

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE ENFERMERIA “PADRE LUIS
TEZZA”**

**UNIDAD DE POST GRADO
MAESTRIA EN ENFERMERIA CON MENCIÓN EN GESTION
ADMINISTRATIVA**



**“EL CLIMA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ENFERMEROS
EN UN NOSOCOMIO ESTATAL DE LIMA, 2020”**

**Tesis para optar el Grado de Maestro en Enfermería con
Mención en Gestión Administrativa**

Presentado por:

Autor: Bach. Campos Egui de Candela Milagritos Victoria

Asesor: Mg. Esther Valencia Orrillo

Lima - Perú

2020

Dedico esta tesis:

A mi madre, por sus enseñanzas y ejemplo de no rendirme nunca.

A mi familia, por su apoyo incondicional, porque me motivan a seguir luchando.

A mi equipo de trabajo, por todo su apoyo y lecciones de aprendizaje.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme sostenido y otorgado la fortaleza, perseverancia y sabiduría para alcanzar este logro tan significativo para mi vida personal y profesional.

A la Universidad Ricardo Palma y a la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza, Institución en la cual llevé mis estudios de maestría.

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN
ABSTRACT
INTRODUCCIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA9

- 1.1. Descripción del problema.9
- 1.2. Formulación del Problema.....12
- 1.2. Importancia y justificación del Estudio13
- 1.3. Objetivos de la investigación14

MARCO TEÓRICO16

- 2.1 Investigaciones relacionadas con el tema16
- 2.2 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio21
- 2.3 Definición de términos básicos.36
- 2.4 Hipótesis37
- 2.5 Variables39

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN40

- 3.1 Enfoque y diseño de investigación40
- 3.2 Población y muestra de estudio40
- 3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos41
- 3.4 Descripción de Procedimiento de recolección de datos y análisis41
- 3.5 Lugar de ejecución43

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS44

- 4.1 Resultados.....45
- 4.2 Análisis y discusión de resultados54

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES61

- 5.1 Conclusiones61
- 5.2 Recomendaciones62

Referencias Bibliográficas63

LISTA DE TABLAS Y GRAFICOS

ANEXOS

RESUMEN

Identificar la asociación del clima y la satisfacción laboral se hace más relevante para las instituciones de salud y especialmente para los servicios de enfermería, considerando su repercusión en el desempeño, productividad y en la calidad de cuidado en el paciente. El objetivo del presente determinar la asociación entre el clima laboral percibido y la satisfacción de las enfermeras del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima. El estudio siguió un enfoque cuantitativo, de corte transversal y de diseño correlacional. Para medir y analizar las variables en estudio se aplicaron un cuestionario de clima laboral (CL – SPC), satisfacción laboral (SL – SPC) la autora Sonia Palma Carrillo, En el caso escala de clima laboral consta de 50 ítems y para satisfacción laboral 36 ítems. La muestra de estudio estuvo conformada por 40 enfermeras del servicio de hospitalización del hospital público donde se desarrolló el estudio. Los resultados muestran que, 37.5% de las enfermeras presentan alta satisfacción laboral, 50% satisfacción media y 12,5% muestra insatisfacción. Respecto al clima laboral 55% percibe un clima laboral de nivel medio, 45% nivel alto y 5% bajo. Mediante el análisis de Tau b de Kendall se obtuvo una significancia de correlación del clima laboral y las dimensiones de satisfacción estado físico y/o confort ($0,030 < 0,05$), relaciones sociales ($0,012 < 0,05$) y relaciones con la autoridad ($0,039 > 0,05$). En general la significancia entre clima con la satisfacción laboral fue de $0,005 < 0,05$. Se concluye que existe relación significativa entre clima laboral con la satisfacción laboral de las enfermeras de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima, Perú.

Palabras claves: Clima laboral enfermeras, satisfacción enfermeras.

ABSTRACT

Knowing the relationship between the climate and job satisfaction becomes more relevant for health institutions and especially for nursing services, considering its impact on performance, productivity, and the quality of patient care. The objective of this study was to determine the relationship between the perceived work environment and the level of job satisfaction in nursing professionals in the hospitalization service of a public hospital in Lima. The study followed a quantitative, cross-sectional, and correlational design approach. To measure and analyze the variables under study, the work environment (CL - SPC) and work satisfaction (SL - SPC) scales designed and prepared by Sonia Palma Carrillo were applied. On the other hand, the work environment scale consists of 50 items and 36 items for job satisfaction. The study sample consisted of 40 nurses from the hospitalization service of the public hospital where the study was developed. The results show that 37.5% of the nurses present high job satisfaction, 50% medium satisfaction, and 12,5% show dissatisfaction. Regarding the work environment, 55% perceive a work environment of medium level, 45% high level, and 5% low level. Utilizing Kendall's Tau b analysis, a correlation significance of the work environment and the satisfaction dimensions was obtained: physical conditions and/or comfort (0,030 <0,05), social relations (0,012 <0,05), and relations with authority (0,039 > 0.05). In general, the significance of the correlation between climate and job satisfaction was 0,005 <0,05. It is concluded that there is a significant relationship between work environment and job satisfaction in nurses in the hospitalization service of a public hospital in Lima, Peru.

Keywords: Nurses work climate, nurse satisfaction.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el clima y la satisfacción laboral en las diferentes organizaciones y en especial las de salud adquieren cada vez mayor relevancia, considerando que en primera instancia, el clima organizacional contribuye significativamente al desarrollo permanente de la empresa u organización, así como a la calidad de las instituciones de salud, por lo que su estudio y análisis pueden ayudar a identificar aspectos positivos que generen valor a la calidad de vida laboral de los trabajadores como es el caso de las enfermeras y con esto también proyectar una mejora de la calidad en la prestación de servicios a la población. Cabe indicar que un buen clima laboral genera una mayor productividad, el desarrollo de la satisfacción, así como el compromiso y la calidad de trabajo de las personas (Bustamante, Avendaño y Maza, 2015). En segunda instancia la satisfacción laboral, como ya se mencionó, puede estar influenciada por el clima laboral, en tanto que, desde una perspectiva interna de la organización, el ambiente laboral es la base para el desarrollo continuo de la institución de salud y de la calidad de los servicios que brinda (Acevedo et. al., 2012). Según Urquiza (2012) citado por Bustamante y Avendaño (2015) la insatisfacción en las enfermeras podría producirse por un inadecuado ambiente de trabajo, que puede llegar al punto de dañar su salud física y psicológica repercutiendo en el rendimiento, productividad y obviamente en la calidad de cuidado del paciente. En consecuencia, se hace indispensable la valoración permanente de estas variables con el propósito de contar con información que permita tomar decisiones oportunas para garantizar y potenciar el desempeño y bienestar de las enfermeras.

En este sentido, y debido a la variedad de resultados encontrados en la revisión de diferentes estudios nacionales e internacionales, que corresponden a diferentes realidades, se propuso determinar asociación del clima percibido y el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal de Lima, Perú, motivo por el cual se ha elaborado el presente informe final de tesis que ha sido estructurado en cinco capítulos.

El primer capítulo presenta el planteamiento del problema con el análisis de la condición problemática general y en la realidad específica, las propuestas de preguntas de investigación, los objetivos, la justificación y limitaciones del estudio. El capítulo II describe los antecedentes de investigación, las bases teóricas del sustento del estudio, las hipótesis, las variables y operacionalización de las mismas. El capítulo III, presenta la metodología que se siguió para alcanzar los objetivos de investigación. Los resultados y discusión de estos confrontados con estudios y la bibliografía

respectiva se presentan en el capítulo IV. Finalmente, el capítulo V, aterriza en las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.

Organizaciones que brindan servicios de salud, labora un enorme contingente de personas que realizan diferentes procesos en beneficio de los pacientes ya sea de manera ambulatoria y/u hospitalización. En esta última, la atención comprende desde el ingreso del paciente y el tiempo que permanece hospitalizado hasta cuando sale de alta; los procesos que se realizan son múltiples y variados que involucran brindar información/educación, satisfacción de sus necesidades básicas, exámenes, procedimientos y tratamiento; labor que requiere de mucho esfuerzo. Chiavenato (2004), refiere que para realizar esta atención se requiere no solo de infraestructura y equipamiento, sino también de un grupo humano que lleve a cabo de manera permanente la transformación de los insumos y equipos, en procesos que brinden valor agregado mediante respuestas significativas en la salud y bienestar de los pacientes y familiares, superando sus expectativas.

Para Porret (2010), el equipo humano de las entidades sanitarias al interior de los procesos asistenciales y administrativos, comparte una serie de creencias, costumbres, valores y tradiciones, propios de la cultura de la organización recibida como legado de sus fundadores y experimenta, a partir de esta cultura, un ambiente o clima de trabajo, el mismo que tiene diversas características, dependiendo del estilo de comunicación y liderazgo que se propicie por parte de jefes y colaboradores, del grado de cooperación entre sus integrantes, de la estructura orgánica y de muchos otros factores.

Stoner (1996) y Marriner (1996) plantean que el clima laboral llega a ser determinante no solo para el bienestar de las personas que trabajan, sino que es un factor que optimiza la productividad y el grado en que el trabajador se siente satisfecho con lo que realiza y, a partir de estos sentimientos, se motiva hacia un perfeccionamiento permanente. En ese sentido, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) le concede al clima laboral un lugar preponderante, cuando expresa la necesidad de que quienes gestionan las instituciones se preocupen por realizar una evaluación periódica del clima laboral al personal de las instituciones sanitarias, siendo acogida esta preocupación en diversos países a través de las Oficinas de Gestión de la Calidad o Jefaturas de Recursos Humanos, que materializan la medición del clima como insumo para el mejoramiento de las condiciones de trabajo (Ministerio de Salud, 2009). Se reconoce entonces,

que un buen clima laboral puede potenciar la posibilidad de impregnar valores, modificar conductas y hábitos en un equipo de trabajo, permitiendo con ello crear, analizar y ejecutar propuestas beneficiosas para todos. Una mejor conexión entre quienes trabajan y los propósitos de la institución repercute en la calidad de los servicios de salud prestados (Patarroyo, 2012).

Pese a que se presenta una dificultad generalizada para lograr que el personal de salud, como usuario interno de las organizaciones sanitarias, alcance plena satisfacción laboral, desde hace años se ha venido aplicando estrategias para incrementar dicha satisfacción en los trabajadores (Malangón, Londoño y Pontón 2005). En la práctica se ha demostrado que es posible mejorar los diferentes componentes de la satisfacción laboral: relaciones entre compañeros, entre jefes y sus colaboradores, mediante una variedad de tareas y la flexibilidad de los horarios (Chiavenato 1999). Tales evidencias se encuentran en los estudios de Shein (1985), Mathieu y Zajac (1990), Mathieu (1991), citados por Balderas (2015), quienes explican las implicancias de la relación entre el clima laboral y la rotación de personal; entre la satisfacción y el porcentaje de ausentismo laboral y entre el clima y la disposición del personal en casos de rotación o traslados a otras sedes (Organización Panamericana de la Salud, 2013).

El clima laboral se entiende como una reflexión sobre la vinculación entre sus miembros y con el sistema organizacional (Zamora, 2005). Goncalves (1997) en Pérez y Rivera (2013), consideran que el clima laboral interviene en los elementos que conforman toda la estructura y sistema organizacional y en especial en los aspectos que generan motivación en los empleados, que finalmente generan conductas y hábitos que ejercerán sus efectos en la productividad, la satisfacción, rotación, entre otros.

Para Rodríguez (2006), el clima simboliza lo que los empleados perciben del área donde laboran o de la organización en su conjunto, interpretando de manera positiva o negativa los niveles de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura que constituyen aspectos que caracterizan al clima organizacional.

Por otro lado, la satisfacción ejerce un efecto en todo el que hacer de la persona, constituyéndose en un aspecto vital para incrementar su autopercepción de valía que la impulsa a superarse cada día venciendo los retos de la vida y por consiguiente del entorno laboral. Toda persona desarrolla sus percepciones de acuerdo con sus creencia y valores, asumiendo una actitud o predisposición, de acuerdo con los mismos interpreta subjetivamente sus experiencias de trabajo

dándole un significado a su labor, siendo por eso la percepción de satisfacción un elemento clave en la calidad de prestación de servicios asistenciales (Stoner, 1996).

En el Perú, la investigación de Casas (2009) explica las condiciones de trabajo de las(os) enfermeras(os) y el ambiente en el que se desempeñan, señalando que los informantes perciben un medio poco propicio en cuanto a la seguridad, hecho que desfavorece la satisfacción laboral. Factores como la fatiga laboral (física y mental), pocas expectativas de desarrollo y capacitación debido al sistema rotativo de trabajo, son características, que inciden en cierta desmotivación y pueden acarrear problemas en el ámbito familiar de las enfermeras quienes, además, se ven en la necesidad de desplegar esfuerzos adicionales, para alternar sus tareas del ámbito laboral con la solución de sus problemas particulares, realizando largas jornadas de trabajo extra, resultando como consecuencia, un mayor desgaste físico y emocional. Esta realidad repercute ineludiblemente en la calidad del cuidado brindado a la persona cuidada y puede distorsionar la imagen de la enfermera.

En un nosocomio estatal de Lima desarrollan su labor profesional sin contar con un espacio para la realización de una pausa saludable o un breve descanso durante el trabajo más intenso, así como disponen otros profesionales.

Asimismo, se evidencian comportamientos que no corresponden al patrón que debe existir en una jornada laboral: trabajo en equipo limitado, acciones circunscritas estrictamente al horario de trabajo, conflictos en los grupos de trabajo. Algunas veces se percibe conflictos con sus superiores directos, con sus colegas y con el personal técnico bajo su responsabilidad; comportamientos que podrían estar interfiriendo la interrelación, el equilibrio y el buen desarrollo del trabajo en equipo, con riesgo que este se torne poco gratificante.

A las características ya mencionadas, se suma el limitado espacio físico que se evidencia en la congestión entre el personal, el mobiliario y los equipos en los ambientes. Los ambientes requieren iluminación artificial permanente y con frecuencia se escucha comentarios de di confort térmico: exceso de calor o de frío por parte del personal y enfermeras(os).

También se ha evidenciado mediante entrevistas informales al personal en general y a las enfermeras quienes manifiestan expresiones que describen el sentir del personal: “me canso mucho y me pagan poco”, “tengo muchos pacientes”, “no reconocen mi trabajo”, lo que hace suponer posibles dificultades con la satisfacción laboral en las enfermeras. En este sentido, se plantea las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el clima laboral que perciben las enfermeras en el área de

hospitalización? ¿cuál es el nivel de satisfacción de las(os) profesionales de enfermería del nosocomio estatal en Lima? ¿Cuál es relación entre las dimensiones del clima y la satisfacción laboral?

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Qué asociación existe con el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en un nosocomio estatal en Lima?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la asociación entre el nivel de clima laboral percibido y la satisfacción del estado físico y/o materiales, de las(os) enfermeras(os) de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

¿Cuál es la asociación entre el nivel de clima percibido y la satisfacción de los beneficios laborales y remunerativos, de las(os) enfermeras(os) de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima?

¿Cuál es la asociación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, referente a políticas administrativas de las(os) enfermeras(os) de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima

¿Cuál es la asociación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, referente a relaciones sociales de las(os) enfermeras(os) de hospitalización en nosocomio estatal en Lima?

¿Cuál es la asociación entre el clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, referente al desarrollo personal de las(os) enfermeras(os) de hospitalización en un hospital público en Lima

¿Cuál es la asociación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, referente al desarrollo de tareas de las(os) enfermeras(os) de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima?

¿Cuál es la asociación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, referente a la interrelación con la autoridad de las(os) enfermeras(os) de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima?

1.2. Importancia y justificación del Estudio

Aporte teórico y práctico:

La profundización en el conocimiento el clima y la satisfacción laboral de la enfermera en un espacio real y específico como es el caso del nosocomio estatal en Lima, constituye una fuente teórica que puede ser punto de partida de nuevas hipótesis vinculadas a la dimensión humana, una de las más importantes para el desempeño laboral, el logro de una calidad de vida armoniosa y propicia a la productividad de procesos plenos de calidad y contenido humanista, digno de la persona que brinda cuidados y de quienes lo reciben

Aporte Metodológico:

El presente estudio proporciona un gran aporte metodológico pues con el propósito de medir las variables clima y satisfacción laborales, se utilizaron dos cuestionarios modificados de recolección y también valorados; los mismos que están disponibles para que otros investigadores los empleen en estudios con características afines.

Relevancia en la práctica:

El desarrollo de esta investigación es beneficioso para el personal de enfermería que labora en un nosocomio estatal en Lima, pues facilitará una conducta reflexiva acerca el clima laboral y los niveles de satisfacción de las enfermeras como miembro clave del equipo de salud. Los resultados y conclusiones de la presente investigación serán entregados a los directivos del nosocomio estatal donde se llevó a cabo, proponiendo el diseño e implementación de planes para mejorar el ambiente laboral que permita un alto nivel de satisfacción y desempeño del equipo de enfermería, lo que repercutirá en la percepción favorable de los pacientes y familiares respecto a la calidad de cuidado enfermero.

1.3 Limitaciones del estudio

El presente estudio se llevará a cabo en un nosocomio estatal en Lima, donde desempeña un gran equipo multidisciplinario. Se trata de un nosocomio hospitalario que brinda atención las 24 horas del día durante todo el año, recibe pacientes de las diferentes especialidades, está dotado de una infraestructura con equipamiento especializado adecuado para brindar servicios de calidad a los usuarios que demandan atención en la diversidad de servicios que oferta, tales como: medicina, ginecología, medicina, cuidados intensivos, cirugía, neonatología, cuidados intermedios, hemodiálisis servicio de emergencia.

Los resultados del presente estudio se limitan a mostrar la realidad respecto al comportamiento de las variables en el nosocomio estatal en Lima, además servirán para conocer la situación en este contexto específico.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la asociación entre el clima percibido y el nivel de satisfacción laboral en las(os) enfermeras(os) de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la asociación entre el nivel de clima laboral percibido y la satisfacción referente al estado físico y/o materiales, en las(os) enfermeras(os) de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Determinar la asociación entre el nivel de clima laboral percibido y la satisfacción referente a los beneficios laborales y remunerativos, en las(os) enfermeras(os) de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Valorar la asociación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, referente a políticas administrativas en las(os) enfermeras(os) de hospitalización en nosocomio estatal en Lima.

Analizar la asociación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, referente a interrelaciones sociales en las(os) enfermeras(os) de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Identificar la asociación que existe entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto a desarrollo personal en las(os) enfermeras(os) de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Describir la asociación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, referente al desarrollo de tareas en las(os) enfermeras(os) de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Valorar la asociación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, referente a la interrelación de la autoridad con las(os) enfermeras(os) de hospitalización en un nosocomio estatal de Lima.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Investigaciones relacionadas con el tema

Del proceso de búsqueda realizada en las diferentes fuentes y bases de datos existentes, se agrupó los siguientes estudios:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Hernández (2013), realizó una investigación titulada “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud” en México. Establecen la satisfacción laboral e identifican las causas relacionadas con las enfermeras en cuatro establecimientos de salud pública terciaria. Utilizaron métodos descriptivos y transversales con una muestra de 59 enfermeros. La encuesta estuvo organizada en dos partes, la primera con datos sociodemográficos y la segunda parte midió los factores intrínsecos y extrínsecos que se relacionan con la satisfacción laboral de acuerdo con la escala de Font Roja ampliado: 9 factores que incluyen en general 26 ítems. La confiabilidad de la escala fue de 0.8 (alfa de Cronbach). Resultados: la Satisfacción Laboral presentó una calificación promedio global de 101 ± 10 . Los factores donde las enfermeras presentaron insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, siendo los de mayor calificación: la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos permanecieron estables. Los resultados revelan que la promoción profesional y la competencia laboral son los que se muestran más afectados. La institución "C" es la que tiene más alta satisfacción. Se destaca que el enfermero que trabaja en áreas críticas presenta una mayor satisfacción. Se concluye que los enfermeros de estas instituciones de salud tienen una calificación de satisfacción de grado medio a alto y que la identificación de factores que causan insatisfacción y satisfacción, son importantes para implementar mejoras para fortalecer la calidad del cuidado.

Vera y Samudio (2013) investigaron el “Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social, en Asunción-Argentina”, cuyo objetivo fue evaluar la percepción del clima organizacional de enfermería en los hospitales señalados, desde la perspectiva del enfermero/a asistencial. Se siguió el método descriptivo y analítico, en una muestra compuesta por 188 profesionales de enfermería que corresponde al 72% de la población total de

enfermeros/as del área interior de ocho centros hospitalarios. Se estudiaron las siguientes variables: características generales, condiciones de trabajo, infraestructura edilicia, integración organizacional, imagen del/la enfermero/a jefe, oportunidad de desarrollo profesional y compensación económica. Se aplicó una encuesta de clima organizacional y los resultados evidenciaron la satisfacción en los aspectos siguientes: especialidad donde cumple funciones cada una de las enfermeras y la imagen gerencial de la enfermera jefe. Manifestaron insatisfacción con la infraestructura, la carencia de cursos de capacitación como oportunidad para el crecimiento y el desarrollo, la inequidad remunerativa y la falta de beneficios económicos adicionales al salario mensual. Se concluye que la percepción del clima organizacional en los hospitales regionales de manera general es positiva debido a existen posibilidades de modificar los elementos que favorecen una mejora en las condiciones laborales.

Juárez (2011) realizó su tesis de maestría: “Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de II nivel en Aguas Calientes”, México; cuyo objetivo fue analizar la relación entre las variables implicadas, adoptando para tal fin el método descriptivo, transversal y correlacional en una muestra de 190 enfermeras. Empleó el cuestionario de Chiang Vega basado en Meliá y Peiró y para evaluar el clima organizacional, utilizó la escala de Kays y Decottis. Los resultados reportaron que el nivel de satisfacción laboral fue mediano en un 62.1% y el clima organizacional fue bueno en 61.6%; Según la prueba de correlación de Pearson se encontró una correlación moderada, con una significancia de $p < 0,000$; concluyendo que es de suma importancia, identificar y conocer la percepción que tienen los enfermeros sobre el trabajo que realizan y el clima laboral donde se desenvuelven.

García, Moro y Medina (2010) realizaron un estudio titulado “Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería”. El objetivo fue describir las dimensiones con mayor impacto en la valoración de la satisfacción laboral y en la valoración el clima laboral en el personal de enfermería en un hospital de alta complejidad. El método fue transversal analítico y observacional realizado a los enfermeros con estabilidad laboral. El instrumento empleado fue una adaptación de la encuesta de satisfacción Osakidetza. Resultados: Se aplicaron 1.676 encuestas. La edad media de los enfermeros fue 40,8 años; la antigüedad laboral mediana fue 12 años. La puntuación media general del clima laboral fue de 5,9 y la satisfacción obtuvo un puntaje de 6,7. Las variables que dan explicación e impactan el clima laboral son: condiciones físicas, formación, satisfacción, promoción, organización interna, relación con

compañeros, relación con compañeros de otros turnos, conocimiento de objetivos de la dirección y adecuación de las decisiones de la dirección. Las variables de mayor impacto en la satisfacción son: aprovechamiento de la capacidad, reconocimiento, organización interna, satisfacción, información recibida, conocimiento de los objetivos de la dirección y receptividad de la dirección. Se concluyó que la percepción global y por categorías del clima como de la satisfacción laboral es de buena a alta. Se encontró que las dimensiones que caracterizan el clima laboral están más íntimamente relacionadas con el ambiente de trabajo y las que definen la satisfacción más asociada con los profesionales.

Bustamante, Hernández, Yáñez, (2009), en el estudio “Análisis del Clima Organizacional en el Hospital Regional de Talca” se plantearon el objetivo de describir y analizar las dimensiones del clima organizacional existente en la entidad de salud mencionada. La muestra estuvo conformada por 308 funcionarios participantes en el estudio que siguió un diseño descriptivo y transversal; se empleó como instrumento un cuestionario de 71 afirmaciones tipo Likert agrupadas en 14 dimensiones, cuya confiabilidad fue de 0,75 según el coeficiente Alfa de Cronbach. Se reportó como resultados que, la dimensión que cuenta con mayor valor estándar es oportunidad de desarrollo, y la dimensión con menor estandarización es apoyo. Asimismo, aquellas dimensiones que mostraron mayor dificultad fueron: apoyo, comunicación y calidez.

Molina, Ávalos, Valderrama y Uribe (2009) realizaron un estudio titulado “Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. Investigación y Educación en Enfermería”. Granada, España. El objetivo fue analizar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en un hospital médico-quirúrgico y establecer los factores sociodemográficos y profesionales relacionados con la misma. Se llevó a cabo la metodología del estudio transversal y descriptivo. Se seleccionaron 75 profesionales de enfermería en forma aleatoria de un total de 510. Para medir la satisfacción laboral, se aplicó el cuestionario auto administrado de Font Roja, en forma anónima, la misma que en su primera parte considero variables sociodemográficas y laborales. Los resultados mostraron que, la edad media de los participantes fue de 42,9 años; 72% fueron de sexo femenino, 64,9% casados, 73,3% vinculados en propiedad, 58,7% pertenecen al área de hospitalización y 67,6% trabajan de manera rotativa por turnos. El grado de satisfacción global reportado fue medio ($69,92 \pm 10,48$). La dimensión mejor percibida fue «relación interpersonal con los compañeros» ($3,82 \pm 0,86$) y la de menor puntuación la «promoción profesional» ($2,28 \pm 0,75$). El área o servicio de

trabajo constituye un predictor de la satisfacción en el trabajo ($\beta=-0,297$, $p=0,018$). Conclusiones: El ambiente de trabajo que favorece la satisfacción laboral para los enfermeros repercutirá en la calidad en los cuidados que los enfermeros brindan a los pacientes.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Chávez y Rios (2015) en la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray–Trujillo, 2015”. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el Servicio de Cirugía. Se trató de una investigación descriptiva correlacional y de corte transversal; consideró una población de 27 profesionales de enfermería; El primer instrumento utilizado para medir el clima organizacional fue elaborado por Hackman y Oldham y la autora del segundo instrumento para medir la satisfacción laboral fue Sonia Palma Carrillo. Los resultados revelan que un 41% de los enfermeros presentan nivel alto de percepción del clima organizacional y un 59% nivel medio. Respecto a la satisfacción laboral 52% presenta nivel alto, 41% nivel medio y 7% nivel bajo, concluyéndose que existe relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de acuerdo la prueba estadística de Pearson $P=0.76$

Cabello (2014), en el estudio “Evaluación del clima organizacional de internos de medicina en el hospital Sergio Bernales” en Collique, Comas, Perú, tuvo como objetivo establecer un diagnóstico del clima organizacional de los internos; siguió el método descriptivo y transversal, en una muestra de 56 internos. Resultados: Se reportó que los internos de medicina tienen una percepción positiva del clima organizacional, tienen además una opinión desfavorable de sus superiores y la forma como está organizado el centro hospitalario, así también consideran como desfavorables los beneficios económicos y laborales. Se concluyó que los internos de medicina tienen una percepción favorable del clima institucional en general, siendo la dimensión salarios y beneficios laborales valorados como desfavorables en el hospital Sergio Bernales” en Collique, Comas.

Vílchez y Lescano (2015) publicaron el estudio “Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os con la finalidad de proponer estrategias de mejora para

lo cual se empleó un método descriptivo transversal en 55 profesionales de enfermería. Los resultados indican que las dimensiones de la satisfacción más y mejores valoradas fueron: el ambiente de trabajo (60%), oportunidad de progreso (62%), mientras que las dimensiones con menos puntuación fueron: trabajo general (38%), interacción con el jefe inmediato (44%), trabajo actual (48%), remuneraciones e incentivos y la interrelación con los compañeros de trabajo (56%). Los autores llegan a concluir que los enfermeros solamente se encuentran satisfechos con las oportunidades de progreso y el ambiente laboral.

Monteza (2010) ejecutó el trabajo de investigación “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico en el hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud, de Chiclayo, Perú”. El autor tuvo el objetivo de determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras. La muestra fue de 46 enfermeras, en el período comprendido entre noviembre del 2010 hasta julio del 2011 a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados reportan que el 42% de enfermeras percibe un clima de trabajo medianamente favorable y el 35% se encuentra medianamente satisfecho, al aplicar la prueba estadística de chi cuadrado se pudo contrastar la hipótesis lo que permitió determinar que el clima laboral ejerce influencia en la satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en el centro quirúrgico. Se concluye que los pilares fundamentales de una organización competitiva y de calidad son la satisfacción y el clima laboral, pues una variación positiva o negativa puede afectar significativamente el ambiente laboral y a los miembros que la integran.

Sánchez (2010), en su tesis “Clima organizacional y su relación con la Satisfacción laboral del personal de salud en las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos”, en San Martín-Perú, tuvo como objetivo, determinar la relación entre ambas variables, en una muestra de 64 trabajadores, Los resultados fueron que el 61% percibe un nivel medio de clima organizacional y el 39% de la muestra, percibe alto nivel de clima organizacional; En cuanto a la satisfacción laboral, el 70.3% presenta nivel medio de satisfacción en el trabajo; el 26.6% manifestó satisfacción laboral de nivel alto. En relación con las subescalas o dimensiones del clima organizacional se reportó que tanto en la Microrred Cuñumbuque y Tabalosos el aspecto de retribución es la que presenta la mayor valoración, superando la puntuación de 20; en consecuencia, los trabajadores opinan que las retribuciones son justas en ambas microrredes. La escala de “estilo de dirección”, presenta diferencia significativa, cuya probabilidad es de 0.0294 menor a 0.05; indicando que los trabajadores de la microrred Tabalosos opinan que existe un mejor estilo de dirección. Se encontró

diferencia significativa ($P = 0.0277 < 0.05$) entre las variables de estudio y en consecuencia se concluye que, a mejor percepción del clima organizacional, mejor será la satisfacción laboral ($P=0.02$); comprobándose la existencia de asociación entre las variables estudiadas en la presente investigación.

2.2 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio

De acuerdo con el problema, objetivos y diseño planteado se fundamenta los aspectos relevantes de las variables y las interrelaciones entre las dimensiones más importantes, enfatizando algunas teorías con mayor poder explicativo y la centralidad del objeto de estudio desde la perspectiva de la gestión administrativa de enfermería

2.2.1 Clima Laboral: definición y componentes.

Para Becerra, Brow y Moberg (1990) citados por LLagunto y Becerra (2014), el clima laboral comprende una serie de características del medio interno de la organización tal y como lo perciben quienes trabajan dentro de ésta. En adición, Grieves (2003), precisa que esta percepción afecta de manera directa el desenvolvimiento de la organización o en su comportamiento.

En el mismo sentido, LLagunto y Becerra (2014), considera que la percepción de las características de los empleados acerca del medio en el cual trabajan, es relativamente permanente y afecta profundamente la motivación de los trabajadores. Por otro lado, Chiavenato (1996), considera que el clima está ligado a estados emocionales de los colaboradores y a su percepción acerca del liderazgo, la supervisión, la forma de comunicarse, las condiciones de trabajo, el sentido de autorrealización, el reconocimiento y sentido de compromiso que existe entre el empleado y la dirección de la empresa.

Álvarez (1995), citado por Carballo, Priego y Ávalos (2015), afirma que el clima laboral es el ambiente de trabajo y se forma como resultado de la interacción de diversos factores de carácter físico, interpersonal y organizacional; este ambiente influye notoriamente en la satisfacción del personal y por ende en su creatividad y trabajo productivo. Promover un clima laboral favorable es responsabilidad de la alta gerencia y las dependencias relacionadas con la conducción del potencial humano y las políticas de bienestar y desarrollo de personal.

El clima laboral actúa a modo de un fenómeno complejo, dinámico y multidimensional integrado por los componentes diseño y estructura organizacional, y por la actitud personal del trabajador.

El diseño y estructura organizacional hace referencia a la medida en que los trabajadores perciben el tamaño de la organización, su organigrama, los niveles superior, empleo , progreso , distincion de las funciones y labor ; la delegación, descentralización y centralización de la autoridad y la toma de decisiones, facilita su trabajo y desarrollo personal (Gibson, Ivancevich, Donatelly, 2000).

La actitud personal del trabajador que integra la organización, quien no solo entrega sus conocimientos y habilidades en una determinada especialidad, sino que entra en juego otros aspectos fundamentales, reconocidos como los valores del futuro, las competencias que permitirán establecer la diferencia entre una organización y otra. Forman parte de esta actitud, la capacidad del trabajador y su compromiso para correr riesgos, dar lo mejor de su talento, integrarse junto a otros, superar las dificultades e involucrarse en un medio donde todos aporten hacia el logro de los fines comunes identificados en el núcleo de la Organización; serán las llamadas competencias corporativas o core values (CINTERFOR 2000).

Estos componentes se llaman variables causales, porque indican la dirección en que se desenvuelve y evoluciona la organización, así como el modo en que pretende obtener sus resultados.

Sin embargo, existe un segundo grupo de componentes, relacionados con el clima laboral que se describen a continuación:

La motivación: identificada como la fuerza que dinamiza el pensamiento, el sentir y la acción del personal, en el sentido que le infunde razones para actuar en una determinada dirección, percibida con sentido, beneficiosa, alcanzable y a la vez movilizadora de nuevos retos.

El rendimiento: comprende la percepción del balance entre las metas previstas y los logros alcanzados, junto al costo que representó el esfuerzo realizado en términos de tiempo, energía y otras oportunidades postergadas por dedicarse a las actividades organizativas en la medida que el personal directivo valora y proyecta de manera objetiva, oportuna y asertiva, el sentido de los logros alcanzados, sus limitaciones y nuevas oportunidades, es determinante en la creación de un clima laboral justo y responsable (Chiavenato, 1999).

La comunicación: representa uno de los componentes trascendentales en la vida organizacional. A partir del proceso comunicativo el personal directivo trasmite la visión y misión enmarcadas en los objetivos organizacionales; la claridad, convicción y entusiasmo al comunicar, son determinantes para su réplica en los procesos operativos y dirección vertical, horizontal, formal e informal que se realice entre quienes trabajan en una organización. Para Balderas (2015), la calidad, claridad y sencillez de la comunicación, confiere fuerza y unidad a los procesos de trabajo y los logros a obtener.

Toma de decisiones: constituye un elemento de alto valor en el ejercicio cotidiano de la gestión; frente a los problemas y necesidades ligadas a la razón de ser de una entidad de trabajo, decidir por una alternativa de acción y asumir las consecuencias es medular. Los trabajadores tienen especial percepción del modo en que las decisiones son tomadas oportunamente, en el nivel que corresponde y luego de analizar los riesgos y beneficios, a la par de percatarse si se toma en cuenta o no sus puntos de vista. La acción decidida da al trabajador la sensación de seguridad, certeza del rumbo en que se desarrolla o genera un clima de incertidumbre, de ser útil o no en la empresa (Gibson, Ivancevich y Donatelly, 2000). Los componentes motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones, son llamados variables intermedias porque se insertan en los procesos fundamentales en los que participa el personal que integra la organización.

La productividad: alude al balance final entre éxitos y fracasos o limitaciones como producto del esfuerzo de sus integrantes, en términos de calidad de los resultados obtenidos de acuerdo con la misión encomendada a la organización y al volumen de actividades programadas; siempre considerando que la cuantificación es una necesidad para el control de la eficiencia funcional de los recursos y potencial humano invertidos en el proceso laboral (Crosby, Ivancevich et al, 1999).

El estado del conocimiento respecto al clima laboral incluye además otros componentes muy importantes:

El entorno laboral: Comprende diversas condiciones que están presentes en el medio de trabajo: la medida de seguridad, orden, higiene, confort físico, térmico, así como las facilidades para satisfacer necesidades básicas, la comunicación dentro y fuera de su trabajo incluidas las facilidades que poseen para resolver contingencias simples y complejas. El impacto de estas características es percibido por el colaborador ya sea de forma directa o indirecta y repercute en la

conducta laboral siendo aspectos importantes por la diversidad de situaciones que generan en las distintas organizaciones (Chiavenato, 1999).

Los recursos humanos y su gestión: Son los responsables del diseño, ejecución y perfeccionamiento de los distintos procesos administrativos y asistenciales requeridos por la organización. La percepción del trabajador puede orientarse a la existencia de un trato personalizado, respetuoso y que reconoce su valor como personas o percatarse de un clima donde son considerados únicamente como objeto de la producción, masa y factor de exigencia para lograr las metas organizativas; la gestión que se realice del recurso humano, se percibe a través de la comunicación, el estilo de liderazgo, si existe simetría o no en el trato y oportunidades para con los miembros que laboran en la entidad. Esta realidad crea un clima de cooperación, aceptación y sana tolerancia o da lugar a conflictos disfuncionales, individualismo y baja identidad corporativa entre sus miembros (Gibson, Ivancevich y Donatelly, 2000). Tampoco puede excluirse el papel que juega el sistema de compensaciones laborales en este campo.

2.2.2 Características del clima laboral y factores que afectan su dinámica

El clima laboral como demostración de la variada colaboración entre sus componentes y los cambios permanentes que se producen entre ellos se caracteriza por:

- Ser externo al trabajador, aun estando presentes los elementos del clima en el entorno del trabajo, no son lo mismo porque el clima se relaciona con la percepción acerca de tales elementos en los que el trabajador se desenvuelve.
- Es posible detectar y registrar el clima laboral existente a través de variados indicadores y procedimientos (Marriner 1996).
- Es diferente a cultura organizacional, evidencia la esencia de los rasgos en ella compartidos, pero no es la cultura, son expresiones cambiantes formadas por la esencia de la organización, así como por los acontecimientos que temporalmente actúan sobre ella: las políticas remunerativas, horario de capacitación, estilo de liderazgo del jefe de turno y otros (Balderas, 2015).

Según Rodríguez (2006), el clima laboral se caracteriza también por:

- Ser permanente en gran parte, dando cierta estabilidad a la organización en el que se producen y perciben cambios graduales.

- El clima modifica el comportamiento de los empleados y ellos a su vez modifican el comportamiento del clima organizacional, pudiendo generarse mayor identidad y/o compromiso o ahondar la existencia de conflictos que pueden llegar a ser disfuncionales; el comportamiento y las actitudes del trabajador son determinantes para el éxito o fracaso institucional.
- Es revelador del grado de satisfacción o insatisfacción personal y grupal de los trabajadores. Alto nivel de rotación e índices de ausentismo elevados dan a conocer que el clima laboral está siendo experimentado de manera poco armoniosa, con incertidumbre y sin una clara dirección (Alvarado, 2012).

Por otro lado, entre los factores que comprometen la dinámica del clima laboral, se mencionan:

El estilo de liderazgo: Factor referido a la manera en que el personal directivo conduce los esfuerzos, capacidades y la participación de los miembros de una organización, hacia el logro de metas predeterminadas. Balderas (2015), considera que el administrador trabaja sobre las normas y metas a lograr, el líder trabaja sobre los recursos personales de sus colaboradores para obtener y combinar lo mejor de cada uno y alcanzar resultados diferentes; del tipo de clima laboral que se desarrolle, será posible progresar en el logro de la visión y misión institucional.

Vinculos interpersonales: La unión que se crea entre los trabajadores debe ser seguro y suelto. Esto se debe a que afecta la atmósfera de toda la empresa. Se deben monitorear las relaciones y se debe prestar especial atención a los desagrados y malentendidos entre los empleados, identificar las causas y canalizar las soluciones de manera progresiva, integral, objetiva y con sentido de la oportunidad; estos aspectos para Alvarado (2012), hacen la diferencia entre el individualismo y el trabajo en equipo.

Implicación: Esto indica el nivel de compromiso de un trabajador con la organización y, a menudo, está determinado por el compromiso percibido de la organización con el empleado. Los trabajadores evidencian un mayor compromiso con las organizaciones que no solo ofrecen mejores productos y mejor calidad, sino que también se preocupan por los trabajadores como personas. (Gibson, Ivancevich y Donatelly, 2000).

Reconocimiento: A menudo se dice que nadie recuerda cuando haces algo bien, pero todos recuerdan cuando cometes un error. Para contribuir a un buen ambiente laboral, es importante reconocer un trabajo bien hecho. La psicología organizacional muestra que cuando una persona cree que una actividad es buena, la disfruta y mejora cada vez más, lo que afecta su productividad.

Para Chiavenato (1999), perder la ocasión de valorar al personal por el trabajo ejecutado con calidad y buen desempeño, es una forma de crear una injusta deuda con los trabajadores, que a largo plazo sabotea pasivamente los mejores resultados.

Incentivos: Si el sistema remunerativo no es muy dinámico, siempre ganarás lo mismo, por lo que se favorecerá a la mayor frecuencia de rotación, puesto que el sueldo no presentará ninguna variación, reforzando la actitud de que el esfuerzo no es importante. Hoy en día, muchas empresas eligen programas de recompensa dinámicos en los que sus esfuerzos se ven recompensados de una forma u otra.

Sentido de Igualdad: Cabe señalar que no todos los trabajadores responden al mismo estímulo de la misma manera, sin embargo, todos los trabajadores deben recibir el mismo trato. (Chiavenato, 1999). Los líderes deben garantizar la igualdad de condiciones y oportunidades para todos los trabajadores. Evitar favores que dañen el entorno laboral y fomenten la competencia, discordia y conflictos entre los empleados. Un verdadero líder conoce a su gente, sabe motivarlos y reconoce los puntos débiles y fuertes del equipo.

De acuerdo con el modo en que se presenten o no las características señaladas por los autores, el clima puede ser de dos tipos y sus variantes. En este sentido, Likert (citado por Gibson, Ivancevich y Donatelly, 2000), precisaron que dos son los climas laborales predominantes en las organizaciones: el clima autoritario y el participativo.

El clima autoritario reviste dos modalidades: El clima autoritario explotador caracterizado por la falta de confianza de la dirección hacia los empleados; se experimenta temor, poca interacción entre colaboradores y directivos, siendo tomadas las decisiones únicamente por el jefe. La otra modalidad es el clima autoritario paternalista, el jefe utiliza las necesidades sociales de los trabajadores a través de recompensas y castigos; supone algunas cuotas de confianza entre los directivos y los colaboradores.

Una de las formas de clima participativo es el de tipo consultivo; en este, el personal directivo tiene confianza en los empleados, permitiendo que tomen decisiones que competen a su área de trabajo; esto permite que experimenten mayor autoestima siendo favorable la delegación e interacción entre los niveles directivo y operativo.

Un cuarto tipo de clima es el de participación de grupo; en él se da amplio margen a la toma de decisiones de todos los miembros de la organización, dando lugar a la confianza y la comunicación en todos los sentidos, las personas se sienten muy valiosas.

En conjunto, es verdadera sabiduría para quien gestiona, propiciar condiciones para la creación de un clima apto al bienestar laboral y calidad en la producción de bienes y servicios (Alvarado, 2012).

2.2.3 Dimensiones relevantes sobre el clima laboral

La trascendencia pragmática del clima laboral en la calidad de vida de sus miembros ha sido materia de preocupación y estudio desde 1,960 (Grieves, 2003) lo que ha evolucionado y se ha puesto mayor énfasis en algunos elementos; sin embargo, son fundamentales para el presente estudio, los siguientes aspectos: la supervisión, la comunicación, las condiciones laborales, la autorrealización, involucramiento e innovación.

La Supervisión: Consiste en una de las funciones básicas de la dirección, que establece un enlace afectivo y humano entre quienes son responsables de la organización y sus resultados y quienes establecen un vínculo laboral para materializar los propósitos organizativos.

Para el Centro Interamericano de Seguridad Social y la OPS (1992), la supervisión emana de la necesidad de confrontar el trabajo del hombre en el medio de desempeño con las funciones productivas o de servicio, del conocimiento de los fines de la organización, sus procesos y métodos de trabajo, así como de un profundo conocimiento humano y sus necesidades como persona en el medio laboral.

La supervisión es definida como un proceso dinámico y democrático que persigue encauzar las actividades de un grupo de trabajadores, de acuerdo con las normas existentes, a fin de alcanzar las metas mediante el desarrollo y bienestar del personal (Balderas 2015). La supervisión, al facilitar una corriente de trabajo con independencia y responsabilidad, contribuye a crear un ambiente centrado en los procesos esenciales y en el uso de métodos seguros para cumplir las funciones encargadas de manera satisfactoria y eficaz.

La supervisión creadora de un clima laboral favorable utiliza entre los empleados, los principios básicos del proceso administrativo, además de los métodos de enseñanza, evaluación y retroalimentación. Según Balderas (2015), el proceso supervisor incluye un perfil comprensivo, firme, con respeto a la individualidad y ritmo de avance de las personas, capaz de identificar las fuentes de error y estimular oportunidades de aprendizaje constructivo. El clima laboral depende de la medida en que el supervisor realiza la amalgama de principios, objetivos, métodos y

relaciones, para alcanzar los objetivos de la organización con el compromiso, bienestar y satisfacción de los empleados supervisados.

La comunicación: Se refiere a la medida en que, al interior de la organización, los integrantes disponen de manera clara, suficiente, adecuada y oportuna, de la información indispensable para la ejecución de los procesos funcionales, en términos de seguridad y eficacia. Para Gibson, Ivancevich y Donatelly (2000), la comunicación es el aglutinante del esfuerzo bien direccionado, porque transmite el sentido de la normatividad, sus propósitos, abarcando métodos y sentimientos o emociones que dan vida a las intervenciones programadas para su ejecución.

Una comunicación clara, entusiasta, bien organizada, que atraviese todos los niveles organizativos, facilita la identidad entre sus miembros, contagia la energía que se requiere para alcanzar las metas, evita el trabajar bajo supuestos que muchas veces conllevan el germen de los malentendidos (Alvarado, 2012).

Para crear y mantener un clima laboral apto a los fines organizacionales, la comunicación se realizará en todos los sentidos, de manera permanente, vertical y horizontal, considerando que la oportunidad cuenta a la hora de tomar las decisiones y medir los resultados. La comunicación es el ingrediente fundamental de las relaciones humanas, el directivo necesita especial cuidado para transmitir con fidelidad los ideales organizativos, los métodos y las decisiones; considerando que toda comunicación despierta una respuesta en los trabajadores (Marriner, 1996).

Las condiciones laborales: Comprenden el conjunto de factores presentes en el trabajo y entorno, que influyen en la realización de las actividades encomendadas o que forman parte del proceso del trabajador, en tres aspectos bien diferenciados: las condiciones ambientales, las condiciones físicas en las que se realiza la actividad y las condiciones organizativas que rigen en la institución donde se brindan determinados servicios; cualquier situación defectuosa, contribuirá a presentar posibles alteraciones en el clima laboral de quienes se desempeñan en ese medio.

Mediante el trabajo como actividad humana, se transforma el conocimiento y las habilidades en diversos servicios como en el cuidado de la salud, el fin es el alivio del sufrimiento humano y la recuperación de la salud. Tal cometido requiere condiciones seguras; cuando el ruido, las vibraciones, la iluminación, el confort térmico, el espacio disponible y la disposición de los equipos y mobiliario, no es apta para el desempeño humano, el clima de trabajo se altera seriamente incidiendo de modo desfavorable en el bienestar de las personas (Creus 2013). El personal

directivo en tal sentido se preocupa por crear y mantener condiciones de trabajo seguras y favorables, que son en esencia materia regulada por ley.

Autorrealización: La vida humana tiene sentido más allá de la satisfacción de las necesidades básicas, el hombre trasciende a partir del sentido profundo que encuentra en su dedicación y superación permanente a lo largo de las diferentes esferas de su vida. Chiavenato (1999), expresa que el diseño de carrera en la gestión de recursos humanos ha de contemplar estrategias que, desde diferentes tipos de trabajo, puestos y profesiones, permitan al trabajador alcanzar el sentido de autorrealización; ningún trabajador puede ser feliz si permanece en el mismo puesto desde su ingreso hasta el final de su experiencia laboral; se trata de un esfuerzo corresponsable entre quienes dirigen y quienes realizan los procesos operativos.

Involucramiento: La persona experimenta un ambiente laboral saludable, cuando percibe el grado de implicación que desarrolla como individuo y los otros miembros de la organización, el punto en que naturalmente se sienten partícipes de un proyecto común. Es la expresión del estilo directivo y el modo en que se pretende alcanzar las metas, el valor que se le otorga a las personas y al trabajo en sí; estos comportamientos son en sí generadores de mayor compromiso, de búsqueda de nuevos caminos para mayores niveles de logro, es una de las estrategias mejor impulsadas en la gestión de la calidad (Malagón, Londoño y Pontón, 2001).

Innovación: La capacidad de los miembros de una institución para materializar las ideas en productos concretos, da resultado en un clima donde se respeta la libertad de las personas, donde se acepta la tolerancia al riesgo y se perfecciona en el camino; todo el conocimiento y las habilidades generadas en el potencial humano parecen cuando el clima de trabajo privilegia el perfeccionismo, la inflexibilidad y se alienta los logros individuales; innovar es abrir los espacios, dar paso a la creatividad, apoyar mediante la capacitación selectiva y estratégica y empoderar a las personas según su talento (Chiavenato 1999)..

2.2.4 Teoría del clima laboral: Visión de Likert

Para Likert (en Gibson, Ivancevich y Donatelly 2000), el clima laboral es efecto y resultado de la estructura y de los procesos organizativos desarrollados en una institución. Los aspectos estructurales a los que se hace referencia con mayor incidencia son el tamaño, la concentración, la formalización, el entorno físico, la especialización de tareas y la densidad.

El tamaño o dimensión de una institución es considerado como “el primer indicador de la estructura”, este elemento incide en muchos otros aspectos de la vida de la organización, facilitando o limitando sus procesos y resultados. Crosby et al (1996), señala que las empresas son más burocráticas cuando tienen un tamaño mayor, requiriendo de una normatividad más precisa y detallada para su gobernabilidad. Los resultados se reflejan en la aparición de climas laborales inflexibles, tendientes al formalismo, generalmente con personal menos comprometido y menos involucrado.

La centralización está pensada principalmente como una manera formal de toma de decisiones en el nivel superior de una organización, creando un entorno menos participativo, pero, por otro lado, el clima se considera descentralizado cuando estos son percibidos como cálidos y facilitan las buenas relaciones entre sus miembros. Si la estructura de trabajo es totalmente jerárquica, tendrá un entorno laboral y clima menos creativo. Las organizaciones innovadoras se caracterizan por un entorno de trabajo abierto, participativo, agradable y, a menudo, informal. (Alvarado 2012).

El ambiente de trabajo impacta en los procesos de la organización tales como la comunicación, toma de decisiones, abordaje y formas de solución de problemas, gestión de conflictos y el grado de involucramiento y participación de sus miembros. El modelo de causalidad considera que el impacto en el comportamiento laboral no proviene de hechos o eventos aislados, ni de aspectos específicos de la organización, sino que su impacto es global y continuo correspondiente a un ambiente o clima psicológico particular (Marriner 1996).

Varios estudios han demostrado que el clima laboral es un "factor ecológico importante" para determinar el comportamiento en el lugar de trabajo. Este clima puede verse como un facilitador entre las características individuales de las personas y los comportamientos que desarrollan, por lo que es considerado un aspecto emocional relativamente estable. Chiavenato (1999), muestra la necesidad de distinguir entre cultura y ambiente de trabajo dentro de la organización. Ambos conceptos afectan el desempeño laboral y se basan en procesos y comportamientos de aprendizaje comunes, pero el ambiente laboral tiene una característica que no se puede encontrar en la cultura. El ambiente de trabajo es temporal, pero la cultura es más permanente.

A diario, cuando las personas van a trabajar, llevan consigo una serie de estereotipos sobre sí mismos: quiénes son, qué se merecen, qué pueden hacer, adónde debe ir la organización, etc.

Estos estereotipos interactúan con otros factores relacionados con las operaciones del día a día, como el estilo de liderazgo del jefe, las relaciones con otros empleados, la rigidez / flexibilidad organizacional, las opiniones de los demás y su grupo de trabajo. Las ideas preconcebidas y lo que las personas absorben en el trabajo, las oportunidades y los cambios en la realidad cotidiana dan forma al entorno de una organización (Alvarado 2012).

El clima laboral o entorno laboral puede ser un facilitador u obstáculo para el buen hacer y la productividad laboral, se trata de un factor diferenciador que ejerce influencia en la conducta de quienes integran el equipo de trabajo. En definitiva, se trata de la expresión personal de la “opinión” que los colaboradores y líderes tienen sobre la organización a la que pertenecen, la que puede ser favorable o no para el logro de los propósitos institucionales.

El ambiente laboral se convierte en un importante activo de la organización, que si bien es cierto no aparece en los estados financieros, predice los futuros beneficios y puede también constituirse en un obstáculo para el crecimiento de la rentabilidad, afectando gravemente la satisfacción de los empleados.

2.2.5 Satisfacción laboral: conceptualización e importancia.

La satisfacción laboral desde 1930 ha mostrado una evolución notable hacia la conformación de nuevos constructos como calidad de vida en el trabajo entre 1960-1980, y sigue siendo uno de los resultados que mayor interés concita en el aspecto organizacional (Balderas 2015).

De un modo muy conciso, la satisfacción laboral se entiende como una tendencia relativa o tendencia a trabajar con estabilidad, que se sustenta en creencias y valores desarrollados a partir de la propia experiencia laboral de los trabajadores (Palma, 2005).

Los expertos coinciden en señalar que es complejo y hasta problemático abordar conceptos relacionados con las opiniones de los empleados sobre el entorno laboral, la remuneración, la supervisión y las demandas laborales. Colectivamente, cada uno de estos aspectos corresponde a una actitud vivencial que no es más que una tendencia a reaccionar positiva o negativamente ante cosas o instituciones (Stoner 1996).

El esmero por entender la satisfacción o la insatisfacción laboral está circunscrito alrededor de elementos sustantivos en el proceso de gestión del potencial humano (Gómez, Balkin y Cardy,

2008). Entre los más connotados se tiene: el salario, la interrelación entre los colegas de trabajo, relaciones con los jefes, la posibilidad de ascensos, entre otros. La relevancia de los aspectos anteriormente mencionados puede modificarse en función al cambio del trabajo (rotación). Asimismo, puede suceder que un trabajador este muy satisfecho con un aspecto en el que otro colaborador se muestre totalmente insatisfecho.

Para Alvarado (2012), la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar o incluso suplir otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.

La satisfacción de los empleados se considera como el resultado de la diferencia entre lo que estos quieren de un trabajo y lo que realmente obtienen, está se produce por la importancia que para ellos tengan sus aspiraciones y expectativas, esta situación proyecta la existencia de una brecha difícil de cerrar en la medida de la diversidad de metas de los seres humanos y la disposición y recursos de las instituciones para ofertar tales oportunidades.

En el contexto laboral surgen situaciones esperadas e imprevistas que condicionan el logro de la satisfacción. Es natural que los trabajadores prefieran puestos laborales que les proporcionen posibilidades de poner en práctica sus potencialidades y habilidades, que le permitan una diversidad de actividades, libertad para actuar, de brindar y recibir retroalimentación, con procesos claros de compensaciones y políticas para el desarrollo y/o promociones que se perciban como justas, claras y que cubran sus expectativas. Incluye la consideración que el ambiente laboral atienda aspectos compatibles con el bienestar personal y las facilidades para realizar un buen trabajo. La medición de la satisfacción del personal se desarrolla a partir de diferentes métodos; la observación del comportamiento, las entrevistas y aplicación de cuestionarios, son útiles cuando se desea conocer qué tan satisfechos están los empleados de una entidad laboral (Marriner 1996).

Hay dos grupos principales de factores que generan satisfacción o insatisfacción laboral en los empleados: factores internos y factores externos. El primer grupo se basa en las necesidades más importantes de las personas y que están directamente relacionadas con la satisfacción personal tales como oportunidades de ascensos, condiciones de trabajo, comunicación, horarios; el segundo grupo corresponde a aquellos factores que se circunscriben a las condiciones que brindan las

organizaciones traducido en oportunidades y beneficios que otorgan a los empleados en materia laboral y de remuneraciones (Gibson, Ivancevich y Donatelly, 2000).

Para las enfermeras la satisfacción laboral constituye siempre un desafío en el ámbito profesional y personal. En el campo de su profesión requiere amplios y avanzados conocimientos para el cuidado y de situaciones de riesgo alto, que podrían determinar la diferencia entre la vida o la muerte de un ser humano. En el ámbito personal incluye una fuerte identidad y compromiso permanente de entrega y superación. Estas características hacen de este trabajo una fuente permanente de crecimiento personal y profesional, brindando al enfermero no solo satisfacción laboral, sino también un alto riesgo de accidentes, enfermedades y lesiones, discapacidad e insatisfacción laboral.

Aparentemente, se percibe que las enfermeras que trabajan minuto a minuto en salas peligrosas y estresantes se consideran más satisfechas con su trabajo que otras enfermeras. Esta percepción no cuenta con sustento empírico que lo permita afirmar, considerando además que en estos servicios de alta complejidad como es el caso de un centro quirúrgico, también se escuchan quejas sobre diversas situaciones de trabajo relacionados a aspectos remunerativos, ambiente físico, comportamiento de los superiores, relaciones con colegas de trabajo, la realización de diversas tareas que no son de su competencia, la carga de trabajo, entre otras situaciones.

A través de encuestas de satisfacción y el análisis de las mismas, los líderes de las organizaciones pueden conocer más sobre el impacto de las políticas, reglas, procedimientos y regulaciones generales de la organización en los empleados. De esta forma podrán mantener, prevenir, modificar o fortalecer sus políticas institucionales, en función de los resultados que obtengan.

2.2.6 Dimensiones de la satisfacción laboral

Aun considerando la multiplicidad de dimensiones, es trascendente tomar en cuenta:
Recursos y condiciones disponibles: las características de la planta física y el equipamiento proveen los medios indispensables para la ejecución de las tareas; el impacto de estas en la seguridad y oportunidad de las acciones es indispensable (Marriner 1996).

Beneficios laborales y remunerativos: en las contingencias humanas, no solo permiten la satisfacción de necesidades múltiples, van a la par recursos de sobrevivencia y medios para la

construcción del camino de superación personal y social; para la cotidianidad de la vida y gran parte de los empleados, son indispensables y se persigue organizaciones donde este aspecto es tratado generosamente (Balderas 2005).

Políticas administrativas: representan el norte del trabajador, definen los límites dentro de los cuales es posible actuar y desarrollarse a plenitud, en una organización el trabajador correcto conoce, respeta y aplica las políticas en su desempeño. Estas pueden alentar una mayor o menor satisfacción, pero es imposible obviarlas, se trabajan más enfáticamente respecto a la asistencia y permanencia, capacitación y desarrollo, facilidades económicas, movilidad interinstitucional y otras (Alvarado (2012).

Relaciones sociales: el hombre por su naturaleza gregaria se realiza en interacción con otros, los compañeros de trabajo, el público usuario y los propios jefes participan de este intercambio social, otorgando una percepción satisfactoria o no, según los principios, valores y expectativas de los empleados que participan en las interacciones. Es deseable un medio que privilegie la amistad sin llegar al exceso de camaradería.

Desarrollo personal: el sueño de la persona humana es alcanzar el máximo desarrollo de sus potencialidades; la capacitación representa una inversión y en un medio que contiene retos, es más probable encontrar fuentes de satisfacción, por ejemplo, en la medida que los jefes alienten y faciliten el desarrollo personal da a su vez a la organización un perfil de éxito y bienestar (Balderas 2005).

Desarrollo de tareas: Las actividades del servicio son el espacio ideal para experimentar satisfacción, porque mediante ellas se pone en juego los recursos, las personas, el talento y las normas para alcanzar las metas; es la razón de ser del personal operativo porque forman parte de los procesos que nutren la dimensión funcional de la organización y por lo tanto su calidad y volumen de servicios (Rodríguez 1999).

Relaciones con la autoridad: El grado de cordialidad y genuino interés evidenciado en el trato y la comunicación entre los directivos y los empleados, determina en gran parte el bienestar del trabajador, al reflejar el respeto a su dignidad y la ausencia de todo tipo de discriminación; el respeto no impide la expresión alturada de discrepancias entre ambos (Gibson, Ivancevich y Donatelly, 2000).

2.2.7 Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral.

Entre las teorías que explican mejor el proceso de la satisfacción laboral y su relevancia, se encuentran las siguientes:

En cuanto corresponde al papel de los aspectos básicos y ambientales, la Teoría de los dos factores de higiene de Herzberg (Gibson, Ivancevich y Donatelly, 2000), sugiere que las personas tienen dos tipos diferentes de necesidades, que son independientes entre sí y tienen diferentes influencias en el comportamiento. Los primeros están formados por los denominados factores motivadores o satisfactorios relacionados con el contenido de la labor o trabajo que realizan los individuos. Estos factores son el reconocimiento, el progreso, la tarea misma, el potencial de crecimiento y la responsabilidad. El segundo factor considera al aspecto higiénico o insatisfactorio, los que no necesariamente constituyen elementos motivadores fuertes, pero generan insatisfacción en el trabajo, y están asociados en el contexto de éste, ya que forman parte del ambiente externo del individuo, así tenemos: política de la institución, calidad de la supervisión, relaciones con los colegas, supervisores y personal a su cargo, sueldo, seguridad en el empleo, condiciones laborales y posición social.

En lo concerniente a los aspectos afectivos y humanos del ambiente de trabajo la Teoría de la jerarquía de necesidades básicas de Abraham Maslow (1954) citado Mariner (1996) sostiene que las personas cuentan una jerarquía sistemática de cinco necesidades: En primer lugar, las fisiológicas que considera: el refugio, sexo y otras necesidades materiales, incluido el hambre y la sed. En segundo lugar, la necesidad de seguridad que incluye la protección contra daños físicos y emocionales. Como tercera necesidad se considera el componente social del individuo que abarca el aspecto afectivo, el sentido de pertenencia y relaciones de amistad. En cuarto lugar, se ubica la necesidad de estima que incluye la autoestima y la autonomía. La quinta y última necesidad es la de autorrealización que consiste en el deseo de “ser uno mismo” lo que genera un impulso para desarrollar todas las potencialidades del individuo, pues incluye el crecimiento personal, realización y complacencia genuina.

Mientras el trabajador no logra satisfacer los primeros escalones de necesidades, está limitado para acceder a las necesidades superiores. Para Balderas (2015), el responsable de la gestión ha de conocer y administrar los recursos del conocimiento administrativo y las relaciones

interpersonales para impulsar la saludable y progresiva satisfacción de necesidades humanas que, en conjunto, conllevan la satisfacción laboral.

En cuanto a un mayor sentido de la satisfacción laboral en sus aspectos emocionales, se encuentra la Teoría de la discrepancia, que plantea y define a la satisfacción en el trabajo como un estado emocional de felicidad, resultante de la valoración que hace el individuo sobre el trabajo que realiza y si este es un medio para alcanzar su bienestar, el desarrollo valores y objetivos. Por otro lado, la insatisfacción es el estado emocional no placentero o de infelicidad que resulta de la evaluación del trabajo como desalentador o causante de frustraciones y que bloquea el logro de objetivos y de los valores laborales como personales (Locke 1968 en Gómez, Balkin y Cardy 2008). En consecuencia, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surgen de los juicios del empleado ya sea cuando estos coinciden o se oponen a sus valores al reconocer lo que el trabajo le brinda. Cabe indicar entonces que, los juicios de valor estarán determinados por las características dinámicas de los diferentes valores en cada persona y la jerarquía de valores que posee cada uno. Todas las experiencias de satisfacción o insatisfacción en el trabajo son el resultado de una evaluación dual: el alcance de la brecha de valor percibida y la importancia que el individuo le otorga según su escala de valores.

2.3 Definición de términos básicos.

Satisfacción: La satisfacción es un estado de orden cerebral generado por una alta o baja optimización de la retroalimentación del cerebro, en donde las diferentes áreas equilibran su potencial de energía, otorgando un sentido de plenitud e inapetencia extrema. Si la satisfacción es acompañada con la seguridad racional de haber hecho todo lo posible, permite sostener un estado de armonía en la funcionalidad mental.

Laboral: Se hace referencia a la labor, trabajo o actividad legalmente remunerada que realizan las personas. El ser humano desde su creación o aparición en la tierra, empelo su creatividad y su fuerza para satisfacer sus necesidades, extrayendo directamente de la naturaleza los recursos que esta proporciona o modificándolos para su beneficio.

Clima: Se refiere al estado de las condiciones en torno a la atmósfera en el ámbito laboral y que influyen sobre la conducta de las personas. El uso cotidiano del término en el ámbito laboral, en general, se asocia a factores o condiciones relacionados al cumplimiento de las funciones laborales.

Motivación: La motivación se construye a partir de todos los aspectos que impulsan a las personas a desarrollar acciones y llevar a cabo conductas que le permiten alcanzar sus objetivos propuestos. Este sentido de comprensión de la motivación se plantea desde el área de la psicología y filosofía.

Organización: Son las opiniones existentes a nivel organizativo de la unidad, la claridad de la distribución de roles, el grado de planificación del trabajo y la disponibilidad o falta de instalaciones, equipos o materiales necesarios para el desempeño de la tarea.

Innovación: Este es el nivel de desarrollo de la creatividad e inventiva, dinamismo y adaptabilidad a las necesidades del mercado percibidos y reconocidos por la organización.

Información: Referido a las características de la disponibilidad de datos, reportes, informes y comunicación en términos de cantidad y calidad y si estas permiten que las personas no sientan incomodidad por no estar informadas, teniendo como consecuencia un normal desarrollo del trabajo en equipo.

Condiciones: Son las condiciones tangibles de trabajo, y estas pueden ser las remuneraciones y los beneficios laborales que impactan decisivamente en la satisfacción de las personas con la labor que realizan.

Implicación: Valora como las personas perciben su grado de involucramiento y participación en los proyectos comunes como parte de su trabajo dentro de una organización.

Autorrealización: Es la valoración que los individuos respecto a las oportunidades que reciben de su organización para el desarrollo de sus capacidades y progreso en la vida.

Relaciones: Es la satisfacción puesta de manifiesto por las personas de una institución, referente a las relaciones personales entre miembros de su equipo de trabajo, superiores y subalternos.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Ha= Existe asociación entre la percepción del clima laboral y la satisfacción en los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Ho= No existe asociación entre la percepción del clima laboral y la satisfacción en los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

2.4.2 Hipótesis específica

Ha= Existe asociación entre el nivel de clima laboral percibido y la satisfacción del estado físicas y/o materiales, de las (os) enfermeras (os) del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Ho= No existe asociación entre el nivel de clima laboral percibido y la satisfacción del estado físicas y/o materiales, de las (os) enfermeras (os) del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Ha= Existe asociación de la percepción del clima laboral y la satisfacción referentes a los beneficios laborales y remunerativos de las (os) enfermeras (os) del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Ho= No Existe asociación de la percepción del clima laboral y la satisfacción referentes a los beneficios laborales y remunerativos de las (os) enfermeras (os) del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Ha= Existe asociación entre la percepción del clima laboral y la satisfacción referentes a las políticas administrativas, de las (os) enfermeras (os) del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Ho= No Existe asociación entre la percepción del clima laboral y la satisfacción referentes a las políticas administrativas, de las (os) enfermeras (os) del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Ha= Existe asociación entre la percepción del clima laboral y la satisfacción referente a las interrelaciones sociales, de las (os) enfermeras (os) del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Ho= No existe asociación entre la percepción del clima laboral y la satisfacción referente a las interrelaciones sociales, de las (os) enfermeras (os) del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Ha= Existe asociación entre la percepción del clima laboral y la satisfacción respecto al desarrollo personal, de las (os) enfermeras (os) del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Ho= No existe asociación entre la percepción del clima laboral y la satisfacción respecto al desarrollo personal, de las (os) enfermeras (os) del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Ha= Existe asociación entre la percepción del clima laboral y la satisfacción referente al desarrollo de tareas, de las (os) enfermeras (os) del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Ho= No existe asociación entre la percepción del clima laboral y la satisfacción referente al desarrollo de tareas, de las (os) enfermeras (os) del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Ha= Existe asociación entre la percepción del clima laboral y la satisfacción referente a las interrelaciones con la autoridad, de las (os) enfermeras (os) del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Ho= No existe asociación entre la percepción del clima laboral y la satisfacción referente a las interrelaciones con la autoridad, de las (os) enfermeras (os) del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

2.5 Variables

Variable1: Clima laboral

Variable 2: Satisfacción Laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque y diseño de investigación

Esta investigación, siguió un enfoque cuantitativo, porque se recogieron y analizaron los datos de manera cuantitativa empleando la estadística, es decir, los resultados se expresaron numéricamente.

El método de la investigación es de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal, pues se describieron los comportamientos de las variables de estudio tal y como se observaron en la actualidad y se establecieron las correlaciones entre ellas. La información se recogió en un solo momento haciendo un corte en el tiempo y por única vez.

Se desarrolló un diseño no experimental, debido a que las variables de estudio no fueron manipuladas, simplemente se describieron los fenómenos tal como se dieron en su contexto natural.

3.2 Población y muestra de estudio

La población partícipe del estudio estuvo compuesta por 40 profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima en el periodo de, 2020.

Considerando el tamaño de la población de estudio, se tomó como muestra al 100% de la misma, considerando los criterios de inclusión y exclusión. El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

3.2.1 Criterios de Inclusión

- Licenciadas (os) de enfermería que realizaron labor asistencial en el área de hospitalización
- Licenciadas (os) de enfermería que aceptaron participar voluntariamente de la presente investigación, previa firma del consentimiento informado

3.2.2 Criterios de exclusión

- Licenciadas (os) de enfermería que se encontraron de permiso, licencia o vacaciones en el momento de la aplicación del instrumento.
- Licenciadas (os) de enfermería que no aceptaron participar voluntariamente de la presente investigación.

3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Luego de aplicar los cuestionarios y obtener la data, esta fue organizada mediante una matriz de tabulación para un mejor análisis de la información obtenida, empleándose el paquete estadístico SPSS, versión 21.0, para Windows. Para correlacionar las variables se aplicó la prueba estadística de Tau b de Kendall. Considerando que no se encontró una distribución normal de los datos y además las variables de estudio fueron ordinales.

Los resultados se presentaron en tablas y gráficos estadísticos con el análisis e interpretación correspondientes.

3.4 Descripción de Procedimiento de recolección de datos y análisis

Una vez realizada las coordinaciones para la recolección de datos, se llevó a cabo una reunión con las enfermeras del área de hospitalización para explicarles los objetivos de la investigación, el uso confidencial y anónimo de los datos, al mismo tiempo se hizo hincapié en la importancia de sus respuestas, con la finalidad de obtener la autorización para su participación, mediante la firma del consentimiento informado.

Posteriormente se procedió a la aplicación de los cuestionarios, los cuales fueron desarrollados de acuerdo con la disponibilidad de tiempo de los profesionales de enfermería, ya que trabajan con sistema de turnos rotativos.

Las escalas de clima laboral (CL – SPC) y de satisfacción laboral (SL – SPC) se diseñaron y elaboraron por Sonia Palma Carrillo, Psicóloga y docente investigadora de la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trató de instrumentos con respuestas mediante escala de Likert. Ambas escalas fueron evaluadas por criterio de jueces expertos en el área laboral y aplicados en muestras piloto a 952 y 1393 trabajadores dependientes los años 1999

y 2004 respectivamente, en empresas de Lima Metropolitana.

La Escala de Clima Laboral (CL_SPC) consta de 50 ítems, agrupados en cinco dimensiones, distribuidos aleatoriamente respecto a las dimensiones de las que forman parte, con el propósito de reducir la posibilidad de sesgo en la información. Cabe señalar que las cinco dimensiones fueron: supervisión, comunicación, condiciones laborales, autorrealización e involucramiento.

Cada indicador se evaluó mediante la siguiente escala: Muy en desacuerdo (1 punto), en desacuerdo (2 puntos), Ni acuerdo ni desacuerdo (3 puntos), De acuerdo (4 puntos) Muy de acuerdo (5 puntos). El instrumento de Clima Laboral tiene un puntaje máximo de 250 y un puntaje mínimo de 50. La calificación específica se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 1. Escala de valoración del cuestionario de clima laboral

Clima laboral	Dimensiones	General
Muy favorable:	42 a 50	210 a 250
Favorable:	34 a 41	170 a 209
Medianamente:	36 a 33	130 a 169
Desfavorable:	18 a 25	90 a 129
Muy desfavorable:	10 a 17	50 a 89

La confiabilidad fue de 0,93 según el coeficiente alfa de Cronbach, es decir, el instrumento es muy confiable.

La Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC), constó de 36 ítems, organizados en siete dimensiones: (I) Condiciones físicas y/o materiales, (II) beneficios laborales y/o remunerativos, (III) políticas administrativas, (IV) relaciones sociales, (V) desarrollo personal, (VI) desarrollo de tareas y (VII) relaciones con la autoridad. Las preguntas están distribuidas en desorden respecto a sus dimensiones, con el fin de disminuir el sesgo.

Las valoraciones de las respuestas por pregunta fueron: muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni acuerdo ni desacuerdo (3), en desacuerdo, de acuerdo (4), muy de acuerdo (5).

La calificación se obtuvo sumando las puntuaciones señaladas en las opciones de respuesta de cada ítem de acuerdo con la siguiente escala general y por dimensiones.

Tabla 2. Escala de valoración de la satisfacción laboral.

SISFACCÓN LABORAL	DIMENSIONES							General
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
	23	18	23	19	29	29	29	168
Alta satisfacción	ó+	ó+	ó+	ó+	ó+	ó+	ó+	ó+
Parcial Satisfacción	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
Regular	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	20-25	19-24	112-148
Parcial								
Insatisfacción	11-14	7-8	11-14	8-11	14-18	14-19	14-18	93-111
Alta Insatisfacción	10	6	10	7	13	13	13	192
	ó-	ó-	ó-	ó-	ó-	ó-	ó-	ó-

El instrumento tiene una confiabilidad de 0,82 según el alfa de Cronbach.

3.5 Lugar de ejecución

El presente estudio se ejecutó en un nosocomio estatal, ubicado en el Cono Sur de Lima Perú. Este establecimiento de salud ofrece atención en más de 14 especialidades de medicina y 11 especialidades del área quirúrgicas. Asimismo, además de los servicios de radiodiagnóstico y diagnóstico biomédico, cuenta con más 200 camas hospitalarias, 7 salas de cirugía, 3 salas para partos y 80 consultorios para atención ambulatoria. Se trata de un hospital de Nivel III y que cuenta con un centro de atención primaria.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS

4.1 Resultados

Los resultados se presentan en las siguientes tablas y gráficos:

Tabla 3. Datos Generales de los profesionales de enfermería de un en un nosocomio estatal en Lima

Variable	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Edad	De 25 a 28 años	6	15,0
	De 29 a 32 años	11	27,5
	De 33 a 36 años	18	45,0
	De 37 a 42 años	5	12,5
Sexo	Masculino	7	17,5
	Femenino	33	82,5
Cond. Laboral	Nombrado	14	35,0
	Cas	26	65,0
Tiempo de servicio	De 4 a 6 años	24	60,0
	De 7 a 9 años	16	40,0
Total		40	100,0

En la Tabla 3 se observa que el 85,0% de los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima, tienen más de 28 años, 82,5% son de sexo femenino y el 60,0% tienen entre 4 a 6 años de actividad laboral. Respecto a la condición laboral, el 35,0% son nombrados.

Tabla 4. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk en las variables Clima Laboral, Satisfacción laboral y sus dimensiones.

	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	0,745	50	0,033
Satisfacción laboral	0,819	50	0,045
Condiciones físicas y/o materiales	0,643	50	0,023
Beneficios laborales y/o remunerativas	0,857	50	0,007
Políticas administrativas	0,826	50	0,048
Relaciones sociales	0,634	50	0,015
Desarrollo Personal	0,448	50	0,005
Desempeño de tareas	0,377	50	0,000
Relación con la autoridad	0,768	50	0,044

En la tabla N 4 se aprecia el resultado de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov donde en cada una de las variables se aprecia un nivel de significancia de $0,000 < 0,005$, determinando que los datos analizados no tienen una distribución normal.

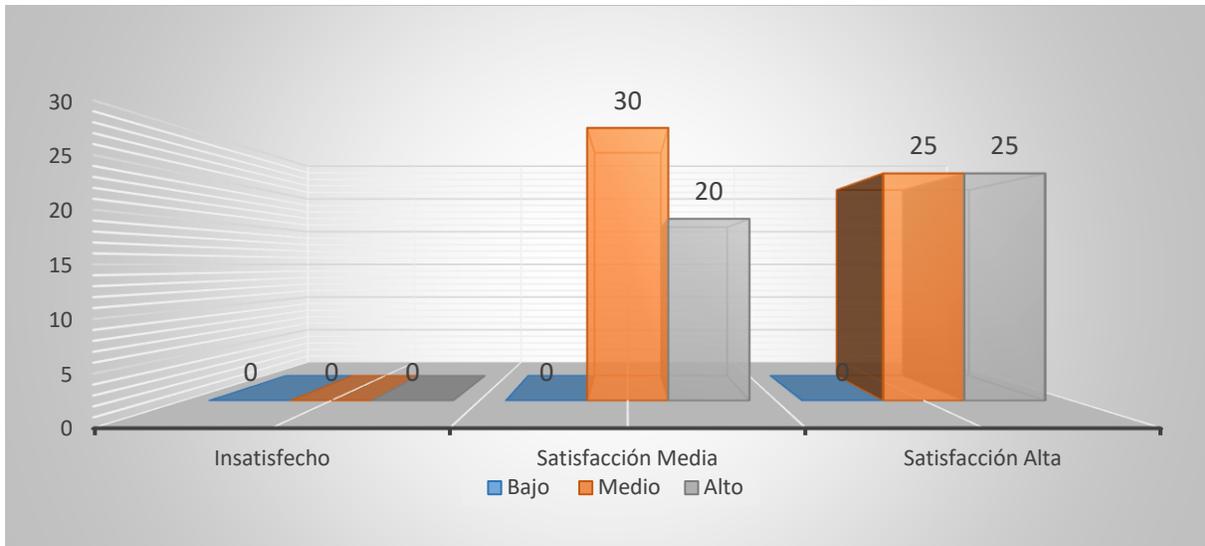


Figura 1. Relación entre el nivel de clima laboral percibido y la satisfacción laboral respecto a las Condiciones físicas y/o materiales, en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.

La Figura 1 muestra la relación entre el clima y la satisfacción laborales en su dimensión condiciones físicas y/o confort en los profesionales de enfermería. observándose que 50% de las enfermeras presenta satisfacción media de ellas el 30% perciben el clima laboral también medio.

Tabla 5. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción laboral respecto a las Condiciones físicas y/o materiales, en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima

Tau_b de Kendall	Clima Laboral	Condiciones Físicas y/o Confort
Coefficiente de correlación	1,000	,101
Sig. (bilateral)	.	0,030
N	40	40

La correlación de Tau b de Kendall fue de $0,030 < 0,05$ por lo que se determina que existe asociación entre la satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales con el clima laboral.

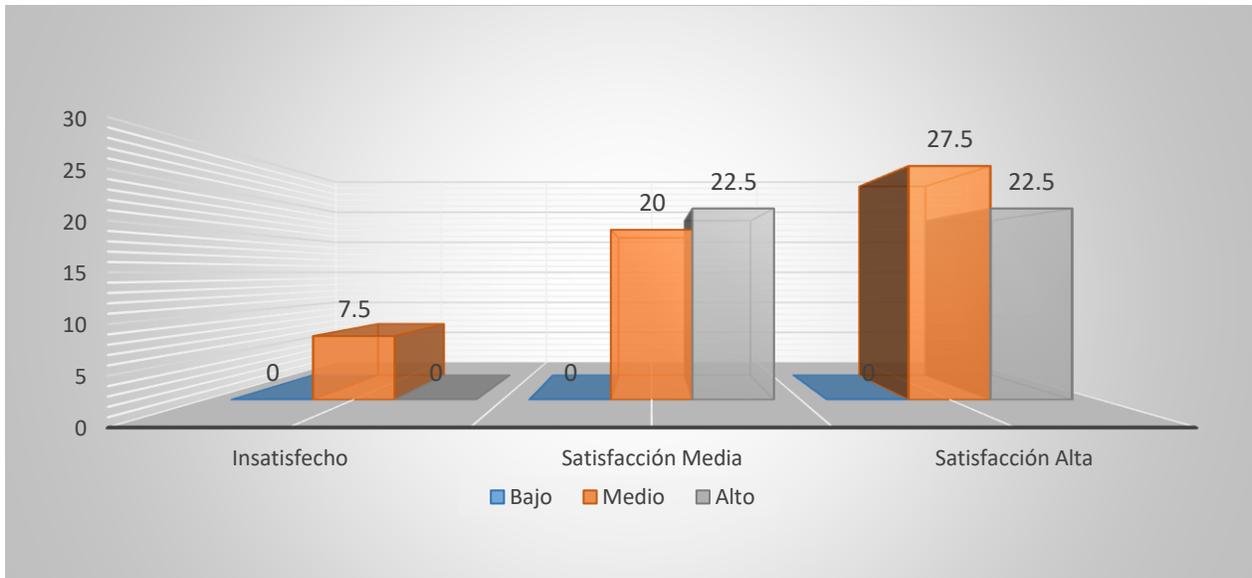


Figura 2. Relación entre el nivel de clima laboral percibido y la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y remunerativos, en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.

En la figura 2, se aprecia que respecto a la satisfacción laboral en su dimensión; beneficios laborales y/o remunerativos, el 50% de las enfermeras que participaron en el estudio tienen una satisfacción de nivel alto de las cuales 27,5% muestran una percepción de clima laboral media y 22,5% nivel alto. Así también, 42,5% presento satisfacción media, de las cuales el 22,5% percibe un clima laboral de nivel medio y 20% percibe un clima de nivel alto.

Tabla 6. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y remunerativos, en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.

Tau_b de Kendall	Clima Laboral	Beneficios laborales y/o remunerativos
Coefficiente de correlación	1,000	,064
Sig. (bilateral)	.	0,681
N	40	40

En cuanto a la correlación de Tab u de Kendall, la Tabla 6 muestra que el nivel de significancia fue de $0,681 > 0,05$ por lo que se determina que no existe asociación entre la satisfacción con los beneficios y el clima laborales.

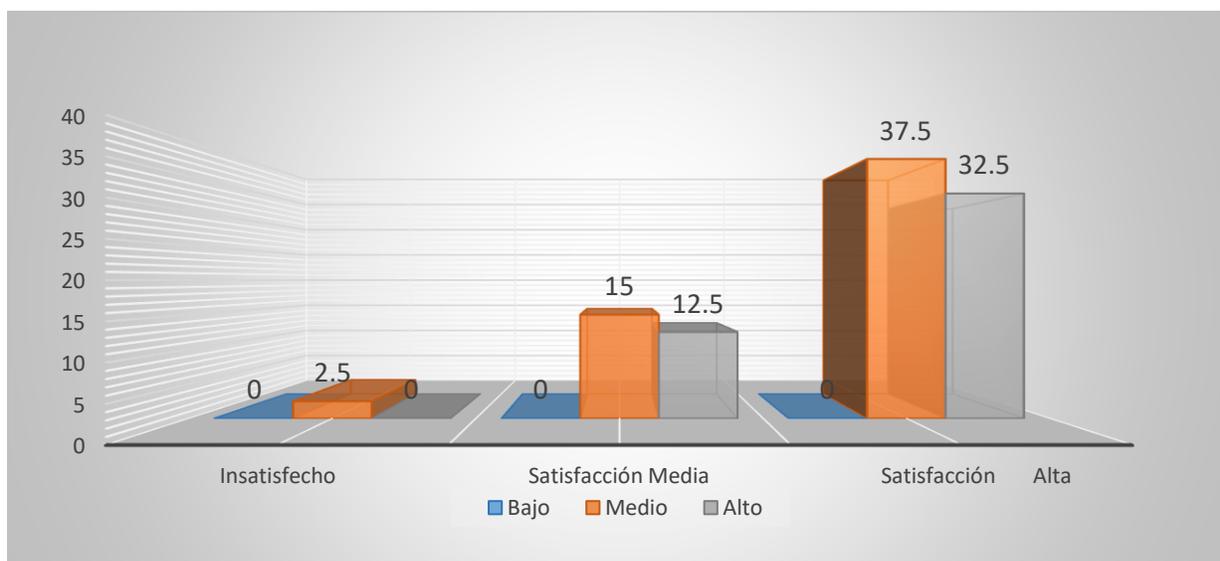


Figura 3. Relación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto a políticas administrativas en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.

Referente a la satisfacción laboral con las políticas administrativas se reportó que 70% de las enfermeras mostraron una alta satisfacción y a su vez 37,5% de ellas percibe un clima laboral de nivel medio, mientras que 32,5% percibe un nivel alto de clima laboral. (Figura 3).

Tabla 7. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción laboral respecto a políticas administrativas, en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en de Lima

Tau_b de Kendall	Clima Laboral	Políticas administrativas
Coefficiente de correlación	1,000	,057
Sig. (bilateral)	.	0,721
N	40	40

La significancia de correlación de la prueba de Tau b de Kendall fue de $0,721 > 0,05$ por lo que se determina que no existe vínculo entre la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas y el clima laboral (Tabla 7).

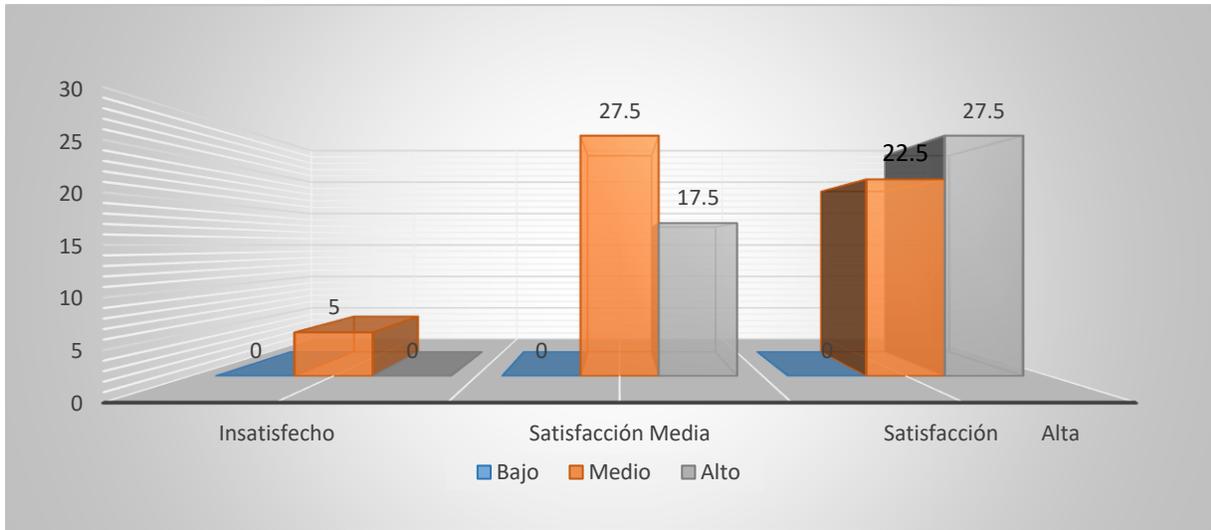


Figura 4. Relación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto a relaciones sociales en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.

En la figura 4 se puede observar que 50% de las enfermeras mostraron nivel alto de satisfacción con las relaciones sociales, 45% satisfacción media y 5% insatisfacción. Del total de enfermeras con alta satisfacción (50%) 27,5% perciben un clima laboral de nivel alto y así también 22,5% perciben un nivel medio de clima laboral.

Tabla 8. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción respecto a las relaciones sociales, en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.

Tau_b de Kendall	Clima Laboral	Relaciones sociales
Coefficiente de correlación	1,000	,226
Sig. (bilateral)	.	0,012
N	40	40

La tabla 8, muestra que la significancia de correlación de la prueba de Tau b de Kendall fue de $0,012 < 0,05$ por lo que se determina que existe asociación entre la satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales y el clima laboral.

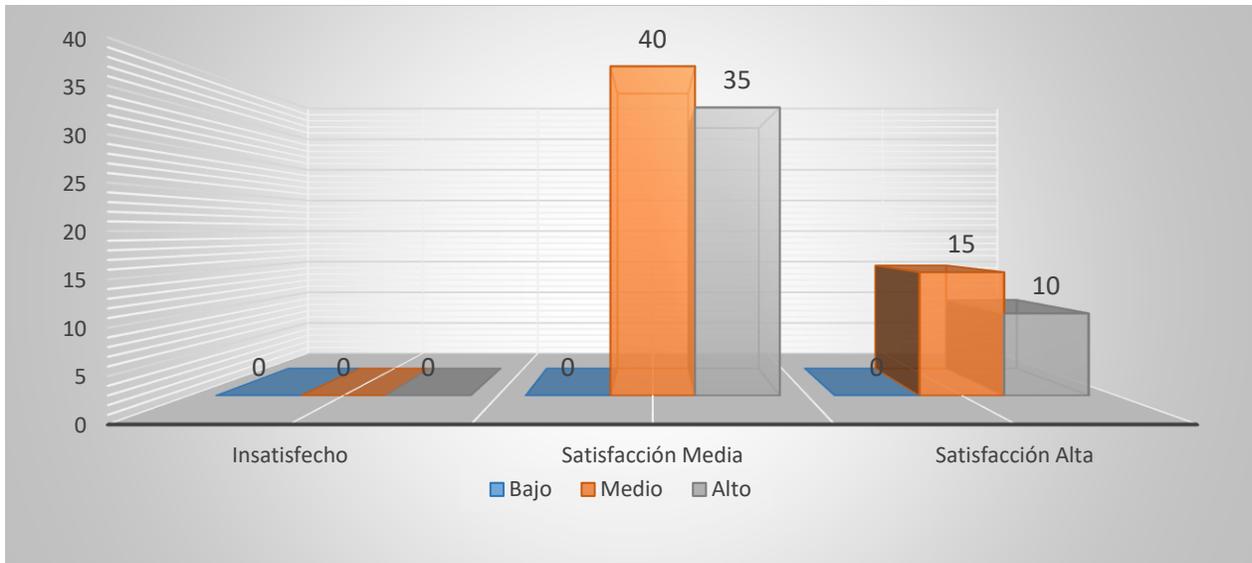


Figura 5. Relación que existe entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto al desarrollo personal en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.

El cuanto, al nivel de satisfacción correspondiente al desarrollo personal de las enfermeras, se encontró que 75% mostró un nivel medio, 25% nivel alto, siendo que ninguna indicó insatisfacción en esta dimensión. De las enfermeras que presentaron nivel medio de satisfacción 40% también mostró una percepción de clima laboral medio y 35% nivel alto. Cabe indicar que 15% de las enfermeras con satisfacción alta en el desarrollo personal también percibieron un clima laboral de nivel medio (Figura 5).

Tabla 9. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción respecto al desarrollo personal, en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.

Tau_b de Kendall	Clima Laboral	Desarrollo Personal
Coeficiente de correlación	1,000	-,058
Sig. (bilateral)	.	0,717
N	40	40

En cuanto a la correlación entre la satisfacción respecto al desarrollo personal y el clima laboral, en la tabla 9 se reporta que la significancia de Tau b de Kendall fue de $0,717 > 0,05$ por lo que se determina que no existe vínculo entre las mismas.

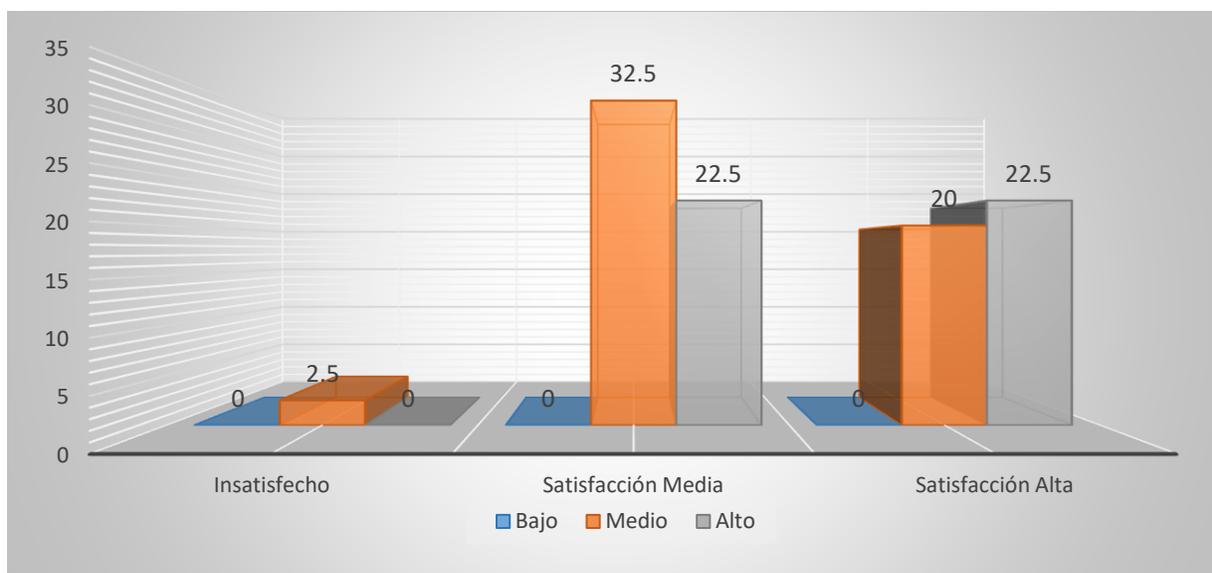


Figura 6. Relación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto a desarrollo de tareas en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.

La figura 6, muestra los niveles de satisfacción de las enfermeras en la dimensión de desarrollo de las tareas, así como la percepción del clima laboral, observándose que del 55% presenta satisfacción media, de las cuales 32,5% y 22.5% perciben un nivel medio y alto de clima laboral respectivamente. Se observa además que, 42,5% presento satisfacción alta en el desarrollo de las tareas, de las cuales 22,5 presento una percepción alta de clima laboral y 20% una percepción media. El 2,5% presentó insatisfacción y a su vez perciben un clima laboral de nivel bajo.

Tabla 10. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción respecto desarrollo de tareas, en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.

Tau_b de Kendall	Clima Laboral	Desarrollo de tareas
Coefficiente de correlación	1,000	,156
Sig. (bilateral)	.	0,325
N	40	40

En cuanto a la significancia de correlación de Tau b de Kendall entre la satisfacción en el desarrollo de las tareas y el clima laboral, se encontró que esta fue de $0,325 > 0,05$ por lo que se determina que no existe vínculo entre ambas variables estudiadas (Tabla 10).

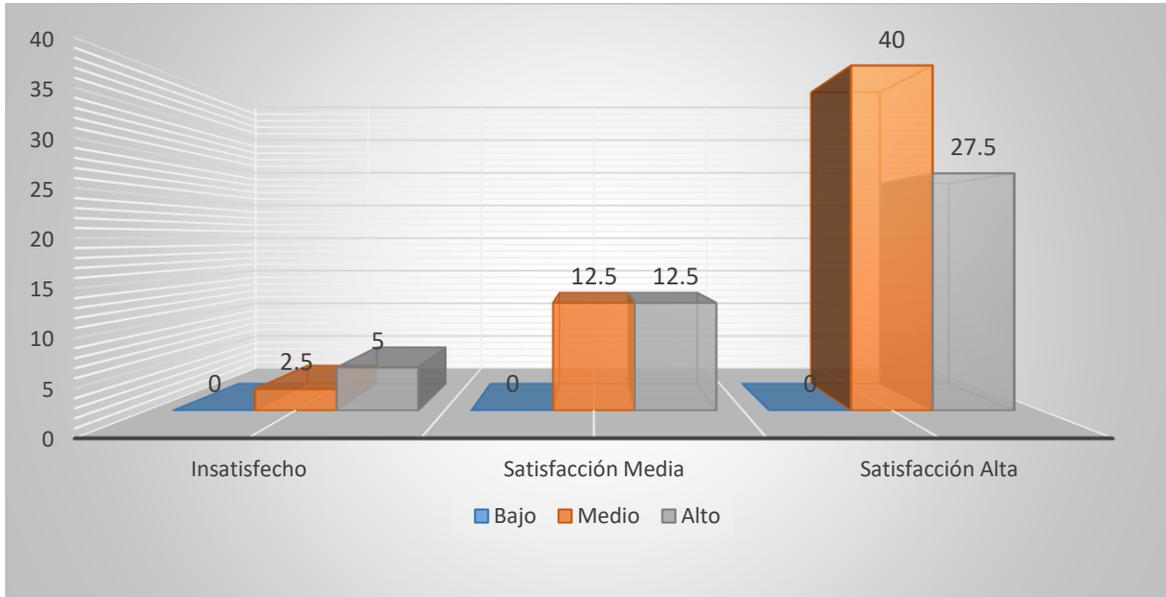


Figura 7. Relación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto a relaciones con la autoridad en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.

La Figura 7, revela que, 67,5% de las enfermeras que participaron en el estudio tienen una satisfacción alta en la dimensión relaciones con la autoridad, siendo que el 40% de las mismas perciben un nivel medio de clima laboral, mientras que, 27,5% perciben un nivel alto de clima laboral. Un 25,5% de las enfermeras muestra una satisfacción media en esta dimensión. De las cuales 12,5% presentó a su vez niveles medio y alto de percepción de clima laboral.

Tabla 11. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción respecto a relaciones con la autoridad, en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.

Tau_b de Kendall	Clima Laboral	Relación con la autoridad
Coefficiente de correlación	1,000	-,131
Sig. (bilateral)	.	0,039
N	40	40

En cuanto a la significancia de correlación de Tau b de Kendall para la satisfacción laboral en su dimensión relaciones con la autoridad y el clima laboral, la Tabla 11 muestra que fue de $0,039 > 0,05$ por lo tanto se determina que si existe vínculo entre ellas.

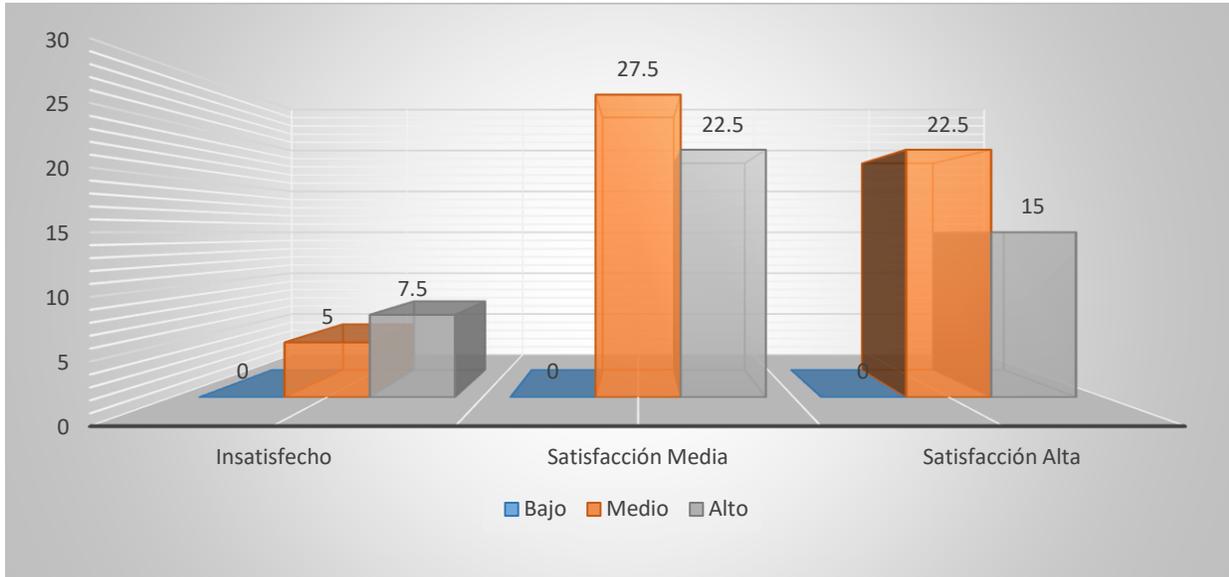


Figura 8. Relación entre el clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.

En general, referente a la satisfacción laboral en las enfermeras relacionado a la percepción del clima laboral, en la figura 8, se puede observar que 37,5% muestra una satisfacción alta mientras que el 50% evidencia una satisfacción media y 12,5% muestra insatisfacción laboral. Por otro lado, se observa que 55% de las enfermeras percibe un clima laboral de nivel medio y 45% un clima de nivel alto. Del total de enfermeras con satisfacción laboral de nivel medio (50%), un 27.5% mostro una percepción de clima laboral de nivel medio y 22,5% de nivel alto.

Tabla 12. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción laboral, en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.

Tau_b de Kendall	Clima Laboral	Satisfacción Laboral
Coefficiente de correlación	1,000	-,104
Sig. (bilateral)	.	0,005
N	40	40

Respecto a la correlación para las variables satisfacción y clima laboral mediante la prueba de Tau b de Kendall, se encontró una significancia de $0,005 < 0,05$ por lo que se determina que existe relación entre ambas variables estudiadas (Tabla 12).

4.2 Análisis y discusión de resultados

Los resultados generales indican que, las enfermeras del nosocomio estatal en Lima que participaron en el estudio en su mayoría tienen más de 28 años (85%), son de sexo femenino (82,5%), y tienen entre 4 a 6 años de actividad laboral (60%). Un estudio similar realizado por Oblitas (2019), como parte de sus datos generales evidencia que también su muestra de estudio se caracterizó por que la mayor parte fueron de sexo femenino (92.2) y mayores de 35 años. Resalta el porcentaje mayoritario de profesionales del sexo femenino esto debido a que histórica y culturalmente las mujeres han sido las grandes protagonistas de esta loable profesión (Arrigalla, 2018).

En relación con el primer objetivo específico que plantea identificar la relación que existe entre el nivel de clima laboral percibido y la satisfacción respecto a las condiciones físicas y/o materiales, en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima, se encontró que 50% de las enfermeras presenta satisfacción alta con las condiciones físicas y/o confort, de las cuales 25% perciben un clima laboral alto y el otro 25% clima laboral de nivel medio (Figura 1). Estos resultados difieren con los reportados por Valencia (2019), quien en su estudio realizado en profesionales de enfermería del Hospital Regional del Cusco reportó que la satisfacción en esta dimensión alcanzó solo el nivel medio. En consecuencia, los resultados del presente estudio permiten afirmar que los elementos materiales y de infraestructura constituyen aspectos que facilitan el desarrollo de las actividades cotidianas de las enfermeras permitiendo la eficiencia y buen desempeño. Cabe indicar que en el caso específico del estudio dentro de las condiciones físicas se considera a la comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes (García y Leandres (2018). Al aplicar la prueba de correlación de de Tau b de Kendall se encontró que la significancia de correlación fue de $0,030 < 0,05$ (Tabla 5), lo que permite el rechazo de la hipótesis nula o de negación, afirmando que si existe relación entre clima laboral percibido y la satisfacción respecto a las condiciones físicas y/o materiales lo mismo que guarda relación con las afirmaciones de Kinzl

(2005) citado por Guzmán (2018) quien manifiesta que la percepción de buena calidad de vida y clima laboral está condicionada por la atención que se pueda dar a las condiciones del ambiente de trabajo y a la disponibilidad de los recursos materiales que le facilitan al individuo a realizar sus funciones.

En respuesta al segundo objetivo de investigación que plantea determinar la relación entre la satisfacción laboral en su dimensión beneficios laborales y remunerativos con el clima laboral, se encontró como dato relevante que el 50% de las enfermeras manifiesta una satisfacción media 42,5% satisfacción media y solo 7,5% muestran insatisfacción con los beneficios laborales y remunerativos que reciben. Del total de enfermeras con satisfacción alta (50%) 27.5% tiene una percepción de clima laboral de nivel medio y 22.5% nivel alto (Figura 2). Estos resultados difieren con el estudio de Duche y Rivera (2019), quienes en su estudio sobre satisfacción laboral en enfermeras peruanas reportaron que más del 25% manifiestan una acentuada disconformidad con los beneficios laborales y/o remunerativos y al mismo tiempo una deficiente percepción del clima laboral.

Al realizar la prueba estadística de correlación de Tab u de Kendall, Para evaluar la asociación entre la satisfacción con los beneficios laborales y remunerativos con el clima laboral se encontró que la significancia fue de $0,681 > 0,05$, (Tabla 6) lo que indica la imposibilidad de rechazar la hipótesis nula, afirmando que no existe vínculo entre estas variables, es decir que ambas son independientes.

Referente al tercer objetivo específico de investigación se realizó el análisis de correlación de Tau b de Kendall entre la satisfacción laboral en cuanto a las políticas administrativas y el clima laboral encontrándose una significancia de $0,721 > 0,05$ (Tabla 7), no permitiéndose rechazar la hipótesis nula, afirmando entonces que tanto la satisfacción con políticas administrativas y el clima laboral son independientes o no guardan relación. Este hallazgo difiere de lo planteado por Jiménez y Hernández (2007) quienes afirman como parte de las conclusiones de un estudio realizado sobre la Importancia de las compensaciones laborales y de la gestión humana que las organizaciones para lograr la eficiencia y eficacia de sus resultados deben articular sus políticas administrativas, laborales y remunerativas para que el empleado tenga satisfacción y está también se vincule a un clima laboral favorable que motive a sus colaboradores. En la realidad del presente estudio no se encuentra este vínculo. Muy a pesar de que no se haya encontrado la asociación entre las variables

antes mencionadas, se debe mencionar que, en cuanto a la satisfacción con las políticas administrativas se reportó que el 70% de las enfermeras muestra una alta satisfacción (Figura 3). Este resultado es mucho más favorable del reportado en un estudio realizado en enfermeras del hospital de Chipén donde solo el 15.8% mostró una alta satisfacción con las políticas administrativas (Saldarriaga y Terrones, 2018). esto quiere decir que la mayor parte de las enfermeras percibe de manera positiva los límites dentro de los cuales es posible actuar y desarrollarse a plenitud dentro de su servicio e institución llevándolo a tener una buena disposición para el respeto y aplicación de estas (Alvarado (2012).

Continuando con el análisis secuencial, se realizó el análisis de correlación entre el clima laboral y la satisfacción respecto a las relaciones sociales para dar respuesta al quinto objetivo específico de investigación, obteniéndose como resultado que la significancia de la prueba Tau b de Kendall fue de 0,012, (Tabla 8), rechazando así la hipótesis nula y aceptando de este modo la hipótesis alterna que afirma que existe relación entre el clima laboral y la satisfacción con las relaciones sociales que la enfermeras mantienen en los servicios donde se desenvuelven. Cabe indicar que del total de enfermeras que presenta satisfacción alta en esta dimensión (50%) el 22.5% muestra una percepción del clima laboral medio y el 27.5% también tienen percepción alta del clima laboral (Figura 4). Estos resultados guardan relación con el estudio de Valladares (2017) quien en su investigación realizada en el personal de enfermería del Hospital nivel III de Lima, encontró relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción con las interrelaciones sociales. Al respecto Coetés (2011) pone de manifiesto que el ser humano es por naturaleza gregario, desarrollándose mediante la integración con otros, los compañeros de trabajo y todos aquellos con los que se relacionan pueden otorgar una percepción satisfactoria, lo que puede a su vez, estar estrechamente relacionado al clima laboral favorable, en este sentido, el presente estudio refuerza lo que este autor plantea. Por otro lado, Sánchez (2010) menciona también que la satisfacción con las relaciones sociales es aquella que se da de acuerdo con el grado en que los empleados se apoyan, se respetan y consideran en un ambiente laboral que favorece esta interacción.

Es sexto objetivo específico de investigación propuso identificar la relación del clima laboral y la satisfacción con el desarrollo personal. La tabla 9, muestra que la significancia de correlación entre estas variables mediante la prueba de Tau b de Kendall fue de 0,717 (Tabla 9),

no permitiendo rechazar la hipótesis nula y concluir que no existe relación entre el clima y la dimensión desarrollo personal de la satisfacción, muy a pesar que, la mayoría de enfermeras evidenció una satisfacción media con el desarrollo personal (75%) de las cuales 40% mostró un nivel medianamente adecuado de clima laboral y 35% un nivel alto, no reportándose niveles de insatisfacción (Figura 5). Estos resultados últimos son mucho más favorables a los que Cueva y Ponce (2019) muestran en su estudio realizado en enfermeras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, donde obtuvieron como resultado que más del 60% mostró insatisfacción con el desarrollo personal debido a la falta de oportunidades de capacitación, promoción y participación en las decisiones. Cabe indicar que se encontró coincidencia con el estudio realizado por Carbajal (2019) quien determinó mediante una investigación realizada en enfermeras de un Centro Quirúrgico en Lima Perú que el nivel de satisfacción personal en la mayoría fue medio (62.5%). Consecuentemente, los resultados del presente estudio demuestran que las enfermeras como parte de su satisfacción con el desarrollo personal se sienten tranquilas consigo mismas, debido a que pueden optimizar sus habilidades y destrezas para alcanzar el máximo de su potencial (Balderas 2005).

Al analizar la relación entre el clima laboral y la satisfacción respecto al desarrollo de las tareas, en respuesta al séptimo objetivo, se encontró como resultado relevante que, solo un 2,5% de las enfermeras mostraron insatisfacción con el significado del desarrollo de sus tareas, 55% muestra una satisfacción media y 42,5% presenta una alta satisfacción en esta dimensión. Del total de enfermeras con alta satisfacción, un 20% percibe un clima laboral de nivel medio y 22,5% de nivel alto (Figura 6). Los datos anteriores no coinciden con los reportados en un estudio realizado por Valladares (2017) quien muestra que, un porcentaje mayoritario de las enfermeras (49,25%) presenta insatisfacción respecto al significado de desarrollo de las tareas, lo cual es evidentemente opuesto a los hallazgos del presente estudio donde se encontró muy baja insatisfacción en las enfermeras (2,5%) y más bien una satisfacción de media a alta. Esto quiere decir que las enfermeras en un nosocomio estatal que participó en el presente estudio experimentan un nivel favorable de satisfacción realizando sus tareas, porque estas tienen un significado relevante para ellas y sienten que mediante ellas desarrollan sus talentos para alcanzar las metas que se proponen y además sienten que forman parte de los procesos funcionales de la institución de salud (Rodríguez, 1999). El análisis de correlación de Tau b de Kendall para estas variables fue de 0,325 (Tabla 10) por lo que no es posible rechazar la hipótesis nula concluyendo que no existe relación entre las variables

de estudio, resultado que también es diferente a lo hallado por Valladares (2017), quien en su estudio afirma y concluye que si existe relación entre el clima laboral y la satisfacción con la significancia de las tareas en las enfermeras.

Finalmente, respecto a la correlación entre el clima laboral y la satisfacción en cuanto a la relación con la autoridad se encontró que la mayor parte de las enfermeras (67,5%) presenta una alta satisfacción, de las cuales 40% percibe un clima laboral de nivel medio y 27,5% nivel alto. Estos resultados concuerdan con lo descrito por Ayala (2019) quien en su estudio realizado en enfermeras de un hospital de Arequipa muestra que la mayoría (55.3%) de las mismas tienen una alta satisfacción en el factor de relación con la autoridad, concordando además con lo reportado por Apancho y Condori (2016), quien resalta que el 66.15% de las enfermeras del Hospital Honorio Delgado de Arequipa tienen una alta satisfacción debido a que las jefas y supervisoras de enfermería reconocen el trabajo bien hecho, y buscan de manera creativa la solución de problemas, para facilitar el trabajo del equipo de enfermería. El análisis de Tau b de Kendall para determinar la existencia de correlación entre el clima laboral y la satisfacción respecto a la relación con la autoridad tuvo una significancia de $0,039 > 0,05$ lo que permite el rechazo de la hipótesis nula, para afirmar que, si existe relación entre estas variables, dicho resultado coincide con los hallazgos de Blanco (2018), quien también encontró como resultado de su estudio realizado en enfermeras del Hospital Arzobispo Loayza que, existe correlación entre estas mismas variables. Estos resultados permiten afirmar que el clima laboral que genera una buena atmosfera en el trato es fundamental para alcanzar no solo una alta satisfacción sino también un alto rendimiento individual y del equipo de trabajo, lo que se puede lograr sobre todo con el apoyo y la labor consiente de los jefes o autoridades de una organización (Atalaya, 1999) que de hecho incluye a las de salud. Finalmente, se debe incidir en que todas las personas perciben con claridad lo beneficioso, agradable, y estimulante que resulta trabajar en un ambiente con personas que desarrollan buenas relaciones interpersonales, que se comprenden, se comunican, se respetan y cooperan manteniendo la horizontalidad en el trato (Juárez, 2012).

En respuesta al objetivo general que fue determinar la relación entre la satisfacción y el clima laborales de las enfermeras en un nosocomio estatal se analizaron en primera instancia las variables de manera independiente reportándose que el 37,5% de las enfermeras, que participaron en el estudio mostraron un nivel alto de satisfacción laboral, 50% un nivel medio y solo 12,5%

manifestaron insatisfacción (Figura 8). Cabe mencionar que estos resultados son contrarios a los reportados por Bobbio y Ramos (2010) quienes en un estudio que tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM) donde encontraron que solo el 26.2% del personal de enfermería están satisfechos. Cabe mencionar que estos mismos autores hacen referencia a la necesidad de seguir mejorando los niveles de satisfacción laboral en especial en el grupo profesional de enfermería porque esto se constituye en un factor decisivo para alcanzar la satisfacción del paciente. Asimismo, los resultados del presente estudio se muestran más favorables respecto a los niveles de satisfacción que Marcelo (2018) reportó en una investigación realizada en enfermeras del Hospital MINSA de la Amistad Perú-Corea Santa Rosa II – Piura, donde pone de manifiesto el alto predominio de insatisfacción en el equipo de enfermería (88.1%).

En consecuencia, los hallazgos muestran que las enfermeras que participaron en el presente estudio evidencian un estado emocional positivo y placentero como resultado de la percepción subjetiva de sus vivencias y/o experiencias laborales. Esta percepción genera un impacto favorable en la calidad de los cuidados de enfermería, en sus relaciones con el paciente y miembros del equipo de trabajo, propiciando, además una mejor calidad de la salud y bienestar en ella misma (Orgambidez y Borrego, 2017). Otro resultado importante en el presente estudio fue que 55% de las enfermeras percibe un clima laboral de nivel medio y 45% un clima de nivel alto, siendo que ninguna de las participantes refirió percibir un clima laboral de nivel bajo (Figura 8). Cabe indicar que en un estudio similar realizado por Oblitas (2019) en enfermeras del Hospital Regional de Chiclayo encontró que el 66,7% de los profesionales de enfermería percibe un clima laboral promedio, el 21,4% percibe un clima laboral saludable, el 11,9% restante de enfermeros considera un clima laboral no favorable en los servicios de enfermería. En consecuencia, comparando estos resultados, se evidencia que en el presente estudio las enfermeras tienen una mejor percepción del clima laboral, pues 45% llegan a una percepción alta frente a un 21,4% del estudio de referencia. Esto significa que las enfermeras del nosocomio estatal en público motivo del presente estudio perciben favorablemente de forma directa o indirecta el conjunto de características del ambiente donde se desenvuelven.

Para dar respuesta al objetivo general que plantea determinar la relación entre la satisfacción y el clima laborales de las enfermeras del nosocomio estatal donde se realizó el

estudio, el análisis de correlación de Tau b de Kendall donde la significancia fue de $0,005 < 0,05$ (Tabla 12) mediante el cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación entre ambas variables. Este hallazgo guarda relación con las conclusiones de los estudios realizados por Chávez y Lozano (2015), Chiquinta (2017) y Lovon (2018) quienes determinaron la existencia de correlación entre el clima y la satisfacción laboral. Cabe mencionar que al respecto Gago (2017) sostiene que el clima laboral es una variable determinante en la satisfacción laboral del personal de enfermería y que además tiene un efecto en los niveles de estrés y desarrollo del agotamiento.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se determina que existe relación entre el clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima. La mayor parte de las enfermeras muestra una percepción de clima laboral de nivel medio (55%) y además la mayoría presenta una satisfacción laboral de nivel medio (50%).

Existe asociación entre el nivel de clima laboral percibido y la satisfacción respecto a las Condiciones físicas y/o materiales, en los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

No se evidencia asociación entre el nivel de clima laboral percibido y la satisfacción respecto a los beneficios laborales y remunerativos, en los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Ausencia de correlación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto a políticas administrativas en los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Se encontró asociación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto a relaciones sociales en los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

No se evidencia asociación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto a desarrollo personal en los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Inexistencia de asociación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto a desarrollo de tareas en los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización en un nosocomio estatal en Lima.

Existencia de asociación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto a relaciones con la autoridad en los profesionales del servicio de hospitalización de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.

5.2 Recomendaciones

Tomando en cuenta los resultados y conclusiones a los que abordo el presente estudio se plantea las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la jefatura del departamento de enfermería que desarrolle planes de fortalecimiento del clima y satisfacción laborales, con énfasis en las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales y relación con la autoridad.

Considerando la importancia de este tipo de estudios y siendo que estas variables pueden tener un impacto en la calidad de vida de las enfermeras (os) y en la calidad de atención al paciente se sugiere que esta temática se incluya como una línea de investigación para seguir ampliando los estudios en realidades similares.

Referencias Bibliográficas

- Arrigalla J. (2018). En Consalud.es. Recuperado de: https://www.consalud.es/profesionales/la-diferencia-entre-enfermeras-y-enfermeros-es-cada-vez-mayor_55633_102.html
- Acevedo, G., Farias, A., Sánchez, J., Astegiano, C., & Fernández, A. (2012). Condiciones de trabajo del equipo de salud en centros de atención primaria desde la perspectiva de trabajo decente. *Revista Argentina de Salud Pública*, 3(12), 15-22
- Alvarado A. (2012). *Administración y Mejora continua en enfermería*. México: Mc Graw Hill.
- Apancho G, Condori K. (2016) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeras de Cirugía y Centro quirurgico, Hospital Honorio Delgado Espinoza*. (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Arias W. y Arias C. (2014). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una Pequeña empresa del Sector Privado. *En Cien Trab.* Vol.16 N° 51. Recuperado de <http://de.doi.org/10.4067/S0718-24492014> Arequipa-Perú.
- Atalaya, M.C (1999) Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad Mayor de San Marcos*, 3 (5), 45-76.
- Ayala, Y. S. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital III Yanahuara–Essalud–2018* (Tesis de Maestría) Universidad nacional San Agustín de Arequipa.
- Balderas M (2015). *Administración de los servicios de Enfermería*. 7ª ed. México: Mc Graw Hill.
- Bazán et al. (2009). *Influencia del Clima en la Satisfacción laboral de los Trabajadores del Sistema Integral de Salud. Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Blanco, K. A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital arzobispo Loayza Lima 2015* (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(2), 1-6. Recuperado de <file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboralYFactoresAsociadosEnPersonalAsi-3987316.pdf>
- Bustamante, M. A., Avendaño, M. L. G., & Maza, M. D. C. L. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 31(137), 432-440. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000583>.

- Bustamante, T., Hernández, D., y Yáñez, P. (2009). Análisis del Clima Organizacional en el Hospital Regional de Talca, Chile. *En Rev. Estudios Seriados en Gestión de Salud*, 5(11). Recuperado de <http://dspace.utalca.cl/handle/1950/8243>.
- Cabello, T. (2004). *Evaluación del Clima organizacional de internos de medicina en el hospital Sergio Bernales. Collique, Perú*, (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú. Recuperado de <http://www.cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/4048/1/cabello>.
- Carbajal K. (2019). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de centro quirúrgico* (Tesis de especialidad) Universidad San Martín de Porras Lima, Perú.
- Carballo, A., Priego, H., y Ávalos, M. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el Personal Operativo Federal del Programa caravanas de la Salud en Tabasco. *En Rev Administración* enero 2015. Año 21, N° 59. Recuperado de <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/1011/876>. México.
- Casas, M. (2009). *Las condiciones de trabajo en Perú*. Organización Panamericana de la salud, Lima.
- Centro Interamericano de Estudios en Seguridad Social y Organización Panamericana de la Salud. (1992). *Administración de los servicios de salud en Enfermería*. México: CIES-OPS.
- CINTERFOR (2000). *Las competencias*. SINEACE. Lima.
- Coetés, C. (2011). El hombre más que gregario: " amigo de otro hombre". *Espíritu: Cuadernos del Instituto Filosófico de Balmesiana*, 60(141), 91-106.
- Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del Clima organizacional en el hospital Dr. Luis F. Nachón*, (Tesis de Maestría). México: Universidad Bolivariana de Veracruz. México
- Creus. (2013). *Técnicas para la Prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Técnicas Mancorbo.
- Crosby, Ivancevich et al. (1999). *Gestión, calidad y competitividad*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Cueva, R. M., & Ponce Escalante, M. L. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2018* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional del Callao.
- Chávez D., y Ríos, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echeagaray-Trujillo* (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Chávez, D. P., y Ríos, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray-Trujillo, 2015* (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú

- Chiavenato I. (1999). *Administración de Recursos humanos*. Quinta edición Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I. (2004). *Comportamiento organizacional*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Chiquinta G. (2017) *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo, 2017* (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú
- Duche, A., B., y Rivera, G., L. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(54), 353-373. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>
- Gago, K. A., Martínez, I. K., & Alegre, A. A. (2017). Work Environment and Burnout in Nurses in a General Hospital of Huancayo, Perú. *Psiencia-revista latinoamericana de ciencia psicológica*, 9(4).
- García A., Moro M. y Medina M. (2010). Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Revista de Calidad Asistencial*, 25(4), 207-214.
- García, K., H., y Leandres, S. (2018). *Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-ESSALUD, Arequipa-2017* (Tesis de Pre garado) Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.)
- Gibson, M., Ivancevich, T., y Donatelly, O. (2000). *Las Organizaciones*. Madrid: IRWIN.
- Gómez, M., Balkin, O., y Cardy, N. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Ed Pearson.
- Grieves, I. (2003). *Clima Organizacional*. Disponible en: [http://www. Monografías.com/Trabajos 94/descripción-clima-organizacional](http://www.Monografias.com/Trabajos94/descripción-clima-organizacional).
- Guzmán A. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global* (Tesis de Maestría) Universidad Ricardo Palma, Perú.
- Hernández, M., Hernández, A., Nava, G., Pérez, M., Hernández, M., Matus, R y Balseiro, C. (2012). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002
- Jiménez L., D., Y. y Hernández S. J. (2007). Importancia de las compensaciones laborales y de la gestión humana en las empresas. *Proyecta*, (3) Recuperado de <file:///C:/Users/pc/Downloads/1958-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6709-1-10-20101019.pdf>.

- Juárez, L. (2011). *Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un Hospital de nivel II en Aguas Calientes* (Tesis de Maestría) Universidad Autónoma San Luis de Postosí. México.
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Lovon, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía del Hospital Regional del Cusco* (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- LLagunto, I y Becerra, V. (2014). *Relación del clima Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de Cajamarca* (Tesis de Pregrado) Universidad Privada del Norte, Perú.
- Malagón, G., Galán, R., y Portón, G. (2005). *Administración Hospitalaria*. Colombia: Ed Médica Panamericana.
- Marcelo, M., D., S. (2018). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital MINSA de la Amistad Perú-Corea Santa Rosa II-Piura, en abril 2018* (Tesis de Pre grado) Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Marriner A. (1996). *Administración y liderazgo en Enfermería*. Madrid: Harcourt Brice.
- Ministerio de Salud (2009). *Situación de salud de los Recursos Humanos*. Serie bibliográfica N° 16. Gestión de Recursos Humanos: Lima-Perú.
- Molina J, Avalos F., Valderrama L, y Uribe F. (2009). Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Investigación y Educación en Enfermería*, 27(2), 218-225. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072009000200007&lng=en&tlng=es.
- Monteza, N. (2010). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras de Centro Quirúrgico en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de EsSalud* (Tesis de Maestría) Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Oblitas, S., M. (2019). *Influencia del clima laboral en la Satisfacción de las Enfermeras de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Orgambídez, A., y Borrego, Y. (2017). Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería. *Enfermería Global*, 16(48), 208-225.

- Organización Panamericana de la Salud (2013). *La seguridad del paciente y enfermería*. Washington DC: OMS/OPS.
- Palma S. (2005). *Escala de clima laboral*. Lima: Cartolan.
- Patarroyo J. (2012). *Clima Organizacional: elemento clave para el proceso de calidad de las instituciones prestadoras de servicios. Ensayo, Colombia: Universidad Nacional de Colombia*.
- Pérez N y Rivera P. (2013). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía* (Tesis de Maestría) Universidad de la Amazonía, Iquitos, Perú
- Porret, M. (2010). *Gestión de las Personas*. Barcelona: ESIC editores.
- Rodríguez M. (1999). *El servicio como estrategia*. Madrid: Ed Mc Graw Hill.
- Rodríguez, S. (2006). Influencia de las relaciones interpersonales de los trabajadores en el clima organizacional de Caja Trujillo. Tesis de maestría. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Saldarriaga , J. J., y Terrones Vásquez, D., P., (2018). *Satisfacción laboral según dimensiones de las enfermeras del hospital de apoyo Chepén 2017*. (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de Trujillo
- Sánchez, K. (2010). *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud en las microrredes de Cuñumbe y Tabalosos* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de San Martín, Perú.
- Sánchez, K. (2010). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos–2010 (Tesis de maestría) Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Stoner J. (1996). *Administración de las organizaciones*. México: Ed Pearson.
- Valladares, R. J. (2017). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital nivel III, Lima, 2017* (Tesis de Maestría) Universidas Cesar Vallejo, Perú.
- Vera, R., y Samudio, L. (2013). Clima organizacional de enfermería en hospitales regionales de Previsión Social. *En Cienc. Salud*, 11 (2). Asunción, Paraguay.
- Vílchez, M., y Lescano, D. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. *Revista Científica Salud y Vida Sipanense*, 2(1), 17). Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78>

LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1. Escala de valoración del cuestionario de clima laboral.42

Tabla 2. Escala de valoración de la satisfacción laboral.43

Tabla 3. Datos Generales de los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.44

Tabla 4. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk en las variables Clima Laboral, Satisfacción laboral y sus dimensiones.45

Tabla 5. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción laboral respecto a las Condiciones físicas y/o materiales, en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.46

Tabla 6. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción laboral respecto a las Condiciones físicas y/o materiales, en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.47

Tabla 7. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción laboral respecto a las Condiciones físicas y/o materiales, en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.48

Tabla 8. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción respecto a las Condiciones físicas y/o materiales, en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.49

Tabla 9. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción respecto a las Condiciones físicas y/o materiales, en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.50

Tabla 10. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción respecto a las Condiciones físicas y/o materiales, en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.51

Tabla 11. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción respecto a las Condiciones físicas y/o materiales, en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.52

Tabla 12. Prueba Tau b de Kendall en el clima laboral percibido y la satisfacción respecto a las Condiciones físicas y/o materiales, en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.53

Y

Figura 1. Relación entre el nivel de clima laboral percibido y la satisfacción laboral respecto a las Condiciones físicas y/o materiales, en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.46

Figura 2. Relación entre el nivel de clima laboral percibido y la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y remunerativos, en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.47

Figura 3. Relación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto a políticas administrativas en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.48

Figura 4. Relación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto a relaciones sociales en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.49

Figura 5. Relación que existe entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto a desarrollo personal en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.50

Figura 6. Relación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto a desarrollo de tareas en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.51

La figura 6 muestra que el 22,5% de los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima, presentan un nivel alto de clima laboral y a la vez un nivel alto de desarrollo de tareas. En

cuanto a la significancia de correlación de Tau b de Kendall, la Tabla 10 muestra que fue de $0,325 > 0,05$ por lo tanto se determina que no existe vínculo entre el desarrollo de tareas y el clima laboral⁵²

Figura 7. Relación entre el nivel de clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral, respecto a relaciones con la autoridad en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.⁵²

Figura 8. Relación entre el clima laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima.⁵³

En general, referente al análisis estadístico de la relación entre la satisfacción laboral con el clima laboral en los profesionales de enfermería de un hospital público de Lima, la figura 8, revela que el 22,5% de los participantes presentaron un nivel alto de satisfacción laboral y asimismo presentan un clima laboral medio. Respecto a la significancia de correlación de Tau b de Kendall, esta fue de $0,005 < 0,05$ por lo que se determina que existe vínculo entre el clima laboral y la satisfacción laboral. (Tabla 12).⁵⁴

Anexo N° 1

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿Qué asociación existe entre el nivel de clima percibido y el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la asociación que existe entre el nivel de clima percibido y la satisfacción respecto a los beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo en las tareas, y las relaciones con la autoridad en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima?</p>	<p>Determinar la asociación que existe entre el clima percibido y el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la asociación que existe entre el nivel de clima percibido y la satisfacción respecto a los beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo en las tareas, y las relaciones con la autoridad en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.</p>	<p>Ha= Existe asociación entre la percepción del clima laboral y la satisfacción en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.</p> <p>Ho= No asociación relación entre la percepción del clima laboral y la satisfacción en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Ha= Existe asociación que existe entre el nivel de clima percibido y la satisfacción respecto a los beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo en las tareas, y las relaciones con la autoridad en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.</p> <p>Ho= No asociación relación que existe entre el nivel de clima percibido y la satisfacción respecto a los beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo en las tareas, y las relaciones con la autoridad en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Clima laboral Dimensiones:</p> <p>1.1. Supervisión</p> <p>1.2. Comunicación</p> <p>1.3. Condiciones laborales</p> <p>1.4. Autorrealización</p> <p>1.5. Involucramiento</p> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>2.1. Condiciones físicas y/o materiales</p> <p>2.2. Beneficios laborales y/o remunerativos</p> <p>2.3. Políticas administrativas</p> <p>2.4. Relaciones sociales</p> <p>2.5. Desarrollo personal</p> <p>2.6. Desempeño de tareas</p> <p>2.7. Relaciones con la autoridad</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Descriptivo, correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Población y muestra: 40 Profesionales de enfermería del área de hospitalización. La muestra, lo constituye el total de la población.</p>

Anexo N° 2

Cuestionario

Clima y satisfacción laborales en los profesionales de enfermería en un nosocomio estatal en Lima

Introducción

El presente instrumento tiene el objetivo de recoger información sobre clima y satisfacción laborales en los profesionales de enfermería, con el fin de contribuir en la mejora de algunos aspectos en el ambiente de trabajo. La información que brinde será de carácter confidencial y anónimo, por ello se le solicita su cooperación, respondiendo con sinceridad cada pregunta. Muchas gracias por su gentil participación.

I. Información general

1. Edad: años
años
2. Sexo: M ()
F ()
3. Tiempo de servicio en la institución:
4. Condición laboral: Nombrado ()
Contratado R.L 728 ()
Contratado CAS ()

I. Instrucciones

A continuación, encontrará dos listados de enunciados que debe responder marcando con una "X" la alternativa que usted crea conveniente, considerando la tabla de especificaciones que se menciona a continuación. Se le recuerda que no hay respuestas buenas o malas y es necesario que responda todas las preguntas.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

II. Información específica

Parte A. Clima laboral

Nº	Afirmaciones	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					

7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi trabajo la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de información.					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21	El jefe expresa reconocimientos por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afronta y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
39	El Jefe escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
42	Existe una clara definición de visión, misión y valores en la					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración ente el personal de las diversas unidades					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización.					

Total					
--------------	--	--	--	--	--

Parte B. Satisfacción Laboral

Nº	Afirmaciones	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente facilita la ejecución de las actividades laborales.					
2	La remuneración económica es baja en relación con la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para cumplir mis funciones.					
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi jefe es comprensivo.					
7	Me siento mal con lo que percibo.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde se trabaja es agradable.					
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad. Inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					

25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	El ambiente donde laboro es incómodo.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	Me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para el buen desempeño en mis labores diarias.					
33	Los compañeros reconocen el esfuerzo si uno trabaja más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
Total						

ANEXO N° 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., identificada con DNI. N°.....,
He sido invitada a participar en la investigación titulada: **Clima y satisfacción laborales en los profesionales de enfermería del Área de Hospitalización en un nosocomio estatal en Lima 2020**, que está realizando la Licenciada Milagritos Campos Egui, para optar el grado de Maestro en Enfermería con mención en Gestión Administrativa. Se me ha informado que participaré respondiendo dos instrumentos, no recibiré pago por ello y la información que brinde será manejada estrictamente para fines de la investigación; asimismo, se me comunicó que puedo ejercer mi derecho a abandonar el llenado de los instrumentos en cualquiera de sus etapas.
Fecha: del mes de del año 2020

.....
Firma

ANEXO 4

Tabla N° 1.

Operacionalización de variable clima laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Clima Laboral	Comprende una serie de características del medio interno de la organización tal y como lo perciben quienes trabajan dentro de ésta	El clima laboral es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, que incluye el tipo de supervisión, de comunicación, las condiciones laborales, las oportunidades de autorrealización y de involucramiento. Será medido con la escala de Clima laboral CI- SPC <u>Escala general</u> Muy favorable: 210-250 Favorable: 170 - 209 Medianamente: 130 - 169 Desfavorable: 90 - 129 Muy desfavorable: 50 – 89 <u>Escala por categorías</u> Muy favorable: 42-50 Favorable: 34-41 Medianamente: 36-33 Desfavorable: 18-25 Muy desfavorable: 10-17	Supervisión:	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48.	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4: De acuerdo 5: totalmente de acuerdo.
			Comunicación:	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 19	
			Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.	
			Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.	
			Involucramiento	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	

Tabla N° 2

Operacionalización de variable satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es vista como producto de la discrepancia entre lo que el trabajador desea alcanzar de su trabajo y lo que realmente obtiene, está mediada por la importancia que para él tengan sus aspiraciones y expectativas, esta situación proyecta la existencia de una brecha difícil de cerrar en la medida de la diversidad de metas de los seres humanos y la disposición y recursos de las instituciones para ofertar tales oportunidades.	Se define como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos tales como: condiciones físicas / materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad. Será medido con la escala de Clima laboral CI- SPC	Condiciones físicas y/o materiales:	1, 13, 21, 28, 32	1: Muy en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4: De acuerdo 5: Muy de acuerdo.
			Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22	
			Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33	
			Relaciones sociales	3, 9, 16, 24	
			Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	
			Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	
			Relaciones con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	
		<u>Escala general de satisfacción</u> Alta Satisfacción: 210-250 Parcial Satisfacción: 149 - 167 Regular: 112 - 149 Parcial Insatisfacción: 90 - 129 Alta insatisfacción: 50 – 89			