tareas aceptables para la obtención de metas. Actúan como sostén para las posteriores acciones y decisiones, y ayudan a coordinar los planes.
- d) Relaciones sociales** se basan en la interrelación de los individuos con la institución para la que trabajan, o con sus compañeros. Las buenas relaciones interpersonales generan credibilidad y confianza. La comunicación efectiva conlleva al respeto, comprensión, entendimiento y ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas, el desarrollo laboral de las personas, un buen desempeño de sus actividades y el aprovechamiento de quienes reciban sus servicios. La forma de trabajo está asociada a una actitud mental positiva que logra tener un trabajo más satisfactorio y productivo, por el contrario, si los trabajadores piensan en su labor como algo rutinario y banal, su rendimiento decae y puede dispersarse hacia los demás miembros de la organización.

- e) **Desarrollo personal** se asocia a la predilección de los empleados por aquellos trabajos que les consientan emplear todas sus capacidades y facultades, realizar ciertas actividades con libertad. Dichas peculiaridades logran hacer que el trabajo simbolice un gran reto para la mente. Hace referencia al deseo del trabajador por ser cada vez mejor de lo que ya uno es.

- f) **Desempeño de funciones** se entiende como la asociación del trabajador con sus tareas cotidianas dentro del trabajo. Para desempeñar un trabajo, no sólo es necesario contar con ciertas destrezas, habilidades, o conocimientos, para el cumplimiento adecuado de dicha tarea, sino que también es importante la intromisión de otras ideas tales como la voluntad, el interés y la intención de realizar determinado trabajo.

- g) **Relación con la autoridad** se entiendo como la relación del trabajador con el jefe directo aporta una apreciación valorativa respecto de sus actividades cotidianas. Se considera que el nivel de aceptación y/o desagrado hacia el jefe influye en el éxito laboral. La conducta que tenga el líder con respecto a sus subordinados afectará la satisfacción de este con su líder, así como la satisfacción hacia su empleo.

Al evaluar todo lo anterior se puede demostrar que el interés en la satisfacción laboral existe porque los trabajadores destinan un gran tiempo de sus vidas en sus trabajos, además, hay evidencias de que las organizaciones con trabajadores insatisfechos tienen mayor porcentaje de absentismo y renuncias laborales. Por otro lado, se ha demostrado que los trabajadores que se encuentran satisfechos con su trabajo suelen gozar de una mejor salud tanto psicológica como física que mejora su productividad, por lo que establece un mejor pronóstico de longevidad, de solidaridad con la institución, beneficia el día a día no sólo al interior del centro de trabajo, sino que influye además en el ambiente social y familiar.

Por ello debemos estudiar adecuadamente a la satisfacción laboral y a sus dimensiones para hallar las herramientas necesarias que nos permitan una mejor calidad de atención.

En el presente estudio, basaremos la evaluación de la satisfacción laboral en la teoría de Sonia Palma (33), quién indica que la satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia el trabajo, su evaluación permite detectar la satisfacción de estos en referencia a factores como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, así como las remuneraciones económicas.

- **Dimensión significación de la tarea:**

Según Palma, es la disposición al trabajo en función a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material (33).

- **Dimensión condiciones de trabajo:**

Según Palma, es la evaluación del trabajo en base a las disposiciones normativas que regulan dicha actividad laboral (33).

- **Dimensión reconocimiento personal y/o social:**

Según Palma, es la evaluación del trabajo basada en: el reconocimiento propio de las personas vinculadas al trabajo, la evaluación de los logros alcanzados en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos (33).

- **Dimensión beneficios económicos:**

Según Palma, es la disposición al trabajo en base a los aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo de las tareas asignadas (33).

2.3 TERMINOLOGÍA BÁSICA

Clima organizacional: Conjunto de características estables que determinan a una organización y la distinguen de otras (38).

Identidad: Sensación de pertenencia que tienen los trabajadores para con su institución (33).

Motivación: Situación o proceso que guía determinadas conductas en busca de alcanzar un objetivo o la satisfacción de una necesidad (33).

Recompensa: Reconocimiento percibido por los miembros de una organización por un trabajo bien hecho (33).

Sistema de recompensas: Abarca el conjunto de beneficios que una organización dispone para sus miembros, y los mecanismos por los cuales se distribuyen dichos beneficios (33).

2.4 HIPÓTESIS

Hipótesis general

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica san Juan de Dios, Lima 2018.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica san Juan de Dios, Lima 2018.

2.5 Variables

Variable 1: Clima Organizacional

- **Definición Conceptual**

Según el MINSA, son las diferentes apreciaciones que poseen los trabajadores de una organización respecto a su trabajo, al ambiente físico en el que trabajan, al vínculo interpersonal, en relación con las diferentes normas que afectan a dicho trabajo, las cuales son compartidas por todos ellos (23).

- **Definición Operacional**

El análisis de la variable Clima Organizacional se ha realizado mediante un cuestionario tipo Likert que está conformado por 27 ítems, elaborado por el Mg. Rojas Muñoz, José, quien ha tomado como referente la metodología elaborado por el ministerio de salud. Este referente se realizó para el estudio de una metodología sobre el clima organizacional, el cual se aprobó bajo la resolución ministerial N°468 2011 MINSA.

Variable 2: Satisfacción laboral

- **Definición Conceptual**

Según Palma, viene a ser la conducta hacia el trabajo, el cual permite determinar si el trabajo resulta grato o desagradable según la percepción del colaborador. Esta variable ayuda a detectar el grado de satisfacción que se tiene respecto a ciertas circunstancias como: significado de la tarea, reconocimiento e inclusión personal y/o social, condiciones de trabajo y subsidios económicos (33).

- **Definición Operacional**

El análisis de la variable satisfacción laboral se ha realizado mediante un cuestionario tipo Likert que está conformado por 17 ítems, elaborado por el Mg. Rojas Muñoz, José, quien ha tomado como referente la metodología elaborado por la PhD. Sonia Palma. Este referente se ha realizado en su investigación sobre la escala de satisfacción laboral en los trabajadores de Lima Metropolitana.

2.5.1 Operacional de variables

Tabla1: Operacionalización de la variable Clima Organizacional

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Clima Organizacional	Cualitativa Ordinal	Son las diversas percepciones que tienen los miembros de una organización y son compartidas entre y por ellos, respecto a su trabajo, el ambiente físico con el que cuentan para trabajar, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y las diversas regulaciones que afectan a dicho trabajo.	La variable Clima Organizacional fue medida a través de un cuestionario tipo Likert evaluada en 3 dimensiones con un total de 27 ítems.	Potencial humano	Innovación Liderazgo Recompensa Confort	11 (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11)	No saludable: 27-54 Por mejorar: 55-81 Saludable: 82- 108
				Diseño organizacional	Estructura Comunicación organizacional Toma de decisiones, Remuneración	8 (12,13,14,15,16,17,18,19)	No saludable: 27-54 Por mejorar: 55-81 Saludable: 82- 108
				Cultura de la organización	Motivación Identidad Conflicto y cooperación	8 20,21,22,23,24,25,26,27)	No saludable: 27-54 Por mejorar: 55-81 Saludable: 82- 108

Tabla2: Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral.

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Satisfacción Laboral	Cualitativa Ordinal	Actitud hacia el trabajo, permite saber cuan agradable o no le resulta al trabajador la actividad laboral en la cual se desempeña. Permite detectar cuan satisfecho se encuentra con respecto a ciertos factores como: significación de la tarea, reconocimiento personal y/o social, condiciones de trabajo y beneficios económicos.	La variable satisfacción laboral fue medida a través de un cuestionario tipo Likert evaluada en 4 dimensiones con un total de 17 ítems.	Significación de tarea	Importancia de las tareas realizadas: Esfuerzo Realización personal Equidad	7 (1,2,3,4,5,6,7)	Insatisfecho: 17- 40 Satisfecho: 41-63 Muy satisfecho: 64- 86
				Condiciones de trabajo	Ambiente Horario Relaciones interpersonales	7 (8,9,10,11,12,13,14)	Insatisfecho: 17- 40 Satisfecho: 41-63 Muy satisfecho: 64- 86
				Reconocimiento personal y/o social	Reconocimiento económico o moral	1 (15)	Insatisfecho: 17- 40 Satisfecho: 41-63 Muy satisfecho: 64- 86
				Beneficios económicos	Remuneración Incentivos	2 (16,17)	Insatisfecho: 17- 40 Satisfecho: 41-63 Muy satisfecho: 64- 86

CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación es de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, de corte transversal, descriptivo correlacional.

Según Hernández et al, el enfoque es cuantitativo, ya que el estudio es secuencial y probatorio y busca analizar el estudio probando la hipótesis planteada a través de los datos obtenidos. La investigación es no experimental, puesto que no hay manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos dados (34).

“Un estudio es de corte transeccional o transversal porque recolectan datos en un único determinado momento” (34). Como indican Pineda y Alvarado, una investigación es de tipo transversal al estudiar dichas variables simultáneamente en un determinado momento y haciendo un sólo corte en el tiempo (35).

“Un estudio es descriptivo correlacional, ya que describe las relaciones entre las dos variables en estudio” (34). El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño,

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Hernández Sampieri describe a la población como el “conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación”. Hernández et al indica que (34) “Las poblaciones deben ser identificadas con total claridad por sus características como son el contenido, tiempo y lugar”.

En las poblaciones pequeñas o finitas no se necesita seleccionar muestra alguna para así no afectar la validez de los resultados (37). Por ello, se trabajará con una muestra censal, que es aquella porción que representa al total de la población.

En base a lo anteriormente expuesto, se considera que la población es pequeña, por lo que no se requiere seleccionar un subconjunto. Por ello, se aplicará un muestreo censal lo que implica que se utilice el 100% de la población. Por lo cual, no se requiere realizar cálculos, definir técnicas, ni procedimientos de selección.

La población que se tomó en el estudio estuvo representada por las enfermeras que trabajan en la Clínica San Juan de Dios de Lima, donde toda la población conformada es objeto de análisis, constituida por 50 trabajadores de enfermería de ambos sexos, con distintas edades y tiempo de servicio.

3.2.1 Criterios Inclusión

- Personal profesional de enfermería que laboran en la clínica San Juan de Dios con permanencia laboral mayor de 1 mes.
- Varones y mujeres mayores de 18 años de las diversas áreas.
- Profesionales contratados y nombrados.
- Enfermeros que acepten participar en el estudio.

3.2.2 Criterios de Exclusión

- Enfermeros cuyo tiempo de servicio sea menor al designado
- Personal de salud que se niegue a firmar el consentimiento informado.
- Enfermeros que no deseen participar del presente estudio.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ficha técnica de la variable Clima Organizacional

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autor: Mg. Rojas Muñoz, José Percy

Año: 2017

Objetivo: Determinar el tipo de clima organizacional.

Contenido: 27 ítems

Escalas: no saludable, saludable y por mejorar.

Validez y confiabilidad:

El cuestionario fue validado por el MINSA - 2011 y posterior a su modificación por el autor fue revalidado por el mismo. En cuanto a la confiabilidad, se obtuvo un coeficiente de 0.902 lo que indica que el instrumento tiene una alta confiabilidad (38).

Ficha técnica de la variable Satisfacción laboral

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autor: Mg. Rojas Muñoz, José Percy

Año: 2017

Objetivo: Determinar el tipo de satisfacción de los trabajadores.

Contenido: 17 ítems

Escalas: insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho

Validez y confiabilidad:

El cuestionario fue validado por el PhD. Sonia Palma Solís (2005) y posterior a su modificación por el autor fue revalidado por el mismo. En cuanto a la confiabilidad, el instrumento tuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.768, lo que indica que el instrumento tiene una confiabilidad aceptable (38).

3.4 PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Estadística Descriptiva:

Orellana (39) indicó que los métodos de la Estadística Descriptiva ayudan a presentar los datos de tal forma que sobresalgan, a través de tablas o gráficos que permiten evidenciar tanto características sobresalientes como las inesperadas.

Los datos obtenidos fueron analizados a través de los estadísticos descriptivos de frecuencia para recopilar, organizar e interpretar la información numérica o cuantitativa que nos permitió sacar conclusiones.

Estadística Inferencial:

Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico de correlación Rho Spearman, empleando el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 21.

El Coeficiente de correlación de Spearman, permite obtener un coeficiente de asociación entre variables con distribución no normal, se emplea para variables ordinales. Se calcula en base a una serie de rangos asignados, los valores van de 0 a 1, siendo 0 el valor que indica no correlación y 1 una alta correlación o correlación perfecta; los signos indican correlación

directa e inversa. La interpretación adecuada de los datos obtenidos se puede dar en base al siguiente esquema:

Coefficiente p	Interpretación
P = 1	Correlación perfecta
0.80 < p < 1	Muy buena correlación
0.60 < p < 0.80	Buena
0.40 < p < 0.60	Moderada
0.20 < p < 0.40	Baja
0 < p < 0.20	Muy baja
P = 0	Nula, no hay asociación

3.5 ASPECTOS ÉTICOS

Para la realización del presente trabajo se invitó a los participantes a formar parte del estudio y para ello, se les explicó en qué consistía el estudio, cuáles eran sus beneficios y riesgos. Los participantes brindaron su información de manera voluntaria, previa firma del consentimiento informado, sus datos fueron procesados de manera anónima garantizando así la confidencialidad de la investigación.

- **Beneficencia:** En este principio, la obligación moral es actuar en beneficio del resto, este principio se llevó a cabo en el estudio, porque contribuyó a determinar el clima y la satisfacción que perciben los trabajadores al laborar en la institución de salud, además de determinar si existe entre ambas variables una relación, para así fomentar estrategias orientadas a mejorar el clima organizacional (18).
- **Autonomía:** Este principio consiste en tener una acción independiente o propia de cada trabajador, es actuar intencionadamente, con conocimiento, sin influencias externas. En

nuestro trabajo de investigación, se respetó la posición de cada uno de los trabajadores de la institución de participar en este estudio, por lo que se aplicó previo a cada encuesta un consentimiento informado (18).

- **La justicia:** En este principio, las personas que tienen derechos iguales tienen que ser tratadas con igualdad, y las personas que no tienen derechos iguales tienen que ser tratadas de manera diferenciada, en nuestro trabajo de investigación se trató a cada uno de los trabajadores que participaron en este estudio, de manera justa y equitativa sin ningún tipo de discriminación (18).
- **No maleficencia:** Este principio se trata de no hacer daño intencionadamente, nuestro trabajo de investigación se ejecutó evitando cualquier daño físico, mental y/o moral a todo el personal de la institución que fue parte de este estudio. La aplicación de nuestros instrumentos de recolección de datos y encuestas no causó daño alguno (18).

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Análisis de los datos descriptivos:

Se realizó el análisis de los datos obtenidos de la aplicación de los Cuestionarios Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Rojas en el personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, 2018. En base a dichos datos, se aplicaron estadísticos de promedio, media aritmética, moda, mediana, desviación estándar, desviación típica y varianza, podemos observar que el 96% (48) de los encuestados corresponden al género femenino, teniendo así marcado predominio sobre el género masculino que tiene sólo el 4% del total de los encuestados presentados en cuadros. Por otro lado, también podemos observar que 43 enfermeros de la Clínica de San Juan de Dios tienen edades que fluctúan entre los 18 a 35 años, representando este el grupo mayoritario con un 86% del total de la muestra, mientras que sólo el 4% de los enfermeros son mayores de 50 años correspondiendo así a la menor fracción de los evaluados. Además, se observa que la condición laboral predominante entre los encuestados son los contratados con un 78%(39), mientras que los contratados corresponden a un 22% (11).

4.1.1 Análisis del clima Organizacional:

Tabla 1: Correlaciones Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.

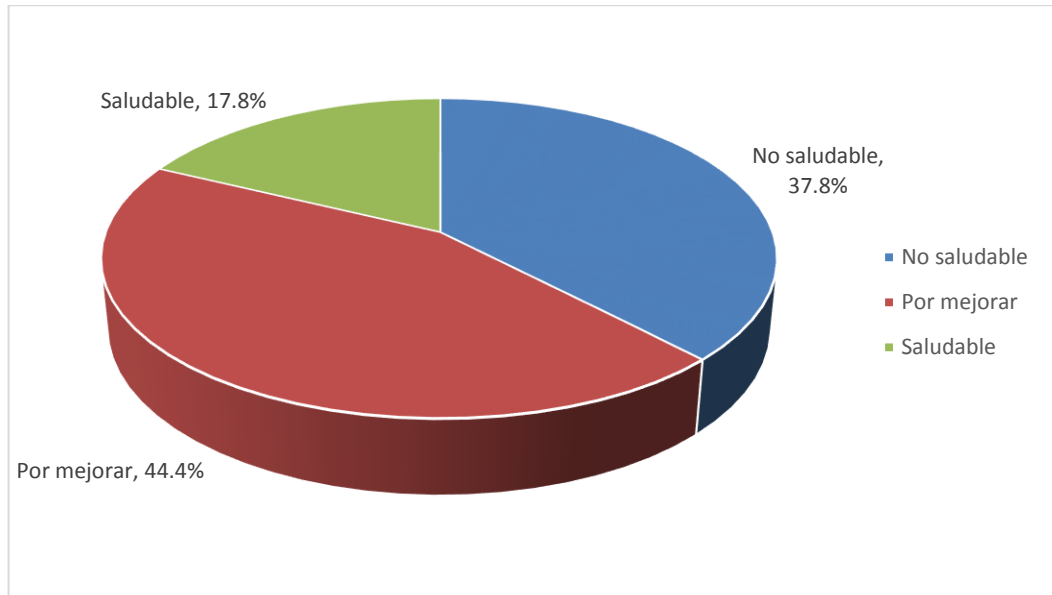
Correlaciones

			CLIMA ORG	SATISF LAB
Rho de Spearman	CLIMA ORG	Coefficiente de correlación	1,000	,223
		Sig. (bilateral)	.	,119
		N	50	50
	SATISF LAB	Coefficiente de correlación	,223	1,000
		Sig. (bilateral)	,119	.
		N	50	50

Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

Podemos observar que el resultado del coeficiente de correlación es igual a 0.223 por lo que se determina que existe una correlación entre las variables; asimismo se manifiesta un nivel de significancia de (0.119) que es mayor al teórico $\alpha = 0,05$ lo que indica que la evaluación fue realizada dentro de la región de aceptación al 95.00% (0.95) para una prueba de dos colas o bilateral, por lo que se acepta la hipótesis alterna H_a . De esta manera podemos concluir que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la clínica San Juan de Dios, 2018.

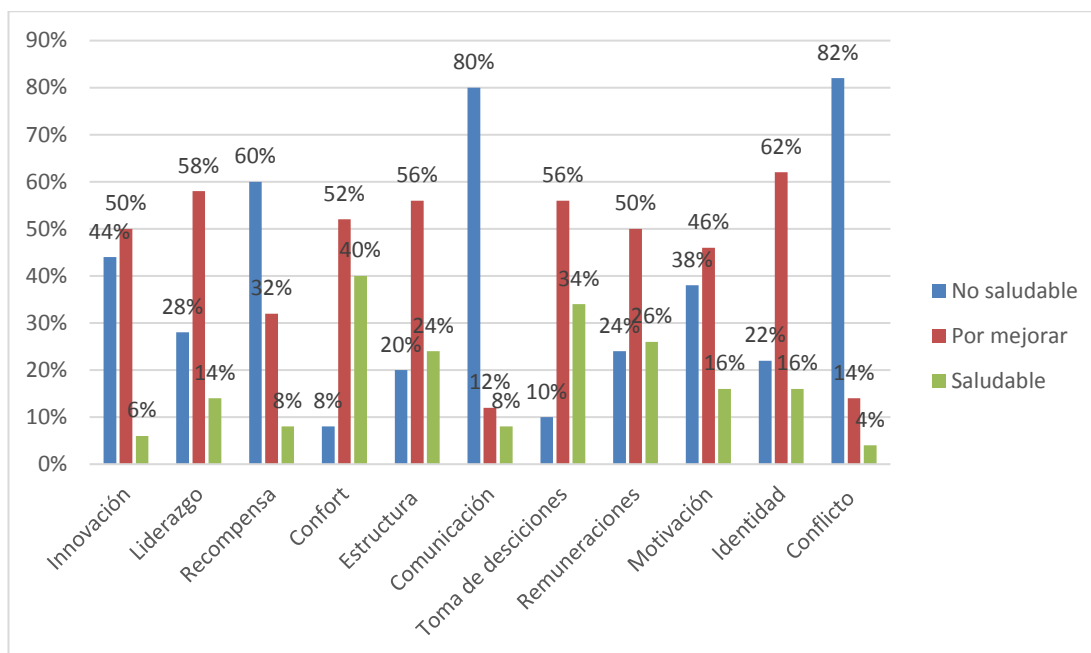
Gráfico 1: Evaluación del clima organizacional del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.



Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

Para la estimación del nivel del clima organizacional, se categorizaron los datos obtenidos en los siguientes criterios: No saludable, por mejorar y saludable. A través de este análisis, se obtuvo que el 44.4% de los encuestados consideraron tener un clima por mejorar, un 37.8% lo calificó como saludable y sólo un 17.8% como no saludable.

Gráfico 2: Análisis dimensional del clima organizacional del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.



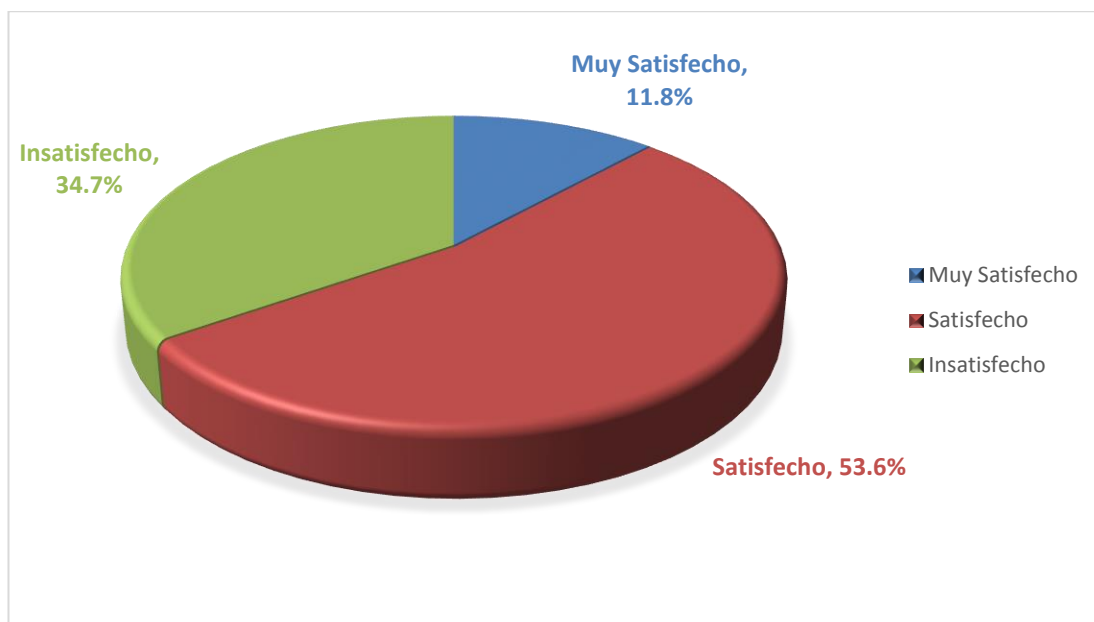
Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

En cuanto a la evaluación de sus dimensiones, se encontró que en la dimensión potencial humano las preguntas relacionadas con innovación por parte de la jefatura fueron considerados como realizadas con poca frecuencia, ubicándolas en la categoría por mejorar con un (50%); el 60% del total de datos calificados como no saludables fueron relacionadas a las preguntas que evalúan las recompensas por las labores que realizan los trabajadores ya sean estas de índole económico o moral; y el 52% de los que consideran el clima por mejorar están relacionadas con las preguntas dirigidas al confort del trabajador en su centro de labores.

En cuanto al diseño organizacional, los datos con mayor frecuencia fueron: la comunicación que fue considerada en un 80% dentro de la categoría no saludable, y la evaluación sobre remuneraciones que obtuvo un 50% quienes consideraron al clima por mejorar.

Para la dimensión de Cultura Organizacional los datos con mayor frecuencia fueron: motivación del personal con un 46% y la identidad obtuvo un 62% para la categoría por mejorar; el conflicto obtuvo un 82% en la categoría no saludable.

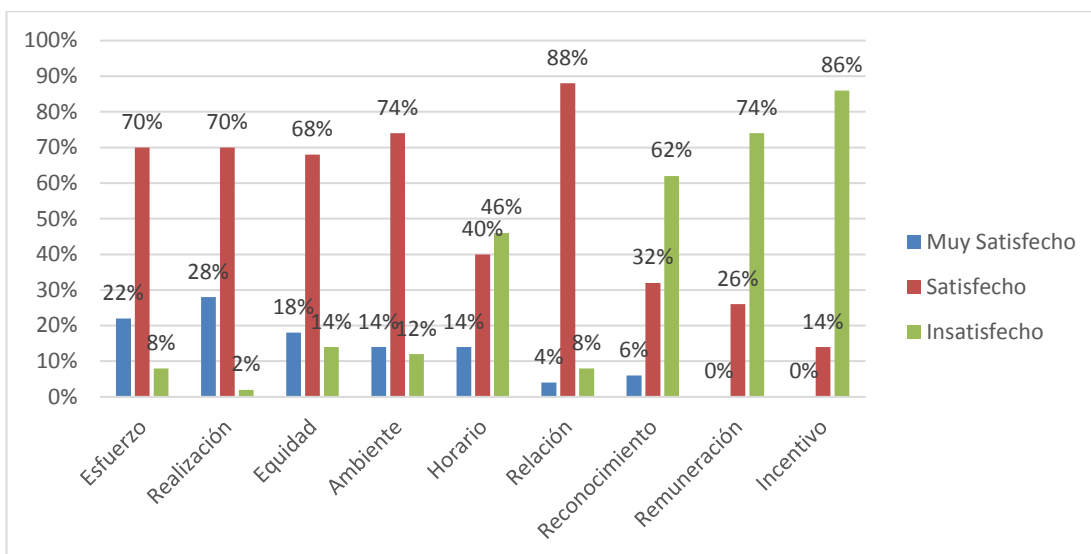
Gráfico 3: Evaluación de la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.



Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

Respecto a la satisfacción laboral, se le asignó 3 categorías: Insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho, teniendo así que el 53.6% del personal mencionó sentirse satisfecho laboralmente, un 11.8% indicó estar muy satisfecho, y el 34.7% se considera insatisfecho.

Gráfico 4: Análisis dimensional de la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.



Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

En cuanto a cada una de sus dimensiones, se encontró que dentro de la dimensión significación de la tarea, el esfuerzo y la realización personal represento un 70% de la categoría satisfecho. En cuanto a la dimensión condiciones de trabajo, la satisfacción con el ambiente laboral represento un 74% de la categoría satisfecho, mientras que el 88 % se mostraron satisfechos en cuanto a las relaciones interpersonales. Sobre la dimensión reconocimiento personal y/o social, encontramos que el 62% de los encuestados se encuentra insatisfecho. Y finalmente, en la dimensión beneficios económicos el 26% indicó estar satisfechos con la remuneración percibida, mientras que el 74% indica que se siente insatisfecho; respecto a los incentivos el personal se mostró insatisfecho con un 86%.

Tabla 2: Correlaciones clima organizacional en su dimensión Potencial Humano del y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.

			SATISF LAB	POTEN HUM
Rho de Spearman	SATISF LAB	Coeficiente de correlación	1,000	,197
		Sig. (bilateral)	.	,170
		N	50	50
	POTEN HUM	Coeficiente de correlación	,197	1,000
		Sig. (bilateral)	,170	.
		N	50	50

Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

Como se puede observar, el resultado del coeficiente de correlación es igual a 0.197** por lo que se determina que no existe correlación al nivel de 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Tabla 3: Correlaciones del clima organizacional en su dimensión de Diseño organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.

Correlaciones

			SATISF LAB	DIS ORGANIZA
Rho de Spearman	SATISF LAB	Coefficiente de correlación	1,000	,261
		Sig. (bilateral)	.	,068
		N	50	50
	DIS ORGANIZA	Coefficiente de correlación	,261	1,000
		Sig. (bilateral)	,068	.
		N	50	50

Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

Como se puede observar el resultado del coeficiente de correlación es igual a 0.261**, por lo que se determina que existe una correlación baja al nivel de 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

Tabla 4: Correlaciones clima organizacional en su dimensión Cultura de la Organización del y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.

			SATISF LAB	CULT ORGANIZA
Rho de Spearman	SATISF LAB	Coeficiente de correlación	1,000	,274
		Sig. (bilateral)	.	,054
		N	50	50
	CULT ORGANIZA	Coeficiente de correlación	,274	1,000
		Sig. (bilateral)	,054	.
		N	50	50

Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

Como se puede observar el resultado del coeficiente de correlación es igual a 0.274**, por lo que se determina que existe una correlación baja al nivel de 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

4.2 DISCUSIÓN

La satisfacción del trabajador como parte del desempeño de sus funciones cumple un rol muy importante en la calidad de atención en salud, por lo que su medición constituye un trabajo de investigación importante, el cual debe ser evaluado de manera constante (40). También se debe tener en cuenta que el clima laboral repercute en gran medida en dicha satisfacción laboral y que un trabajador que cuente con un clima organizacional adecuado desarrollará su trabajo de manera óptima.

Con este estudio decidimos evaluar la relación que hay entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería de la clínica San Juan de Dios, encontrando una correlación significativa baja de Rho de Spearman de 0.223, con un nivel de significancia de 0.119 para una prueba bilateral; dicha correlación se puede encontrar también en otros estudios como el de Rojas (38) quien obtuvo una correlación positiva moderada Rho de Spearman de 0.526, y el de Pelaés (41) que obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0.701. Demostrando de esta manera la influencia que tiene un adecuado clima organizacional sobre la satisfacción laboral.

En cuanto a la evaluación de la dimensión potencial humano, tuvo una no correlación con la satisfacción laboral y los datos obtenidos de sus indicadores fueron el 60% lo calificó como no saludable, principalmente en todo lo relacionado a recompensas laborales ya sean estas económicas o morales el 50% lo consideró por mejorar principalmente en los puntos que evalúan innovación por parte de la jefatura y el 52% considero al clima por mejorar en los puntos relacionados a confort. Datos similares a los obtenidos por Apancho (19) que obtuvo que un el 73.85% de las enfermeras lo calificaron por mejorar (innovación, liderazgo y recompensa), un 24.62% lo califica como no saludable y un sólo caso como saludable (confort e innovación).

Sobre la dimensión diseño organizacional se obtuvo una correlación baja; al respecto los datos con mayor frecuencia fueron: un 80% fue

considerada no saludable en el indicador comunicación, y un 50% lo consideró por mejorar en el indicador remuneraciones. Apancho (19) halló que el 76.92% de las enfermeras lo califican por mejorar (toma de decisiones y comunicación organizacional), un 21.54% como saludable (estructura) y un caso como no saludable. Cabe resaltar que para el indicador remuneración el 50.77% lo calificó como no saludable y un 46.15% por mejorar.

Por otro lado, la dimensión de Cultura Organizacional obtuvo una correlación baja; los datos con mayor frecuencia fueron: motivación del personal con un 46% y la identidad organizacional obtuvo un 62% para la categoría por mejorar; el conflicto obtuvo un 82% en la categoría no saludable. Al respecto Apancho (19) halló que el 83.08 % de las enfermeras obtuvo una calificación por mejorar, lo mismo sucede con motivación (73.85%); en el indicador identidad el 60% de las enfermeras dan una calificación saludable.

En la evaluación del clima organizacional, se encontró que un 44.4% de los encuestados, consideraron tener un clima organizacional por mejorar, el 17.8% lo calificó como saludable y sólo un 37.8% como no saludable, datos que se asemejan a los de Apancho (19) que obtuvo también un alto porcentaje de sus encuestados que calificaron el clima de su organización como un clima por mejorar (90.77%); Arévalo (18) obtuvo un 41.7% de encuestados que indicaron tener un clima medianamente favorable y un 6.3% lo consideró no saludable y Del Rio-Mendoza (42) halló que el 12.4% de los trabajadores percibió un clima laboral no saludable, el 74.7% por mejorar y el 12.9% saludable. Pelaés (43), le atribuye al clima organizacional, el conjunto de percepciones que los trabajadores se forman sobre ciertas características relativamente estables de la organización, que pueden influir en el comportamiento de sus trabajadores. Para Chiavenato (25), el clima organizacional está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados. Por lo que dicha satisfacción es favorable cuando se logra satisfacer ciertas necesidades personales y de elevación moral. Al respecto Anzola (26),

indica que estos detalles influyen en la conducta de los trabajadores, pudiendo así diferenciar a una organización de otra.

Sobre la evaluación de la satisfacción laboral, se obtuvo que el 53.6% del personal manifestó sentirse satisfecho, un 11.8% muy satisfecho, y el 34.7% se consideró insatisfecho. Dichos hallazgos se relacionan con los obtenidos por Arévalo (18) donde el 85.4% estaba satisfecho, 6.3% medianamente satisfecho, 6.3% muy satisfecho y, por último, el 2.1% insatisfecho, y con los de Rojas (37) quién obtuvo que el 52 % de sus evaluados se encontraron satisfechos laboralmente, el 47% se encontró muy satisfecho y sólo el 3% refirió estar insatisfecho. En otra investigación realizada en Cuba por Fernández, Cobos y Figueroa (17), los autores hallaron que los trabajadores se sentían medianamente satisfechos en su institución, asimismo, indicaron que su satisfacción estaba directamente relacionada con el desarrollo que el trabajador tenía en dicha institución y por las repercusiones que podría tener un centro con constantes cambios directivos, hechos que se pudieron evidenciar en la falta de seguimiento a sus procesos administrativos que provocaron ciertos desequilibrios dentro de la institución.

Al evaluar con mayor detalle la satisfacción obtenida en esta investigación encontramos que fue catalogado como satisfecho principalmente por como percibían los trabajadores su realización personal (70%); un 74% valoró al ambiente laboral como satisfactorio, la característica que marcó la categoría de insatisfacción estuvo representada por el reconocimiento personal y/o social (62%). Curiosamente en la dimensión beneficios económicos se obtuvo que un 64% indicó estar insatisfecho con la remuneración percibida, mientras que el 26% indicó sentirse satisfecho con ello. Sin embargo, el 86% de los encuestados manifestó sentirse insatisfecho con los incentivos percibidos, hallazgos que se asemejan a los obtenidos por Del Rio Mendoza (41) quién encontró una alta satisfacción con la pertinencia y el trabajo y una baja satisfacción con las remuneraciones percibidas. Por el contrario, Contreras (16) y Fernández, Cobos y Figueroa (17) encontraron poca satisfacción con la pertenencia y

alta con las retribuciones; como bien lo mencionaron estos autores “en una institución de salud se puede estar en desacuerdo con el salario percibido, pero, aun así, sentirse satisfecho con la institución y lograr tener trabajadores dispuestos a buscar mejoras en los servicios.

En cuanto a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se encontró que el 70% de los encuestados estaba satisfecho con su institución, aun cuando consideraba que el clima organizacional de dicha institución debía mejorar. Por otro lado, del grupo que manifestó sentirse muy satisfecho el 10% creían que el clima era saludable y un 4% indicó tener un clima no saludable. Datos que se asemejan a los encontrados por Arévalo (18) que obtuvo que un 50% se encontraba satisfecho laboralmente y con un clima organizacional favorable, el 41.7% satisfecho y medianamente favorable, el 2.1% muy satisfecho y muy favorable, así mismo también un 2.1% se sentía insatisfecho, además de desfavorable. Para Rivera (20) el 100% se encontró satisfecho, un 70% presentó un favorable clima laboral, un 16.70% presentó un clima medianamente favorable, y un 13.30% presentó un muy favorable clima laboral. Y contrarios a los obtenidos por Castro (22) que obtuvo un 68% de percepción de un clima organizacional inadecuado e insatisfacción laboral, el 12% indicó tener un clima adecuado, pero estar insatisfecho, 16% manifestó estar satisfecho laboralmente y tener un nivel adecuado de clima organizacional y el 4% manifestó tener un clima inadecuado pero sentirse satisfecho laboralmente.

Rivera (20) indicó que, aunque no son iguales, la satisfacción laboral y el clima organizacional; ambas dependen de las características de la organización y las condiciones de trabajo. Por otro lado, Castro (22) obtuvo en sus resultados características resaltantes que llevaron al grado de insatisfacción encontrada en su investigación como, por ejemplo, las características principalmente consideradas como inadecuadas eran: Motivación (76%), liderazgo (72%), reciprocidad (72%) y participación (72%). En cuanto a la satisfacción laboral, encontró insatisfacción con las variables Satisfacción laboral: Trabajo en general (72%); ambiente físico

del trabajo (72%); desempeño (68%); oportunidades de desarrollo (68%); jerarquía (76%) y remuneración (72%). Nosotros encontramos datos similares principalmente en las categorías recompensas por las labores (79.4%), remuneraciones (66%) y cooperación (52.6%),

La satisfacción laboral depende no sólo de los niveles salariales, sino del significado que el trabajador les dé a sus tareas laborales. Se sabe que el trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar para una persona, o todo lo contrario (39), por ello, las instituciones en la actualidad ponen mayor énfasis en el tema de la satisfacción laboral y en dar un mejor clima laboral para sus trabajadores ya que saben que estas dos variables pueden influir de gran manera en el desempeño laboral de sus trabajadores y por ende en su producción y calidad de atención. Sin embargo, como podemos apreciar en este estudio aún no todas las instituciones le dan la importancia debida al tema y es por ello por lo que estudios como este son de gran importancia pues permiten mejoras que no sólo debe de tomar en cuenta la jefatura de dicha institución, sino que creemos que también debe ser evaluado por el ministerio de trabajo y de salud.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- Existe una correlación significativa entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018.
- Existe un clima organizacional por mejorar en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018.
- En cuanto a los indicadores recompensa y remuneraciones la mayor parte de los encuestados no está conforme en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018.
- En cuanto a la satisfacción laboral se consideran como satisfechos al personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018.

- En cuanto al indicador reconocimiento, se mostró insatisfecho el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018.
- No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión de potencial humano en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018.
- Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión de diseño organizacional en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018.
- Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión cultura organizacional en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la jefatura institucional de la clínica San Juan de Dios realizar evaluaciones periódicas sobre satisfacción laboral y clima organizacional para que les permita trabajar en las mejoras necesarias para su institución.
- Se recomienda a la jefatura institucional de la clínica San Juan de Dios, evaluar una mejora en los incentivos económicos y/o morales que pueden dar a sus trabajadores para mejorar el nivel de satisfacción en dicha organización, tomando en cuenta que el recurso más valioso de toda institución es su componente humano.
- Se recomienda a las jefaturas de dicha institución, mejorar la comunicación que posee con sus trabajadores para que de este modo ellos se sientan más identificados con su organización, asimismo,

evaluar planes de mejoras salariales que permitan una menor rotación del personal por la institución y se pueda evaluar la satisfacción con personal que tenga mayor tiempo de servicio en la clínica.

- Es importante que el personal administrativo tome en cuenta que el clima organizacional debe ser adecuado, ya que mejora favorablemente el desempeño de cada trabajador dentro de la institución, como consecuencia influye en su satisfacción laboral y en la atención que brindan a los pacientes. Es indispensable una atmósfera agradable en los servicios, mediante el trabajo en equipo y evitando conflictos. Además, es fundamental disminuir los niveles de presión por medio de una planificación adecuada de la distribución del personal y de los sistemas de trabajo.
- Respecto a la satisfacción laboral se sugiere que se impulsen las oportunidades de desarrollo profesional, ya que esto constituye una estrategia para estimular la satisfacción intrínseca. Un ejemplo de lo anterior es la implementación constante de programas de educación continua dentro y fuera de la institución. Lo anterior constituye un reto para el profesional de enfermería en su afán por lograr además de conocimiento un incremento en la categoría y por lo tanto en el salario.
- Se recomienda realizar más estudios sobre el tema en la clínica San Juan de Dios ampliando la población tomada en este estudio, para así obtener resultado de la satisfacción laboral en todas las áreas de dicha institución y se puedan tomar las medidas correctivas necesarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Podestá Gavilano L. Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte [tesis magistral]. Lima: Universidad Nacional Mayor San Marcos; 2012.
2. Menárguez P.J, Saturno H. P, López S. A. Validación de un cuestionario para la medición del clima organizacional en centros de salud. Aten Primaria. 1999; 23(4):192-7.
3. García S. M. Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Cuadernos de administración (Col) [Internet]. 2009 [citado 10 febrero 2018]; (42): 43-61 Disponible desde:
<http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>.
4. Ministerio de Salud. Documento técnico del sistema de gestión de calidad en salud del ministerio de salud. Perú; 2009 [acceso 11 de febrero 2018]. MINSA. Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
5. Oficina de Gestión de las Personas. Plan de evaluación del clima organizacional del gobierno regional de San Martín. Perú; 2016 [acceso 11 de febrero 2018]. OGPSM. Disponible en:
<https://www.regionsanmartin.gob.pe/OriArc.pdf?id=79482>.
6. Likert, J. Clima Organizacional. Ed. Interamericana. New York: EUA; 1967.
7. Freddy, W. Importancia De La Gestión Del Talento Humano. 2017. [citado 15 junio, 2018]. Disponible en:
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano>.

8. Muñoz S. E, Coll B. J.M, Torrent Q. M, Linares P.L. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios: Aten Primaria. [Internet]. 2006 [citado 10 febrero 2018]; 37(4):209-14. Disponible desde: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656706703341>
9. Manosalvas V.C.A, Manosalvas V. M.O, Quintero J.N. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación: AD-minister. (Col) [Internet]. 2015 [citado 10 febrero 2018]; (26): 5 – 15. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>.
10. Pavón L.P, Gogeoascoechea T.M.C, Sobeida M, Blázquez M.L, Blázquez D.C.R. Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. Salud en Tabasco (Mex) [Internet]. 2011 [citado 10 febrero 2018]; 17 (1): 13-21. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/pdf/487/48721182003.pdf>.
11. Iglesias F. C, Llorente H. R, Dueñas F.D, Calidad del empleo y satisfacción laboral en las regiones españolas. Un estudio con especial referencia a la Comunidad de Madrid. Inv. Reg. (Esp) [Internet]. 2011 [citado 10 febrero 2018]; (19): 25-49. Disponible desde: https://old.aecr.org/images/ImatgesArticles/2011/5/02_IGLESIAS.pdf.
12. Chávez S. D. P, Rios L. K. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray. [tesis para obtener el grado de licenciado en enfermería]. Trujillo, 2015.
13. Hospinal E. S. Clima organizacional influyen en la satisfacción laboral en la empresa F y D. Inversiones S.A.C. Industrial Data (Perú) [Internet]. 2013 [citado 11 marzo 2018]; 16(2): 75-78. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/816/81632390009.pdf>.

14. Cifuentes R. J, Manrique A.F. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. Av. Enferm. (Col) [Internet]. 2014 [citado 11 marzo 2018]; 32 (2): 217-227. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>.
15. Carballo Chiñas A, Priego Álvarez H, Avalos García M. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco. Adm (Mex) [Internet]. 2015 [citado 2 de enero 2018]; 21(59): 43-51. Disponible en: <http://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/1833/1/1011-876-A.pdf>.
16. Contreras Contreras M. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención. [Tesis de Maestría en Enfermería, énfasis en gerencia en servicios de salud]. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia; 2013.
17. Fernández R, Cobos P, Figueroa M. Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. Rev. Cub salud pública (Méx) [Internet]. 2013 [citado 2 de enero 2018]; 41(4):593-602. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864.34662015000400003.
18. Arévalo Pinedo P, Tapia Delgado E. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de Salud de la liga contra el Cáncer [Tesis para optar el título de enfermería]. Lima: Univ. Priv. Norbert Wiener, Perú; 2016.
19. Apancho Ccapa G, Condori Quispe K. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, hospital regional Honorio Delgado [Tesis para optar el título de Enfermera]. Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa. 2016.

20. Rivera Rodenas I. Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del personal asistencial del centro quirúrgico en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma [Tesis para optar el título Profesional de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Perú; 2015.
21. Huaman Cucho G, Ramos Cunya Judith. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud Ascensión Huancavelica [Tesis para optar el título profesional de Lic. en Enfermería]. Universidad Nacional de Huancavelica; 2015.
22. Castro Granados E, Espinoza Cueva J. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro de salud La Libertad Huancayo [Tesis para optar el título profesional de Lic. en Enfermería]. Universidad Nacional del centro del Perú; 2014.
23. Ministerio de Salud (MINSA). Documento técnico metodología para el estudio del clima organizacional del Ministerio de Salud. RM N°623; 2008 [acceso 11 de febrero 2018]. Perú. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf.
24. Lewin, k. Lippitt, R. White, R.K. Averigua el comportamiento agresivo en "clima sociales" creados experimentalmente. Revista de psicología social. (esp) [Internet]. 1939 [citado 15 de junio 2018]; 10 (2): 271-299. Disponible desde: <http://revistas.um.es/rie/article/view/110141/104751>
25. Chiavenato, I. Comportamiento organizacional. México: Mc Graw Hill; 2009.
26. Anzola, O. Una mirada de la cultura corporativa. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. 2003.

27. Pavón L.P, Gogeochea T.M. La importancia de la administración en salud. Rev. Medica de la universidad Veracruzana (Mex) [Internet]. 2004 [citado 20 mayo 2018]; 4 (1): 13-16. Disponible desde: https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol4_num1/articulos/admon-salud.htm
28. Tito H.P, Arauz Ch. A. El clima laboral y la satisfacción de los colaboradores del instituto nacional materno perinatal: Rev. de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor San Marcos. Lima [Internet] 2015 [citado 10 abril 2018]; 18(36): 39-61. Disponible desde: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11737>
29. Pérez Tenazoa N, Rivera Cardozo P. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonia Peruana [Tesis para optar el título de Magister en Gestión Empresarial]. Iquitos: Universidad Nacional de La Amazonia Peruana; 2013.
30. Amorós, E. Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas Lambayeque, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Biblioteca Virtual Eumednet. [Internet]. Perú. 2007. Disponible en: www.eumed.net/libros/2007a/231.
31. Tapia M.H, Ramírez R.L, Islas G.L. Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo xxi IMSS. Rev. Enfermería. Universitaria ENEO-Universidad Nacional Autónoma de México (Mex) [Internet]. 2009 [citado 10 abril 2018]; 4(6): 21-25. <http://www.revistas.unam.mx/index.php/reu/article/view/29901>

32. Álvarez Valverde S. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología [Tesis para optar el título de licenciada en comunicación social]. Perú; 2001.
33. Palma S. M. Teoría e investigación en Psicología Univ. Ricardo Palma. (Perú). 2009; 9(1); 27 - 34.
34. Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la investigación. México. Mc Graw Hill Interamericana; 2010. Pp.4-589.
35. Pineda E., Alvarado, E., Canales F.; Metodología de la investigación, Manual para el desarrollo de personal de salud, E.E.U.U., 2aed. Ed. Organización Panamericana de la Salud. Washington; 1994.
36. Castro, M. El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. Segunda ed. Caracas; Uyapal. 2003.
37. Rojas Muñoz J. El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016. [tesis magistral]. Perú. Universidad Cesar Vallejos; 2017.
38. Orellana L. estadística descriptiva. 2001. Disponible en;
http://www.dm.uba.ar/materias/estadistica_Q/2011/1/modulo%20descriptiva.pdf.
39. Fuentes Navarro S. Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Psicología]. Industrial /Organizacional. Guatemala: Universidad Rafael Landívar; Guatemala; 2012
40. Peláez León O. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos [Tesis doctoral]. Lima: Universidad Nacional Mayor San Marcos; Facultad de Ciencias Administrativas. 2010.

41. Del Rio Mendoza J, Munares A, Montalvo H. Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. Rev Méd Panacea (Perú) 2013 [citado 12 de mayo 2018]; 3(1):11-14. Disponible desde: file:///C:/Users/Demetrio/Downloads/97-1-199-1-10-20171222.pdf
42. Alfaro Salazar R, Leyton Girón S, Meza Solano A, Saenz Torres I. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. [tesis magistral]. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima; 2012.

ANEXOS

Anexo A: Consentimiento informado.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación que lleva como título “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA”, ha sido desarrollado por los egresados de enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener de la Facultad de Ciencias de la Salud.

La participación para este estudio es completamente voluntaria y confidencial. La información que usted nos pueda brindar será manejada confidencialmente, pues sólo los investigadores tendrán acceso a esta información, por tanto, estará protegida. La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de 20 minutos y consiste en dos cuestionarios, cuyo objetivo es describir la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería. Esta información será analizada por los egresados de enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre este trabajo de investigación, por favor comuníquese con Payano Peralta, Cynthia o Gutierrez Arana, Guilda, (Cynthia.payano.peralta@gmail.com /957358769 gegavstesis@gmail.com /918515240)

DECLARACIÓN:

Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación. Asimismo, me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, se me han descrito el procedimiento y fueron aclaradas todas mis dudas, proporcionándome el tiempo suficiente para ello. En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en este estudio.

.....
NOMBRES Y APELLIDOS DEL PARTICIPANTE

.....
DNI

.....
FIRMA

Lima,.....de.....de 2018

Firma de los investigadores

.....
Cynthia Noemi Payano Peralta
N° DNI: 44053198

.....
Guilda Elena Gutierrez Arana
N° DNI: 4162377

Anexo B: Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

- Marque con una x la respuesta correcta:
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta

Escalas: nunca (1) a veces (2) frecuentemente (3) siempre (4)

	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
	POTENCIAL HUMANO				
1	La innovación es características de nuestra organización				
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
4	Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios				
5	Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita				
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
8	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada				
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
11	La limpieza de los ambientes es adecuada				
	DISEÑO ORGANIZACIONAL				
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				

13	En mi organización participo en la toma de decisiones				
14	Mi salario y beneficio son razonables				
15	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo de realizado				
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
17	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
18	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
19	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				
	CULTURA ORGANIZACIONAL				
20	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
21	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito				
22	Recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo				
23	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer				
24	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
25	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización				
26	Estoy sonriente				
27	Cometo errores				

Anexo C: Instrumentos de recolección de datos.



CUESTIONARIO DE SATISFACION LABORAL

- Marque con una x la respuesta correcta:
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta

Escalas: Total acuerdo (5) Acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2)

Total desacuerdo (1)

	ITEMS	TOTALMENTE DE ACUERDO	ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
	SIGNIFICACION TAREA					
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
2	Me siento útil con la labor que realizo					
3	Me complace los resultados de mi trabajo					
4	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
5	Me gusta el trabajo que realizo					
6	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					

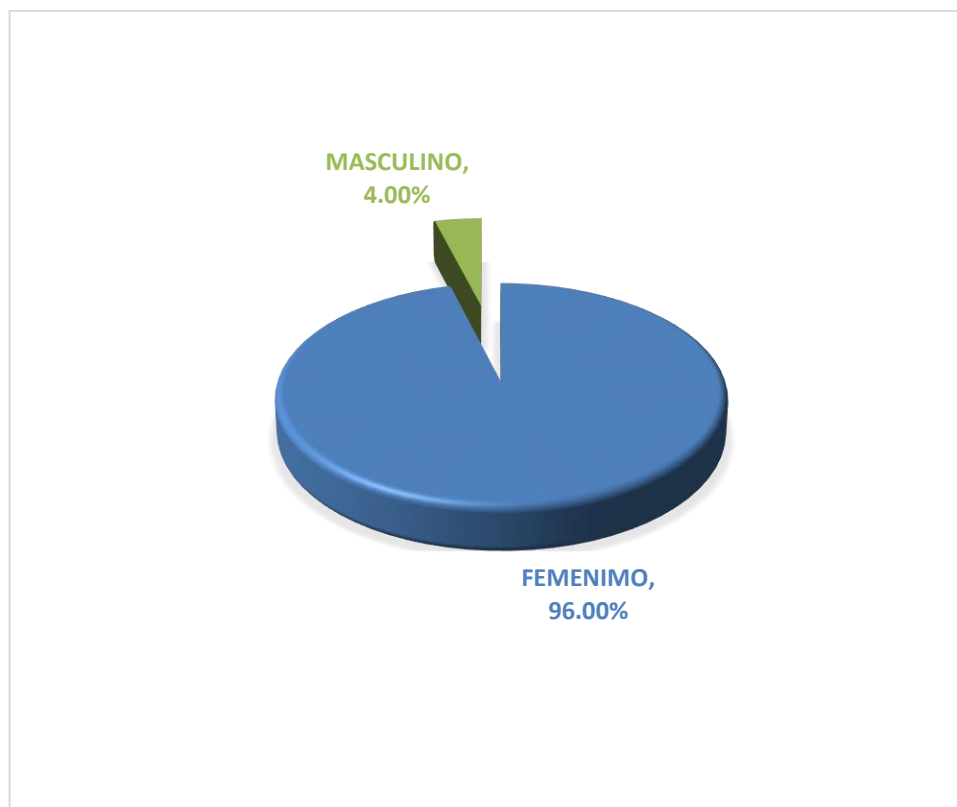
7	Me gusta la actividad que realizo					
	CONDICIONES DE TRABAJO					
8	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
9	El ambiente donde trabajo es confortable					
10	Me disgusta mi horario					
11	Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo					
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
13	El horario de trabajo me resulta cómodo					
14	Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
	RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
15	Las tareas que realizo son percibidas como algo sin importancia					
	BENEFICIOS ECONOMICOS					
16	Ei sueldo que tango es bastante					

	aceptable					
17	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

Anexo D: tablas y figuras

Características Sociodemográficas:

Gráfico 5: Distribución de género del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.



Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

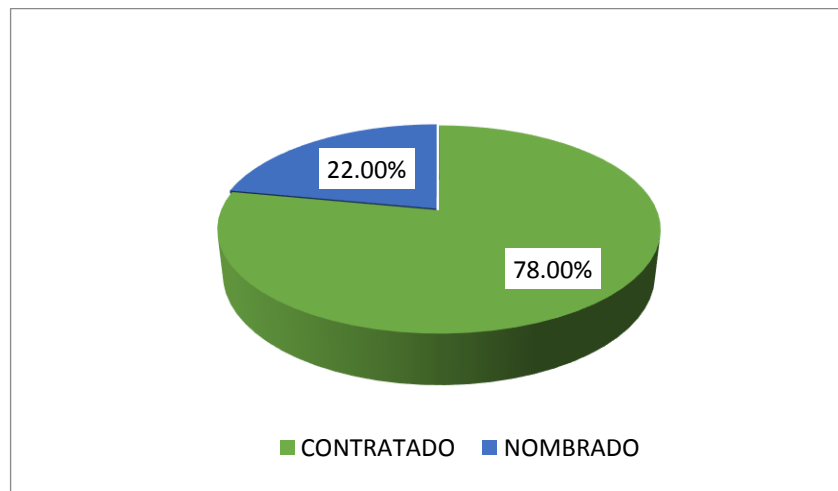
Tabla 5: Distribución de las edades del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.

EDADES

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
18- 35	43	86.00%
36-50	5	10.00%
> 50	2	4.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

Gráfico 6: Distribución de las edades del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.



Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

Contrastaciones

En cuanto a las contrastaciones de las variables con los datos demográficos se evaluó la relación de la satisfacción laboral y el clima organizacional de acuerdo con su tiempo de servicios y se encontraron los siguientes datos.

Tabla 6: Contingencia Satisfacción Laboral en tiempo de servicio del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.

Tabla de contingencia SATISFACCION LABORAL * TIEMPO DE SERVICIO

			TIEMPO DE SERVICIO					Total
			< 1 AÑO	1 - 5 AÑOS	6 - 10 AÑOS	11 - 15 AÑOS	> 16 AÑOS	
SATISFACCIÓN LABORAL	INSATISFECHO	Recuento	0	1	0	0	0	1
		% del total	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
	SATISFECHO	Recuento	12	18	3	1	3	37
		% del total	24,0%	36,0%	6,0%	2,0%	6,0%	74,0%
	MUY SATISFECHO	Recuento	6	5	1	0	0	12
		% del total	12,0%	10,0%	2,0%	0,0%	0,0%	24,0%
Total	Recuento	18	24	4	1	3	50	
	% del total	36,0%	48,0%	8,0%	2,0%	6,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

Tabla 7: De contingencia Clima Organizacional en tiempo de servicio

Tabla de contingencia CLIMA ORGANIZACIONAL * TIEMPO DE SERVICIO

			TIEMPO DE SERVICIO					Total
			< 1 AÑO	1 - 5 AÑOS	6 - 10 AÑOS	11 - 15 AÑOS	> 16 AÑOS	
CLIMA ORGANIZACIONAL	NO	Recuento	1	1	1	0	0	3
	SALUDABLE	% del total	2,0%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	6,0%
	POR	Recuento	13	22	1	1	3	40
	MEJORAR	% del total	26,0%	44,0%	2,0%	2,0%	6,0%	80,0%
	SALUDABLE	Recuento	4	1	2	0	0	7
		% del total	8,0%	2,0%	4,0%	0,0%	0,0%	14,0%
	Total	Recuento	18	24	4	1	3	50
		% del total	36,0%	48,0%	8,0%	2,0%	6,0%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

Prueba de normalidad

Tabla 8: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORG	,403	50	,000	,681	50	,000
SATISF LAB	,471	50	,000	,530	50	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

Tabla 9: De contingencia Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018.

Tabla de contingencia CLIMA ORGANIZACIONAL * SATISFACCIÓN LABORAL

			SATISFACCIÓN LABORAL			Total
			INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	NO SALUDABLE	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	2,0%	4,0%	6,0%
	POR MEJORAR	Recuento	0	35	5	40
		% del total	0,0%	70,0%	10,0%	80,0%
	SALUDABLE	Recuento	1	1	5	7
		% del total	2,0%	2,0%	10,0%	14,0%
	Total	Recuento	1	37	12	50
		% del total	2,0%	74,0%	24,0%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener