



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ENFERMERÍA CON MENCIÓN EN GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA

**Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de  
enfermería de una clínica privada de Lima, Perú, 2020**

**TESIS**

Para optar el grado académico de Maestra en Enfermería con Mención en  
Gestión Administrativa

**AUTOR**

Bachiller Cruzado Cubas, Andrea Lynette

(ORCID: 0000.0001.6370.2745)

**ASESOR**

Magister Valencia Orillo, Maria Esther

(ORCID: 0000.0002.6330.5632)

**Lima, Perú**

**2022**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

Cruzado Cubas, Andrea Lynette

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 73371474

### **Datos de asesor**

Apellido Paterno Apellido Materno, Nombres

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 06973865

### **Datos del jurado**

JURADO 1: Doctora Torres Llosa, María Antonieta, DNI N°08799320,  
ORCID 0000-0002-5122-339X

JURADO 2: Magister Rojas Ahumada, Magdalena Petronila, DNI  
N°06152053, ORCID 0000-0003-2987-7749

JURADO 3: Magister Céspedes Cornejo, Nelly Teodora, DNI N° 07050811,  
ORCID 0000-0001-8919-7812

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 913147

Código del Programa: 3.03.03

Esta tesis está dedicada con admiración a mis padres y a mis hermanas quienes siempre me brindan su apoyo sincero e incondicional, motivándome con su cariño y amor para seguir adelante con el logro de mis metas y sueños.

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios en primer lugar por desarrollar en mí el valor de la perseverancia y así no renunciar a mis sueños.*

*A la Universidad Ricardo Palma y a la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza, donde desarrolle mis estudios de maestría.*

*A mis profesores a quienes admiro por compartir sus conocimientos, y por motivarme científica y académicamente.*

*A la Coordinadora de Programa de Maestría, Mg. Nelly Céspedes por sus consejos y por su permanente seguimiento.*

*A mi colega el Dr. Roussel Dávila quien siempre me prestó su ayuda dándome orientaciones y respuesta a mis dudas respecto a mi tema de investigación.*

## TABLA DE CONTENIDOS

<i>RESUMEN</i> .....	6
<i>ABSTRACT</i> .....	7
<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	8
<i>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i> .....	10
1.1. Descripción del problema.....	10
1.2. Formulación del Problema .....	11
1.3. Importancia y justificación del Estudio .....	12
1.4. Objetivos de la investigación.....	13
<i>MARCO TEÓRICO</i> .....	15
2.1 Investigaciones relacionadas con el tema .....	15
2.2 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio .....	19
2.3 Definición de términos básicos.....	25
2.4 Hipótesis .....	26
2.5 Variables .....	28
<i>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</i> .....	29
3.1 Enfoque y diseño de investigación.....	29
3.2 Población y muestra de estudio.....	29
3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	30
3.4 Descripción de Procedimiento de recolección de datos y análisis .....	31
3.5 Lugar de ejecución.....	32
<i>RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS</i> .....	33
4.1 Resultados.....	33
4.2. Análisis y discusión de resultados .....	41
<i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i> .....	46
5.1 Conclusiones .....	46
5.2 Recomendaciones .....	47
<i>Referencias Bibliográficas</i> .....	48
<i>LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS</i> .....	53
<i>ANEXOS</i> .....	54

## RESUMEN

Teóricamente, el clima organizacional puede tener un vínculo frente a las experiencias laborales, en este sentido podría determinar la percepción favorable o desfavorable que las enfermeras tienen respecto a su trabajo, definido esto como satisfacción laboral. El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020. Se trató de un estudio con enfoque cuantitativo, transversal, que siguió un diseño correlacional, la muestra estuvo conformada por 50 enfermeras en quienes se aplicó el cuestionario de clima organizacional creado por Bonilla (2012) y el cuestionario de satisfacción laboral creado por Palma (2009), ambos con una confiabilidad de Alpha de Crombach de 0,981 y 0,991 respectivamente. Se analizó la correlación del clima laboral con las siete dimensiones de la satisfacción laboral. Los resultados generales muestran que, el 100% de los profesionales de enfermería son de sexo femenino y 30% de ellas tienen entre 26 y 32 años. El 88% de las enfermeras reporta un nivel alto de clima laboral y un 92% un nivel alto de satisfacción, 82% presenta un nivel alto en clima organizacional y a la vez satisfacción laboral. La significancia de correlación Tau b de Kendall entre ambas variables fue de 0,404. Los resultados de correlación entre el clima organizacional y las siete dimensiones de la satisfacción laboral muestran las siguientes significancias: condiciones físicas y/o materiales (0,000>0,05), beneficios laborales y/o remunerativos (0,455>0,05), políticas administrativas (0,122>0,05), relaciones sociales (0,304>0,05), desarrollo personal (0,841>0,05), desempeño de tareas (0,365>0,05), relación con la autoridad (0,831>0,05). Se concluye que en general no existe correlación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral, a nivel de dimensiones solo existe relación del clima organizacional con la satisfacción respecto a las condiciones físicas y materiales, no se encontró relación entre el clima y las demás dimensiones de la satisfacción.

Palabras Claves: Clima organizacional, satisfacción laboral enfermeras

## ABSTRACT

Theoretically, the organizational climate may have a link to work experiences, in this sense, it could determine the favorable or unfavorable perception that nurses have regarding their work, defined as job satisfaction. The objective of the study was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the nursing staff in a private clinic in Lima, Peru, 2020. It was a study with a quantitative, cross-sectional approach, which followed a correlational design, the sample consisted of 50 nurses in whom the organizational climate questionnaire created by Bonilla (2012) and the job satisfaction questionnaire created by Palma (2009) were applied, both with an Alpha de Crombach reliability of 0,981 and 0,991 respectively. The correlation of the work environment with the seven dimensions of job satisfaction was analyzed. The general results show that 100% of the nursing professionals are female and 30% of them are between 26 and 32 years old. 88% of the nurses report a high level of the work environment and 92% a high level of satisfaction, 82% have a high level of organizational climate and once work satisfaction. Kendall's Tau b correlation significance between both variables was 0,404. The correlation results between the organizational climate and the seven dimensions of job satisfaction show the following significance: physical and/or material conditions ( $0,000 > 0,05$ ), labor and/or remunerative benefits ( $0,455 > 0,05$ ), administrative policies ( $0,122 > 0,05$ ), relationships ( $0,304 > 0,05$ ), personal development ( $0,841 > 0,05$ ), task performance ( $0,365 > 0,05$ ), relationship with authority ( $0,831 > 0,05$ ). It is concluded that, in general, there is no significant correlation between the organizational climate and job satisfaction, at the level of dimensions there is only a relationship between the organizational climate and satisfaction regarding physical and material conditions, no relationship was found between the climate and the other dimensions of the satisfaction.

Key Words: Organizational climate, job satisfaction nurses

## INTRODUCCIÓN

El estudio del clima organizacional en la actualidad se convierte en un mecanismo de apoyo al desarrollo permanente de cualquier empresa, y más aún del sector salud porque permite hacer un diagnóstico, para plantear estrategias de mejora de la calidad de vida laboral y de prestación de servicios de salud y en el caso de enfermería en el óptimo relacionamiento con el paciente. En consecuencia, los aspectos del clima laboral podrían tener una fuerte influencia en la satisfacción laboral (Silva y Aldave, 2018) entendida esta última como un elemento que impacta en toda actividad del ser humano y como un factor de apoyo que amplía los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Se puede definir como la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la enfermera de acuerdo a su actitud frente a su labor, lo cual puede producir un estado emocional positivo o placentero. Tanto la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral pueden tener resultados variados dependiendo de las creencias, los valores, las condiciones y vivencias propias en los diferentes centros hospitalarios, de allí la importancia de la medición de estas variables (Cavalcante 2004, citado por Vilchis, et al., 2018).

Es así que es importante evidenciar si la percepción del clima organizacional tiene alguna relación con el nivel de satisfacción de las enfermeras en un contexto y realidad específica, como lo es el caso de la Clínica Privada, motivo de la presente investigación. Es así que como objetivo de investigación se planteó determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020 para dar respuesta al presente objetivo general y a los específicos se ha estructurado el presente documento de informe final de tesis que contiene la información respectiva en cinco capítulos.

El capítulo I, lleva por título Planteamiento del problema, donde se amplía la situación problemática, se formula la pregunta general de investigación como también las específicas, se muestra la importancia y justificación del estudio con su aporte teórico, metodológico y relevancia práctica, para cerrar el capítulo con las limitaciones del estudio y los objetivos de investigación. En el capítulo II se organiza la información respecto al Marco teórico, se inicia con las investigaciones relacionada con el tema en el ámbito internacional y nacional, se continúa con la estructura teórica y científica, las hipótesis, culminando con la presentación de las variables y la operacionalización de las mismas.

Todo lo concerniente a la metodología de la investigación se presenta en el capítulo III donde se detalla el enfoque y diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procedimiento para análisis de datos y el lugar de ejecución. El capítulo IV lleva por título Resultados y análisis, en su primera parte muestra los datos estadísticos producto de la recogida de datos organizados en gráficos y tablas con sus respectivas descripciones y la segunda parte desarrolla el análisis y discusión de resultados. Finalmente, el capítulo V, muestra las conclusiones a las que se abordó y las recomendaciones respectivas.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema.

Sálamo (2002) refiere que los lugares de trabajo han cambiado notablemente en los últimos años con el aumento de diferentes modalidades de empleo. Estas variaciones generan un alto porcentaje de desempleo y la reducción de las planillas de las empresas, lo que genera una atmósfera laboral compleja, y consecuentemente genera un impacto negativo sobre la salud de los trabajadores. Por ello, la *Organización Mundial de la Salud* (2000) señala la importancia de incluir en toda institución, políticas y actividades, específicamente desarrolladas para contribuir en controlar y mejorar la salud tanto de los empleadores como los trabajadores de todos los niveles, y de esta manera optimizar la productividad y competitividad empresarial.

La *OMS* citada por Barrios y Paravic (2006), considera al clima laboral como aquellas características de una fuerza sustancial asociadas a las acciones de los sujetos que laboran en alguna organización. De igual manera, fortalece factores como adaptación, eficacia, diferenciación e innovación (Valle, 1995), y si fuera poco, el buen clima laboral aumenta la satisfacción, aporta salud y bienestar a los trabajadores que es un recurso primordial para el desarrollo social, económico y personal, así como una importante dimensión de los ambientes laborales, que esto a su vez produce calidad de vida. (Organización Panamericana de la Salud, 2000).

En este sentido, la satisfacción laboral vendría a ser la posición y proceder del trabajador basada en sus propias creencias y valores que se desarrolla a lo largo del tiempo en su centro de trabajo. Es importante recalcar que, en efecto, las actitudes se determinan por las características actuales del puesto de trabajo, así como también por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. (Robbins, 2004).

Esto evidencia diversas actitudes de los trabajadores ante factores tales como: incentivos económicos, condiciones de trabajo, relaciones de mando, estilos gerenciales, relaciones interpersonales y características individuales. (Strauss y Sayles, 1992)

Respeto a las labores que se realizan en el sector salud, son variadas, impredecibles, de gran responsabilidad y demanda una actuación inmediata y eficaz. Bajo estos aspectos, los profesionales de la salud, deben de estar continuamente motivados, con una formación personal y académica, así como también con características como la

autonomía, comunicación afectiva y un alto nivel de conocimiento de su labor profesional. (Chavez y Rios, 2015).

Debido a ello, la OPS (2000) que ha tomado la fuerza laboral considerando al centro de labores un entorno prioritario para la promoción de la salud, menciona la necesidad de un abordaje profundo en el tema.

La investigadora durante las prácticas clínicas ha pasado por diversos hospitales y centros de salud de Lima Metropolitana en los cuales ha percibido que el profesional de enfermería usualmente hace tales comentarios: “La jefa del servicio tiene un mejor trato con las enfermeras de más años de experiencia que con las de menos años”, “No me siento cómoda aquí, solo trabajo porque necesito el dinero”, “Yo no me involucro mucho en las actividades del hospital, siento que no pertenezco a su círculo social”, “A veces siento que mis compañeras en vez de apoyarme, están a la espera en lo que me pueda equivocar para juzgarme”. En algunas ocasiones se ha observado que el personal de enfermería se encontraba muy agotado, cansado y en la mayoría de casos malhumorados, teniendo poca o ninguna comunicación con sus colegas.

Toda esta situación motivo a la investigadora a realizar este trabajo de investigación

## **1.2. Formulación del Problema**

### ***1.2.1. Problema General***

¿Cuál es la vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

¿Cuál es la vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente estado físico y/o materiales en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020?

¿Cuál es la vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente beneficios laborales y/o remunerativos en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020?

¿Cuál es la vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente políticas administrativas en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada de Lima, Perú, 2020?

¿Cuál es la vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente relaciones sociales en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020?

¿Cuál es la vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente desarrollo personal en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada de Lima, Perú, 2020?

¿Cuál es la vinculación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente desempeño de tareas en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada de Lima, Perú, 2020?

¿Cuál es la vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente interrelación con la autoridad en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada de Lima, Perú, 2020?

### **1.3. Importancia y justificación del Estudio**

#### **Aporte teórico y práctico:**

El presente estudio es de gran importancia porque va a permitir obtener un mayor conocimiento acerca de la realidad del clima laboral, y del nivel de satisfacción del personal de salud, en una realidad específica. El propósito de la investigación es conocer la realidad de esta institución, por lo que se ha estructurado un marco teórico, producto de la revisión bibliográfica actualizada respecto a estas variables de estudio que se pone a disposición de la profesión de enfermería. Cabe indicar que el presente estudio se constituye en una fuente teórica generadora de nuevas ideas de investigación.

#### **Aporte Metodológico:**

El presente estudio mide las variables de clima y satisfacción laboral en el personal de enfermería, aplicando instrumentos validados lo cual garantiza el uso para futura investigaciones con contextos similares.

#### **Relevancia en la práctica:**

El resultado de la investigación beneficiará a todo el personal de salud que labora en la Institución privada y ayudará a mejorar la conducta reflexiva a cerca del clima laboral y nivel de satisfacción laboral. De igual manera, los resultados se pondrán a disposición

de las autoridades de dicha institución, con el objetivo de generar oportunidades de mejora, al mismo tiempo que un ambiente propicio, un buen clima laboral, para mantener una calidad en el cumplimiento de las funciones especializadas.

## **1.2 Limitaciones del estudio**

Una de las limitaciones para el presente estudio fue la poca disponibilidad del tiempo de la investigadora para la recolección de datos, el procesamiento y redacción del informe final por lo que se hizo necesario la solicitud de licencia y periodo vacacional adelantado.

Otra limitación fue la poca disposición de tiempo de las enfermeras para contestar los instrumentos por lo que se aprovechó las reuniones programadas por las jefaturas de servicio.

Cabe indicar que los resultados podrán ser generalizados solo para la población de estudio, es decir para las enfermeras de la Clínica Privada motivo del presente estudio.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### ***1.4.1. Objetivo general***

Determinar la vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

Identificar la vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente estado físico y/o materiales en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020

Valorar la vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente beneficios laborales y/o remunerativos en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020

Describir la vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente políticas administrativas en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada de Lima, Perú, 2020

Analizar la vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente relaciones sociales en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020

Identificar la vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente desarrollo personal en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada de Lima, Perú, 2020

Valorar la vinculación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente desempeño de tareas en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada de Lima, Perú, 2020

Describir la vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente interrelación con la autoridad y las(os) enfermeras(os) en una clínica privada de Lima, Perú, 2020

## **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**

Sierra (2015) realizó en Guatemala la investigación; “Clima Laboral de los /as colaboradores/as el área administrativa del Hospital Regional de Cobán”, para establecer en qué nivel se encontraba el Clima Laboral en dicha institución. La investigación fue descriptiva, con diseño no experimental aplicada a 29 sujetos, entre mujeres y hombres a quienes se les suministró un cuestionario válido y confiable con 45 ítems medidos en escala de Likert y dimensionados en nueve factores organizacionales. De los resultados, el investigador determinó que el clima laboral fue satisfactorio y que las características con mayor incidencia en el clima fue la comunicación afectiva, el liderazgo y las relaciones interpersonales. En conclusión, el clima laboral en el departamento administrativo se percibió favorablemente, toda vez que varios de los factores organizacionales se dieron en niveles medios y altos. Sin embargo, se encontraron deficiencias relacionadas a los factores de la remuneración.

Juárez (2012) realizó en México un estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral”, con la finalidad de evaluar la relación entre las dos variables en el sector de la salud. El estudio fue analítico, transversal y descriptivo. El investigador estudió a 230 profesionales de la salud a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Uno que midió el clima organizacional a partir de 45 ítems y un segundo cuestionario que midió la satisfacción laboral con 15 ítems válidos y altamente confiables. Los resultados determinaron que estas dos variables analizadas se percibieron en niveles medios con tendencia favorable. Para cada categoría laboral determinaron que, a mayor nivel de organización del trabajo, mayor satisfacción y clima de la organización, a diferencia del personal de enfermería, que expresa satisfacción con tendencia a negativa, pero el clima de la organización media con tendencia favorable. En conclusión, el investigador determinó que en la satisfacción en el trabajo y el clima de la organización se encontraron altamente relacionadas.

Naranjo, et al (2016) desarrollaron en Colombia una investigación titulada “Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales”. La finalidad de estudio fue determinar los procesos de intervención del clima organizacional. La tesis se gestó desde un enfoque cuantitativo, con diseño no-experimental y transversal. El tipo de estudio fue descriptivo y se analizaron a 84 trabajadores. Se aplicó un instrumento dimensionado en cuatro dimensiones validado por “*Organización Panamericana de la Salud (OPS)*” para analizar el clima organizacional. Los resultados determinaron que la percepción del clima organizacional se dio en términos medios hacia bajos. Uno de los componentes que mayor valoración tuvo fue el liderazgo, sin embargo, la motivación fue el factor con mayor ponderación negativa, así como también la reciprocidad. En conclusión, los autores señalaron que este mal clima es especialmente en el área de odontología.

Montoya et al., (2017) realizaron en Chile un estudio titulado “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal”, para evaluar la relación entre estas dos variables. La investigación partió del enfoque cuantitativo y fue también de tipo correlacional. Las unidades de análisis fueron 166 trabajadores a quienes entre docentes y administrativos se les suministró dos cuestionarios, uno que midió la Satisfacción Laboral y otro el clima organizacional. Casi todos los docentes (95%) y directivos (90,6%) manifestaron satisfacción con su trabajo. Poco más de las tres cuartas partes de los docentes (80%) de los docentes y un 72% de los directivos percibieron el clima organizacional en niveles altos. Los directivos mayormente satisfechos tuvieron entre 15 y 29 años de experiencia laboral. Quienes tienen un contrato de duración indefinida están más satisfechos con su trabajo y perciben un mayor nivel de clima organizacional. En conclusión, la relación entre los niveles de estas dos variables fue significativo tanto en docentes ( $r = 0,523$ ;  $p < 0,001$ ) como en los administrativos ( $r = 0,468$ ;  $p < 0,001$ ), lo que sugiere que al experimentar niveles altos del clima organizacional se conseguirá un mayor nivel de satisfacción laboral.

Manosalvas, et al (2015) realizaron en Colombia un estudio titulado “Clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”, con el fin de analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, específicamente en un hospital. Para validar el modelo de medición de los instrumentos utilizados, aplicaron el análisis de componentes principales y análisis factorial confirmatorio, utilizando una metodología cuantitativa rigurosa. Los resultados de este estudio aseguran y enriquecen las

conclusiones extraídas de estudios previos sobre las relaciones directas entre estas variables utilizando nuevas herramientas de medición de fácil aplicación.

Pereira (2014) realizó en Guatemala una investigación titulada “Clima Laboral y Servicio Al Cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango”. El diseño fue no-experimental, transversal y descriptivo y aplicó a 30 trabajadores. Los resultados evidenciaron que poco más de la mitad de los trabajadores del hospital (54%) percibieron armonía entre los compañeros de trabajo, señalando que son testigos del apoyo mutuo y del trabajo en equipo. También se evidenció que el 77% de las unidades de análisis estudiadas sintieron libertad para dirigirse a sus superiores ante alguna incomodidad o queja. En conclusión, en este hospital, se evidenciaron niveles altos del clima laboral, reflejándose en la calidad del servicio ofertado tanto a los clientes internos como externos.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Quispe (2016) en Lima efectuó una investigación titulada “Niveles De Estrés y Clima Laboral en los colaboradores de una Empresa Privada”. El objetivo de la tesis fue evaluar la relación entre el nivel de estrés y el clima laboral de los empleados del sector privado. La investigación no es un experimento, una serie, una enseñanza, una comparación y una interacción. Estos modelos cuentan con 168 empleados de una institución particular. Se emplearon, una escala para medir el estrés y otra elaborada por Palma S para medir el clima organizacional con ventajas psicométricas. En consecuencia, se encontró que había una relación significativa entre el estrés y la diferencia en la función, y se obtuvo la significación de  $p < 0,00$  como la diferencia entre las diferencias. Los niveles de estrés del modelo estuvieron dominados por bajo (87,50%) y la fracción se dividió en positivo (44,05%). Se concluye que existe una correlación entre el estrés y el ambiente laboral. Así, el papel de Quispe (2016) es informar a la empresa de los beneficios para que los stakeholders puedan estar al tanto de las circunstancias que pueden afectar su trabajo

Monteza (2010) analizó en Chiclayo “La influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud”. Este estudio siguió una metodología mixta y de corte transversal. La población fueron 46 enfermeras que realizan labores en el quirófano hospitalario. Se utilizaron dos instrumentos validados por especialistas. Los datos fueron analizados con una confiabilidad del 95% y un error

de 5%. Como resultado se determinó que, el 42 % de las enfermeras sintieron que el lugar de trabajo era bueno y también regular; mientras que otro 35 % de las enfermeras se sintieron insatisfechas. En conclusión, el investigador determinó que el ambiente de trabajo afecta la satisfacción de los cirujanos. El lugar de trabajo y la pasión por el trabajo deben de ser consideradas la base de las organizaciones para que estas sean competitivas, consecuentemente estos cambios afectan el lugar de trabajo y las personas involucradas.

Chávez y Ríos (2015) realizaron en Trujillo un estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción de las enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Lazarte Echeagaray”, con el objetivo de determinar la relación entre el estatus organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del departamento de cirugía de esta institución a partir de un estudio de tipo descriptivo y relacional. Analizaron a 27 enfermeras y se les aplicó dos instrumentos; uno creado por Palma S para medir el clima organizacional y un segundo para medir la satisfacción elaborado por Hackman en Oldham. Los resultados mostraron que para un 41 % y un 59 % de trabajadores el clima organizacional se dio en niveles altos y medios respectivamente. Por otro lado, la satisfacción laboral fue valorada mayormente en niveles altos (52%) y medios (41%). Finalmente, los investigadores concluyeron que el cambio climático tenía una relación significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson  $P = 0,76$ .

Vargas (2015) realizó en Lambayeque una investigación titulada “Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón”. Esta investigación fue de diseño prospectivo, analítico, y observacional, prospectivo, transversal y analítico, toda vez que se estudiaron dos variables en un momento único. Una vez confirmados todos los datos y recopilada la información básica; se describe el nexo causal de la satisfacción laboral y el clima organizacional de mencionada institución. El resultado fue que el 35% de los empleados se mostraron insatisfechos con su trabajo y solo el 4,71% estuvo satisfecho con su trabajo. Respecto al clima en la organización, el 76,47% del personal encuestado entendió que la planificación organizacional debería ser continua, y también debe existir una buena comunicación y participación en el trabajo. Por último, la mayoría de los empleados se sienten insatisfechos con su organización y expresan esta insatisfacción de forma negativa, huyendo del trabajo y buscando la forma de dejar la organización de forma temporal. Los principales motivos de insatisfacción del personal se refieren al aspecto de satisfacción en general, que incluye la estructura de la institución, problema que se da desde hace 3 años y que hace que los empleados insatisfechos aumenten cada día a través de su organización.

Solís, Zamudio, Matzumura, y Gutiérrez, (2016) realizaron en Lima un estudio para conocer la “Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2”. Este estudio tuvo enfoque cuantitativo, transversal y prospectivo, correlacional aplicado a 43 enfermeras, las mismas que fueron seleccionadas en base al muestreo no probabilístico por incidencia. Se aplicaron dos instrumentos, la escala de Rensis Likert que midió el clima organizacional y el Maslach Burnout Inventory para la medición de síndrome Burnout. Los resultados, el clima organizacional se percibió en niveles medios; así lo manifestó el 81%; mientras que otro 18% lo percibió en niveles altos. Respecto al Síndrome de Burnout fue valorado por el 86% en niveles bajos. En urgencias el nivel de organizacional se percibió de relativamente favorable. En conclusión, las dos variables analizadas mostraron una relación negativa muy baja ( $r=-0,11$ ).

## **2.2 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio**

### **2.2.1 Clima organizacional y su importancia**

La definición de este término ha evolucionado desde sus primeras investigaciones. Para Litwin y Stringer (1968) el clima organizacional era una peculiaridad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que percibían sus miembros, influyendo no solo en la parte externa, evidenciado por el comportamiento de cada trabajador, sino que, serían las características que representaban a la organización. Rodríguez, D. (2005) también opinó que el clima organizacional era la personalidad de la empresa, y que éste puede variar de la misma forma en que puede cambiar el clima atmosférico. Por otro lado, Martín (1999) afirmaba que clima laboral era un concepto metafórico que tuvo mucha importancia en el aspecto social, cuando las grandes empresas se formaban y se necesitaba un ambiente positivo y satisfactorio con el fin de obtener la mayor productividad, tanto en términos cuantitativos como en la calidad, y que este condicionaba el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, lo que determinaba en ellas, “enraizamiento, arraigo y permanencia...” (Guedez,1998), y que de esto dependa, en gran medida, la posibilidad que se creen nuevos procesos creativos y que se promueva innovaciones (Martínez,2001).

El clima laboral es una característica que afecta el comportamiento de los miembros de una organización. Un buen lugar de trabajo hace que una persona esté

dispuesta a participar en el trabajo de su profesión. Por otro lado, el mal ambiente de trabajo hace que sea muy difícil liderar una organización y trabajar en colaboración ya que afecta directamente el nivel de apoyo de sus miembros. Cuando éste es alto entre los miembros, el deseo aumenta y se traduce en relaciones de interés, de ánimo, de implicación, etc. Por el contrario, cuando el apoyo de los miembros es bajo, el lugar de trabajo parece decaer, ya sea debido al estrés o no, y se caracteriza por un estado de depresión, insatisfacción y hasta puede alcanzar un umbral crítico como de violencia e incredulidad. Por lo tanto, es indispensable entender lo que influencia el rendimiento de las personas que laboran en cierta organización, y mediante la medición del clima laboral podremos saber, ya que es una herramienta por excelencia, la condición o el nivel de la eficiencia organizacional. (Olivia y Sosa, 2018)

El clima organizacional tiene algunas características, Brunet, (2002) y Rodríguez (2005) las resumen en:

El clima organizacional es fuerte a pesar de algunas diferencias. Esto se ve en las instituciones públicas, donde el clima persiste, aunque hay algún cambio de director o profesor en los organismos estatales.

Esto tiene un fuerte impacto en el comportamiento de la organización, lo que también afecta el nivel de compromiso y reconocimiento de los miembros de la organización que se involucran con ella; porque sin el ambiente de trabajo adecuado, los compañeros de trabajo no se sentirán bien y no actuarán organizacionalmente. El mal clima laboral se puede explicar por la ausencia y reubicación de sus miembros.

Para lograr un cambio organizacional duradero, este debe realizarse en más de una de sus variables, las cuales serán discutidas en detalle más adelante.

### **2.2.2 La percepción dentro del clima organizacional**

Existen diversas teorías que han unificado el clima laboral en diferentes configuraciones de las variables que conforman la definición. Rodríguez (2005) sostiene que en la percepción del clima laboral está influenciada por variables tales, como la estructura organizacional y administrativa, normas y reglamentos, toma de decisiones, etc. Otro grupo de variables son la motivación, las actitudes, la comunicación. En conclusión, muestra que las variables definitivas son dependientes de las dos anteriores y se relacionan con los resultados obtenidos alrededor. Se considera también a la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas por la organización. Estos tres tipos de variables afectan la percepción de los miembros de la organización. Para Likert,

Brunet, L. (2002) sostiene que las actitudes y comportamientos de las personas son el resultado de una percepción de una situación subjetiva y no de una situación objetiva.

### **2.2.3 Tipologías del clima organizacional**

Rodríguez, D. (2005) abarca la teoría descrita por Likert y menciona las siguientes cuatro formas de clima organizacional:

Sistema I: Autoritario. Se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden. El clima en este sistema es de desconfianza, temor e inseguridad.

Sistema II: Paternal. Las decisiones también se toman en un nivel más alto en la organización. El control también está centralizado en este sistema, pero hay más delegación dentro de él que en el sistema anterior. La naturaleza de este sistema es más bien paternalista, es que las autoridades tienen todo el poder, pero dan ciertas facilidades a sus miembros. El clima de confianza desciende de arriba hacia abajo y la confianza de abajo hacia arriba en la jerarquía. Para los miembros, el clima parecía estable y estructurado y parecía cubrir sus necesidades sociales siempre y cuando se respetarán las reglas del juego establecidas en la cumbre.

Sistema III: Consultivo. Es un sistema organizativo caracterizado por la delegación de decisiones. Se mantiene el esquema jerárquico, pero se toman decisiones específicas en los niveles medio e inferior. La gestión también se delega a las plantas inferiores. El clima es un sistema de responsabilidad a alto nivel.

Sistema IV: Participativo. Este sistema se caracteriza por el hecho de que la toma de decisiones se divide en diferentes áreas de la organización. La comunicación es tanto vertical como horizontal, lo que permite el trabajo en equipo. El clima de este tipo de sistema es de confianza y se logra un alto nivel de compromiso de los empleados con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la gerencia y los empleados son buenas y prevalece la confianza.

### **2.2.4 Dimensiones del clima organizacional**

Existen diferentes categorías o dimensiones de la cultura organizacional en una institución. Dichas categorías no son únicas, ni perfecta, las variables cambian con cada

característica de cada corporación, es decir, el clima ideal para cada entidad será lo que ésta necesite según sus cualidades.

### **Comunicación**

El estudio de las interrelaciones humanas y las formas de aprendizaje la comunicación constituye el aspecto más importante, donde una persona realiza acciones para mejorar la eficacia y en donde tiene más de un conflicto, por lo que la comunicación entre dos personas, miembros de un grupo o en una organización, está determinada por las actitudes expresadas en diversas situaciones y momentos, es percibida y expresada desde un enfoque motivacional. (Bonilla y Huaman, 2012)

Por otro lado, podemos entender por comunicación organizacional como un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de comunicación dentro de la organización entre éstas y su medio. Andrade (2005) detalló tres definiciones distintas:

La primera como un proceso social fundamental que implica conjunto completo de mensajes que son intercambiados por los que conforman alguna entidad, tanto internas como externas y esta comunicación se puede dar a través de varios canales.

La segunda la define como una disciplina: Este concepto es aún joven, ya que encontramos el comienzo de esfuerzos muy serios y sistemáticos para desarrollarlo, así como el primer trabajo publicado sobre este tema, en los años setenta. Durante estos años, también comenzaron a surgir o consolidarse algunos colegios profesionales, donde sin duda la comunicación organizacional avanzó significativamente en esta área, no solo en lo relacionado con la creación de conocimiento como resultado de la investigación, sino también en el hecho de que este conocimiento sea aplicable a las organizaciones.

Y por último la tercera definición refiere: Un conjunto de técnicas y actividades. Este conocimiento se obtiene al estudiar el proceso de comunicación, ayudando a desarrollar diversas estrategias para transmitir y acelerar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización y entre los diversos públicos que la rodean, ya sean inversionistas, proveedores, clientes, gobierno o medios de comunicación, asociaciones, salas, etc. De todo ello, la apuesta pública se centra en la comunicación interna y externa.

### **Condiciones Laborales.**

Según la Pereira (2014), las condiciones laborales adecuadas permiten que el trabajador se sienta cómodo y a gusto en su centro laboral facilitándoles un buen desempeño. Se puede resumir que todas las condiciones y situaciones de la organización

van a causar un efecto tanto negativo o positivo al personal que trabaja. Chiavenato (2002) afirma que la condición ambiental impulsa a que el trabajador se adapte para que mantenga su productividad y rendimiento, pero ese esfuerzo de adaptabilidad se duplica cuando el ambiente es hostil y desagradable, teniendo como resultado un bajo desempeño laboral y un estado de ánimo molesto; no es posible desligar el bienestar físico y mental de los trabajadores de un buen clima laboral.

Por lo tanto, si hablamos de bienestar, hablamos de calidad de vida, que representa cuán comprometido podría estar el grado de satisfacción laboral, ante situaciones adversas en el trabajo afectado en actitudes personales, en el comportamiento, adaptabilidad, creatividad y voluntad de innovar, todo esto rompe cualquier definición de “saludable”, ya sea física o mental, que definitivamente es lo opuesto a bienestar, por lo tanto, resultará baja calidad de vida en el trabajo.

### **Actitudes y Valores**

Esta dimensión trata de analizar y observar la representación de aquellos sentimientos de los trabajadores, como los atraviesan y de igual manera como se proyectan en sus actitudes.

Es importante que definamos actitud, desde una perspectiva de contexto, la actitud que vendrá a ser la predisposición aprendida a responder de un modo consistente a un objeto social (Eiser, 1989).

Por otro lado, el concepto de actitud corresponde a un área semántica donde es relacionada mucho con las creencias, rasgos, valor, hábito, opinión, y más. Sin embargo, el término actitud tiene una afinidad más marcada con la palabra valor, no se pueden desvincular y que “valor” se entiende mayormente por la razón en la cual una cosa es buena, lo que sugiere que siempre encarnaran un valor todas las cosas buenas. El valor no es permanecer indiferente a lo que se ha de reconocer, amar o desear, al mismo tiempo existen virtudes y un conjunto de características de una persona o cosa cuyas virtudes se valoran. (Bautista, 2000).

Por tanto, los valores personales son considerados como los principios que guían el comportamiento en respuesta a las necesidades universales que con frecuencia aparecen en la vida de una persona. Así mismo, los valores laborales se pueden definir como representaciones mentales de necesidades generales interpretadas por metas intermedias, construidas de manera jerárquica y expuestas al ambiente de trabajo. (Arciniedga y Gonzales, 2000). También Elizur y Sagie (1999) añaden que los valores

laborales se entienden como la concreción de los valores personales en el contexto laboral. Individualmente, las personas valoran algunos aspectos del trabajo más que otros. Estos son personales, porque el orden de importancia que le dan en la vida lo determina la propia persona, aunque estén influidos, entre otras cosas, por un entorno laboral específico. A nivel organizacional, los valores son considerados un elemento importante de la estructura cultural y social de las organizaciones porque definen la actitud que impulsa a sus integrantes a lograr metas y objetivos. Además, los valores empresariales influyen en las estrategias adoptadas para el funcionamiento de la organización e incluso en la determinación del clima de la organización (Schein, 1988).

### **2.2.5 Satisfacción laboral**

La satisfacción es una respuesta emocional del individuo frente a alguna experiencia. (Grady y Edgington, 2008)

La satisfacción es un elemento reflejo del rendimiento del servicio y ha sido empleado en educación como el instrumento referente para medir el rendimiento del servicio. Por lo tanto, La satisfacción laboral puede definirse de manera muy amplia por la actitud general de una persona hacia su trabajo. El trabajo que realizan las personas es más que las actividades que realizan, porque también requiere interacción con colegas y gerentes, regulaciones organizacionales, estándares de desempeño y también sus políticas para sobrevivir a las condiciones de trabajo para expresar su evaluación. satisfacción del empleado (Blanco Guillermet, 2004).

De igual manera, se podría determinar la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, y esta actitud está fundamentada en sus creencias, valores, cultura. Estas actitudes van a ser relevantes pues influyen juntamente con las características de la misma compañía, como el trabajador se siente frente a su puesto y “cómo debería ser”. Y estos pensamientos de alguna manera influye y afectan la satisfacción.

La satisfacción laboral es actualmente uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones y en la investigación. Para Weinert (1985) Este interés se debe a una serie de factores relacionados con el desarrollo histórico de las teorías organizacionales que han cambiado con el tiempo.

Dicho autor menciona que la relación directa de la satisfacción laboral y la productividad es uno de los factores asociados a mencionado desarrollo organizacional;

también señala como otro factor a la relación inversa con las horas laborales perdidas, a la satisfacción y a la atmosfera organizacional. Por otro lado, también aduce que los sentimientos de los trabajadores los estilos de dirección, los directivos y/o gerentes son factores influyentes en el crecimiento teórico organizacional.

### **2.2.6 Dimensiones de satisfacción laboral**

**Condiciones Físicas y/o materiales:** Son los elementos o inmobiliarios con características materiales donde el trabajador ejecuta sus actividades laborales diariamente. Este componente se es un facilitador de la satisfacción.

**Beneficios Laborales o Remunerativos:** Refiere a la satisfacción en relación con el reconocimiento regular o extraordinario de la economía como compensación por el trabajo realizado.

**Políticas Administrativas:** Este es el nivel de aceptación de los trabajadores frente a normas o lineamientos institucionales que tienen como objetivo regular la relación laboral y están claramente dirigidos al trabajador.

**Relaciones Sociales:** El grado de simpatía por otros miembros de la organización que supervisa las actividades y funciones del trabajo diario.

**Desarrollo Personal:** Circunstancia de desarrollo que el empleado debe enfrentar en el curso de su propia conciencia.

**Desempeño de Tareas:** Labores realizadas por el trabajador en relación con su trabajo diario en la entidad en la que labora.

**Relación con la Autoridad:** Evaluación del empleado en relación con sus actividades diarias en relación con su empleador inmediato.

Finalmente, estas dimensiones pueden ayudar a medir los niveles de satisfacción de los empleados y, en consecuencia, mejorar la productividad organizacional. También es cierto que cuanto mayor es la satisfacción laboral, mayor es el compromiso del empleado con sus tareas y mayor su motivación.

### **2.3 Definición de términos básicos**

**Satisfacción:** Hace referencia a la percepción de un individuo, evidenciado por sentimientos y actitudes frente a las características natas y el desarrollo de alguna institución.

**Clima organizacional:** Conjunto de propiedades o características relativamente permanentes en un ambiente de trabajo como resultado de una interacción entre sus miembros.

**Percepción:** Todas aquellas sensaciones que tiene cada empleado en su entorno laboral, las cuales pueden ser positivas, negativas o neutrales, y puede ser un componente asociado de forma directa en los resultados de la institución.

**Comunicación:** Es el medio por el cual se orienta las conductas individuales y se establecen relaciones interpersonales funcional con el objetivo de que se apoyen el uno a otro y así alcanzar una sola meta.

**Valores:** Se refiere a un valor que no deja indiferente lo que se debe reconocer, querer o desear, es también una virtud y un conjunto de virtudes de la persona o cosa en base a las cuales se valora.

**Actitud:** Se define como una predisposición percibida para responder a menudo a un objeto social.

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Ha: Existe vinculación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

Ho: No existe relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

### **2.4.2 Hipótesis específica**

Ha: Existe vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en componente estado físico y/o materiales en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020.

Ho: No existe vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente estado físico y/o materiales en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020.

Ha: Existe vinculación entre el clima organizacional y a satisfacción laboral en el componente beneficios laborales y/o remunerativos en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

Ho: No existe vinculación entre el clima organizacional y a satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020.

Ha: Existe vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020.

Ho: No existe vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

Ha: Existe vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión interrelaciones sociales en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020.

Ho: No existe vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente interrelaciones sociales en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020.

Ha: Existe vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020.

Ho: No existe vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente desarrollo personal en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

Ha: Existe vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente desempeño de tareas en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020.

Ho: No existe vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente desempeño de tareas en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020.

Ha: Existe vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente interrelación con la autoridad en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020.

Ho: No existe vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el componente interrelación con la autoridad en las(os) enfermeras(os) en una clínica privada en Lima, Perú, 2020.

## **2.5 Variables**

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: Satisfacción laboral

## CAPÍTULO III

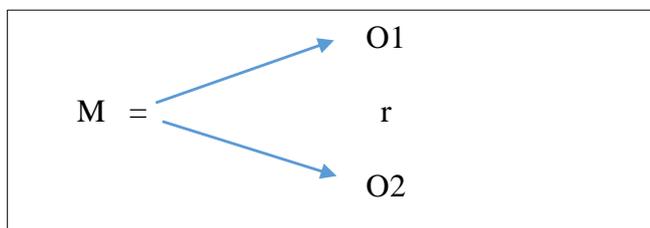
### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Enfoque y diseño de investigación

Esta investigación se gestó bajo un enfoque cuantitativo, la cual representan el uso de la recopilación de datos para probar suposiciones basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico. (Hernández, et al, 2014).

La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal, pues se describieron los comportamientos de las variables de estudio tal y como se observaron en un momento dado y se establecieron las correlaciones entre ellas. La información se recogió haciendo un corte en el tiempo y por única vez (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Se siguió un diseño no experimental, debido a que las variables fueron analizadas en su estado natural sin sufrir alteración o modificación, asimismo, se trató de un estudio observacional (Hernández, et al, 2014).



En donde:

M = es la muestra de enfermeras que laboran en una Clínica privada de Lima. (140).

O1 = Nivel satisfacción laboral

O2 = Clima organizacional

r = Relación entre variables

#### 3.2 Población y muestra de estudio

La población del presente estudio estuvo constituida por 140 profesionales de enfermería que labora en una Clínica privada en Lima.

La muestra estuvo escogida mediante la fórmula probabilística, ya que permitió otorgar la misma probabilidad de ser escogidos a todas las unidades de análisis que formaron parte de la población de interés de la investigadora.

$$n = Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \left( \frac{N.pq}{e^2(N-1) + Z_{\frac{\alpha}{2}}^2.pq} \right)$$

En donde:

$$\begin{aligned} N &= 140 \\ p &= 0,50 \\ q &= 0.50 \\ e &= 0,05 \\ Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 &= 2,58 \end{aligned}$$

$$n = 50$$

### 3.2.1 Criterios de Inclusión

- Personal de enfermería que voluntariamente deseó participar de la investigación.
- Personal de enfermería que se encontraba en la clínica laborando por más de 4 meses.
- Personal de enfermería jefas.

### 3.2.2 Criterios de exclusión

- Personal de enfermería que se encontraba con permiso, vacaciones o licencia.

## 3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se utilizaron los siguientes instrumentos de medición:

### 3.3.1 Instrumento de clima organizacional

El instrumento de clima laboral que se aplicó en la investigación fue creado por Bonilla (2012), para su investigación “Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli-Huancavelica”, dando como resultado del Alfa Cronbach: 0,981, que significa excelente.

El instrumento fue una escala de Likert que mide tres dimensiones: La primera está referida a la comunicación que comprende los ítems: 1, 2, 3, 4. La segunda, condiciones

laborales que comprende los ítems: 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14. Finalmente, la tercera dimensión se refiere a la actitud y valores que abarcan los ítems: 15, 16, 17, 18, 19, 20.

En cuanto a la escala de puntuación, será la siguiente:

Alto =20-46

Medio= 47-73

Bajo= 74-100

### **3.3.2 Instrumento de satisfacción laboral**

El instrumento de satisfacción laboral que se utilizó en la investigación fue creado por Palma (2009), es una escala de Likert que comprende 36 ítems que investigan la variable satisfacción laboral que describe un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, revelando que tan agradable o desagradable le resulta al trabajador la actividad laboral. Capillo Victorio (2018) realizó el análisis de confiabilidad en Perú, de este instrumento, dando como resultado del Alfa Cronbach: 0,991, que significa excelente.

Este instrumento evalúa siete dimensiones: La primera es condiciones físicas y/o materiales que comprende los ítems: 1, 13, 21, 32. La segunda es relacionado a beneficios laborales o remunerativos, comprende los ítems: 2, 7, 14, 22. La tercera es referido como políticas administrativas, comprende los ítems: 8, 15, 17, 23, 33. La cuarta dimensión se refiere a relaciones sociales y comprende los ítems: 3, 9, 16, 24. La quinta se refiere al desarrollo personal, comprendido por lo ítems: 4, 10, 18, 25, 29, 34. La sexta dimensión es referida como desempeño de tareas, con los ítems: 5, 11, 19, 26, 30, 35. Y por último la dimensión relación con la autoridad, que comprende los ítems: 6, 12, 20, 27, 31, 36.

En cuanto a la escala de puntuación, será la siguiente:

Alto = 141 - 175

Medio = 115 – 140

Bajo = 34 - 114

### **3.4 Descripción de Procedimiento de recolección de datos y análisis**

Previo a la aplicación de los instrumentos, se solicitó la autorización de las autoridades respectivas de la clínica privada de Lima.

Una vez que se obtuvo la autorización, la investigadora procedió a realizar las coordinaciones con la Jefa de enfermeras para obtener consentimiento informado de las enfermeras y poder realizar la recolección de datos. Los instrumentos se aplicaron a la muestra del estudio, comprendida por 50 profesionales de enfermería, elegidos según criterios de inclusión y exclusión.

Los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección fueron procesados, considerando previamente la codificación, limpieza e inserción en una base de datos mediante el paquete estadístico SPSS, versión 21.0 para Windows y para correlacionar las variables se utilizó la prueba estadística de Tau b de Kendall.

El objetivo del procesamiento de la información fue generar datos, reducir la información y establecer niveles que faciliten a la investigadora el análisis de la información según el objetivo, o la hipótesis de investigación y llegar a los resultados de la investigación. Los datos fueron procesados, analizados e interpretados.

### **3.5 Lugar de ejecución**

El presente estudio se realizó en una Clínica Privada de la Ciudad de Lima, Perú ubicada el distrito de Miraflores, cuenta con más de 40 especialidades y además brinda diversos programas de salud. Cuenta con 10 pisos, 3 accesos de emergencias incluido un helipuerto y 5 sótanos, infraestructura donde se distribuyen las áreas de hospitalización, cirugía, unidad de radiología y radioterapia, centro de maternidad, unidad de emergencia, cuidados intensivos generales y neonatales, cardiología y las demás especialidades. Tiene como misión Transformar la experiencia en salud y como visión ser la opción en salud.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS

#### 4.1 Resultados

Los datos Obtenidos en la investigación se presentan en tablas y gráficos a continuación:

Tabla 1. Datos generales del personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

Variable	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Edad	De 26 a 32 años	15	30,0
	De 33 a 39 años	13	26,0
	De 40 a 47 años	12	24,0
	De 48 a 56 años	10	20,0
Sexo	Femenino	50	100,0
Total		30	100,0

En la tabla 1, se observa que el 30,0% del personal de enfermería de una clínica privada de Lima, tienen entre 26 a 32 años de edad, 26% oscilan entre 33 y 39 años. Respecto al sexo, el 100% son femenino.

Tabla 2. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk en las variables Satisfacción Laboral (dimensiones) y Clima Organizacional.

	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0,186	50	0,000
Satisfacción laboral	0,236	50	0,000
Condiciones físicas	0,419	50	0,000
Beneficios laborales	0,224	50	0,000
Políticas administrativas	0,274	50	0,000
Relaciones sociales	0,388	50	0,000
Desarrollo Personal	0,448	50	0,000
Desempeño de tareas	0,377	50	0,000
Relación con la autoridad	0,202	50	0,000

En la tabla 2, 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  $0,000 < 0,05$ , determinando que los datos analizados no tienen una distribución normal.

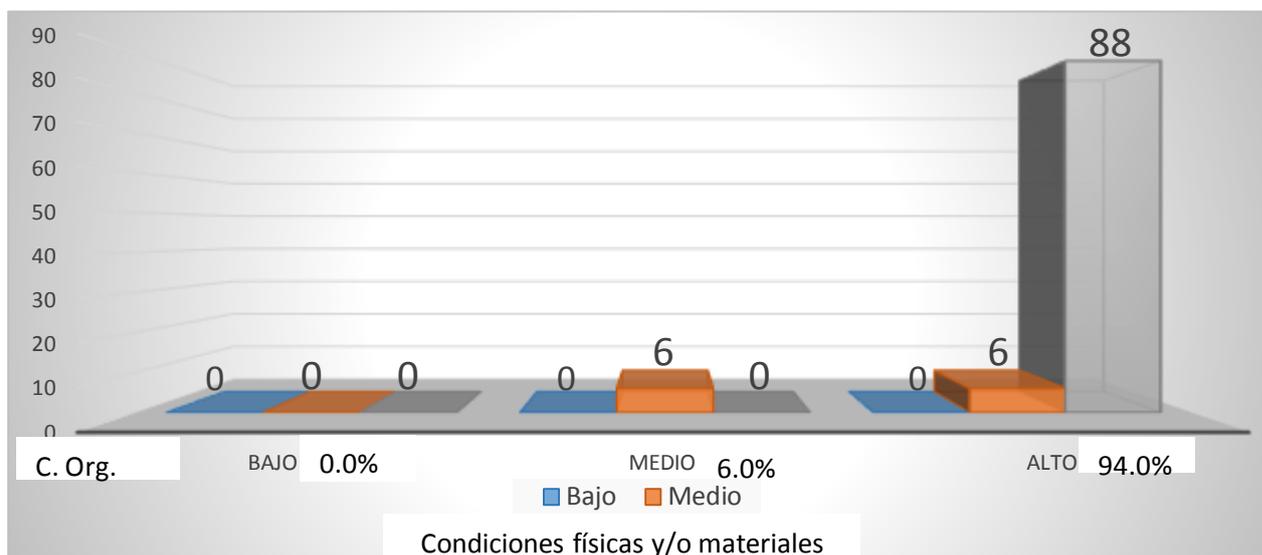


Figura 1. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

La figura 1 muestra que, el 6% del personal de enfermería de una clínica privada de Lima perciben un nivel medio de clima organizacional y a la vez un nivel alto de condiciones físicas y/o materiales.

Tabla 3. Prueba Tau b de Kendall entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

Tau b de Kendall	Clima Organizacional	Condiciones físicas y/o materiales
Coefficiente de correlación	1,000	,001
Sig. (bilateral)	.	0,000
N	50	50

En cuanto a la correlación de Tau b de Kendall, la tabla 3 muestra un nivel de significancia de  $0,000 < 0,05$ , por lo que se determina que existe asociación entre la satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales con el clima organizacional.

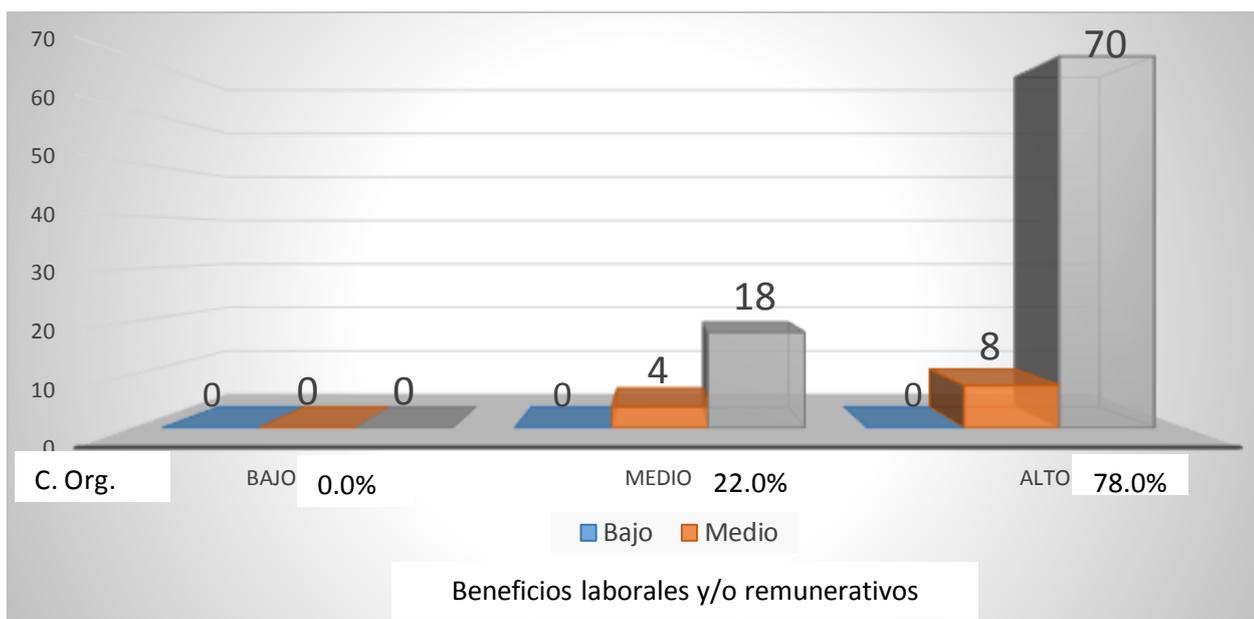


Figura 2. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

El 70% del personal de enfermería de una clínica privada de Lima indican que tienen un alto nivel en clima organizacional y a su vez un alto nivel de beneficios laborales y/o remunerativos (Figura 2).

Tabla 4. Prueba de Tau b de Kendall entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

Tau b de Kendall	Clima Organizacional	Beneficios laborales y/o remunerativos
Coefficiente de correlación	1,000	,848
Sig. (bilateral)	.	0,455
N	50	50

Asimismo, en la tabla 4 se puede observar que el nivel de significancia de la correlación de Tau b de Kendall es de  $0,455 > 0,05$ , por lo tanto, se determina que no existe vínculo entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos y el clima organizacional.

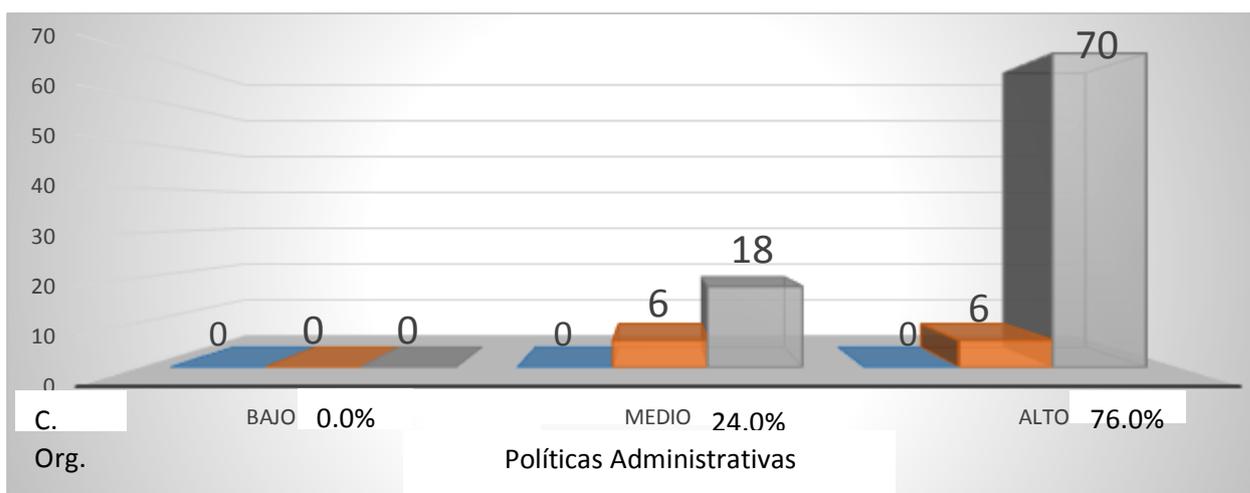


Figura 3. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

La figura 3 muestra que, el 70% (35) del personal de enfermería de la clínica privada de Lima presentan una percepción de nivel alto en el clima organizacional y a la vez un nivel alto en satisfacción con las políticas administrativas.

Tabla 5. Prueba de Tau b de Kendall entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

.Tau b de Kendall	Clima Organizacional	Políticas Administrativas
Coefficiente de correlación	1,000	,278
Sig. (bilateral)	.	0,122
N	50	50

En cuanto a la correlación de Tau b de Kendall, la tabla 5 muestra un nivel de significancia de  $0,122 > 0,05$ , siendo que no se puede rechazarla hipótesis nula, se determina que no existe asociación entre la satisfacción con las políticas administrativas y el clima organizacional.

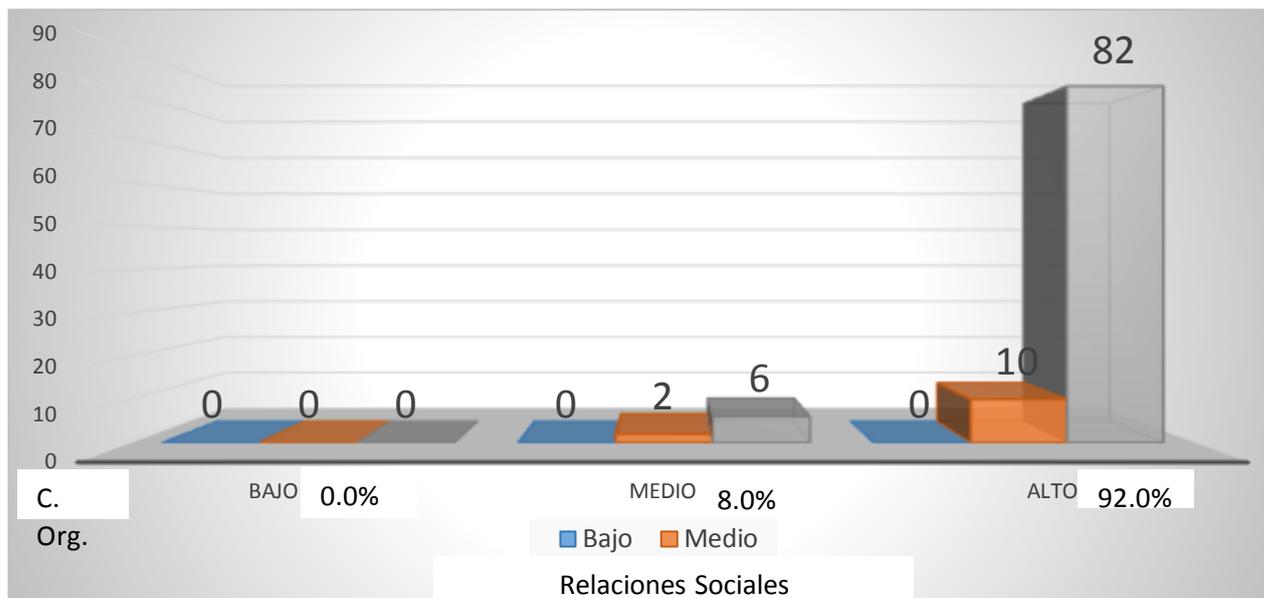


Figura 4. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

En la figura 4 se puede apreciar que, el 82% (41) del personal de enfermería de la clínica privada manifiestan percibir un nivel alto de clima organizacional y también un nivel alto de satisfacción en la dimensión relaciones sociales.

Tabla 6. Prueba Tau b de Kendall entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

Tau b de Kendall	Clima Organizacional	Relaciones Sociales
Coefficiente de correlación	1,000	,974
Sig. (bilateral)	.	0,304
N	50	50

Se observa en la tabla 6, que el nivel de significancia de la correlación de Tau b de Kendall es de  $0,304 > 0,05$  por lo tanto se determina que no existe asociación entre las relaciones sociales y el clima organizacional.

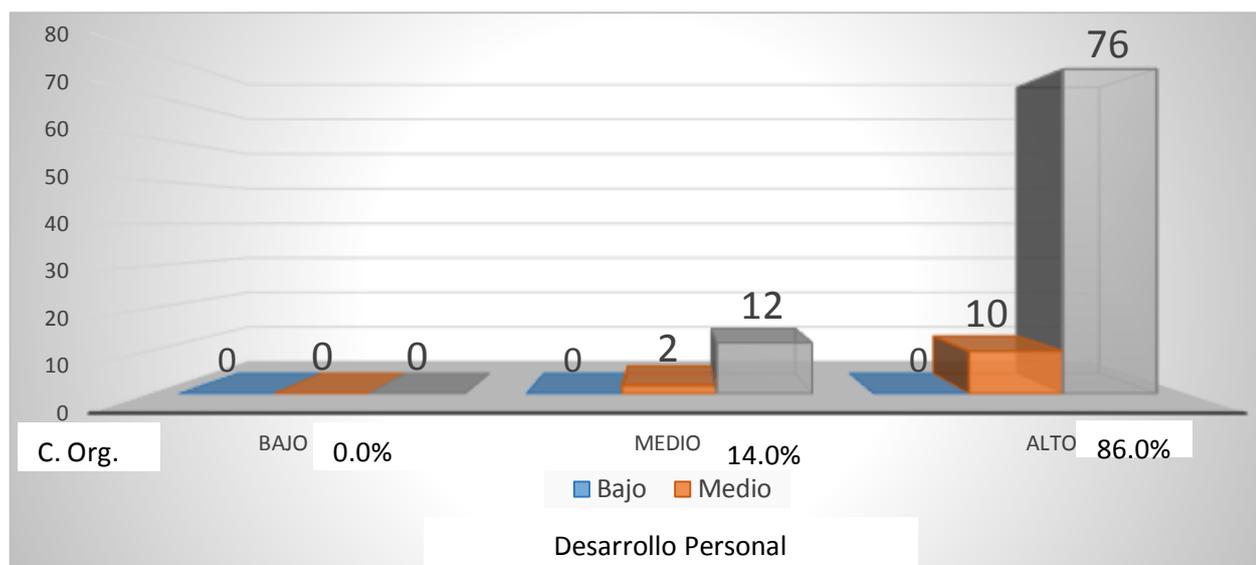


Figura 5. Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

Se observa que, el 76% del personal de enfermería de la clínica privada donde se realizó el estudio manifiestan tener un nivel alto de clima organizacional y a su vez en un nivel alto de satisfacción con el desarrollo personal (Figura 5)

Tabla 7. Prueba Tau b de Kendall entre clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en enfermeras de una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

Tau b de Kendall	Desempeño Laboral	Desarrollo Personal
Coefficiente de correlación	1,000	1,000
Sig. (bilateral)	.	0,841
N	50	50

La correlación de Tau b de Kendall (tabla 7) muestra que, el nivel de significancia es de  $0,841 > 0,05$ , por lo cual, se determina que no existe vínculo entre el clima organizacional y el desarrollo personal.

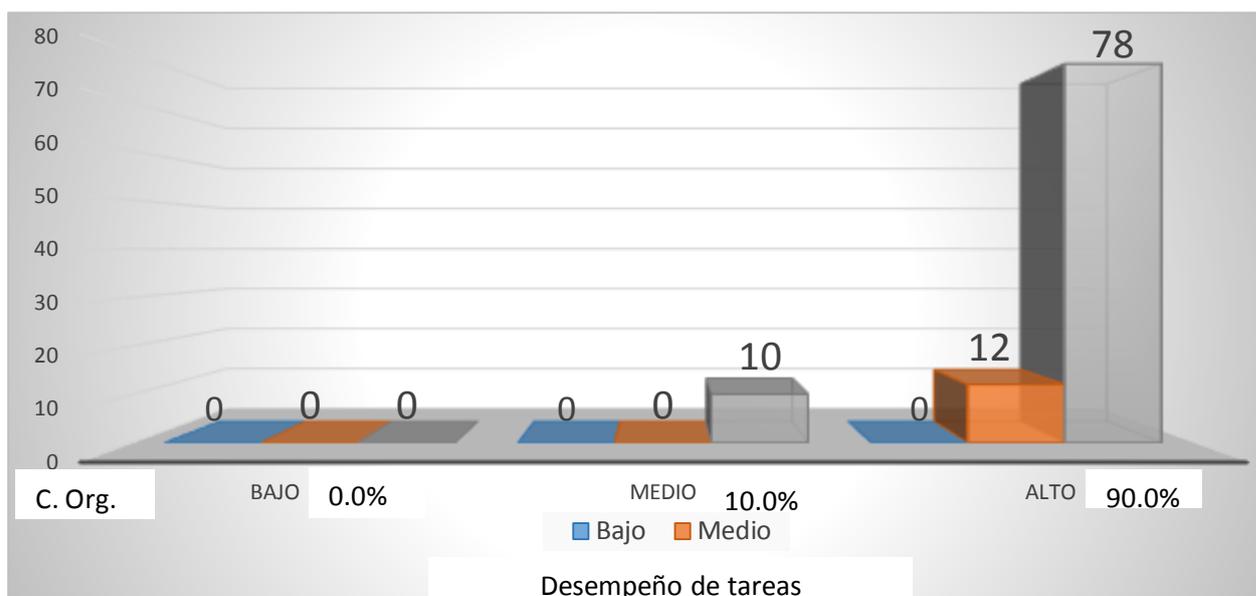


Figura 6. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

El 78% del personal de enfermería de la clínica privada de Lima manifiestan contar con un clima organizacional de alto nivel y a su vez, un alto nivel de satisfacción en el desempeño de tareas (Figura 6).

Tabla 8. Tau B de Kendall entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

Tau b de Kendall	Clima Organizacional	Desempeño de tareas
Coefficiente de correlación	1,000	,885
Sig. (bilateral)	.	0,365
N	50	50

El nivel de significancia de la correlación de Tau b de Kendall es de  $0,365 > 0,05$ , por lo tanto, se determina que no existe vínculo entre esta dimensión y el clima organizacional (Tabla 8).

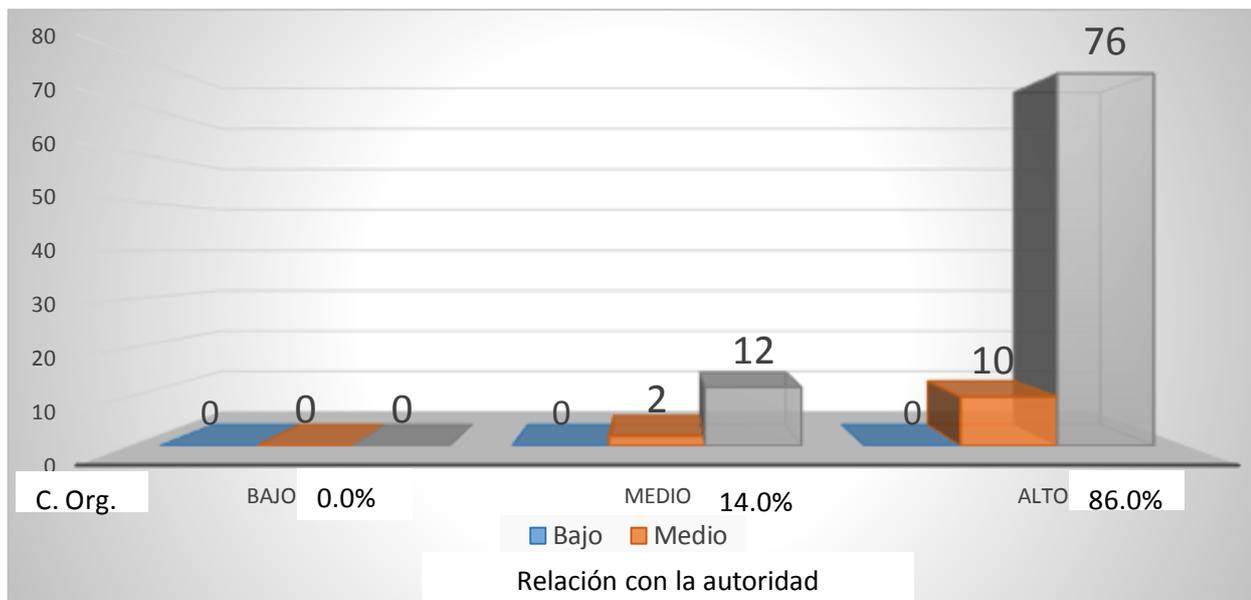


Figura 7. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

En la figura 7 se puede apreciar que el 76% (38) del personal de enfermería perciben, respecto al clima organizacional un nivel alto, a su vez manifiestan una alta satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad.

Tabla 9. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

Tau b de Kendall	Clima Organizacional	Relación con la autoridad
Coefficiente de correlación	1,000	1,000
Sig. (bilateral)	.	0,831
N	50	50

Según la tabla 9, el nivel de significancia de la correlación de Tau b de Kendall es de  $0,831 > 0,05$ , por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula y se determina que no existe asociación entre la relación con la autoridad y el clima organizacional.

Se aprecia que el 10% del personal de enfermería perciben un clima organizacional de nivel medio y a su vez en un nivel alto de satisfacción laboral. Así mismo se observa

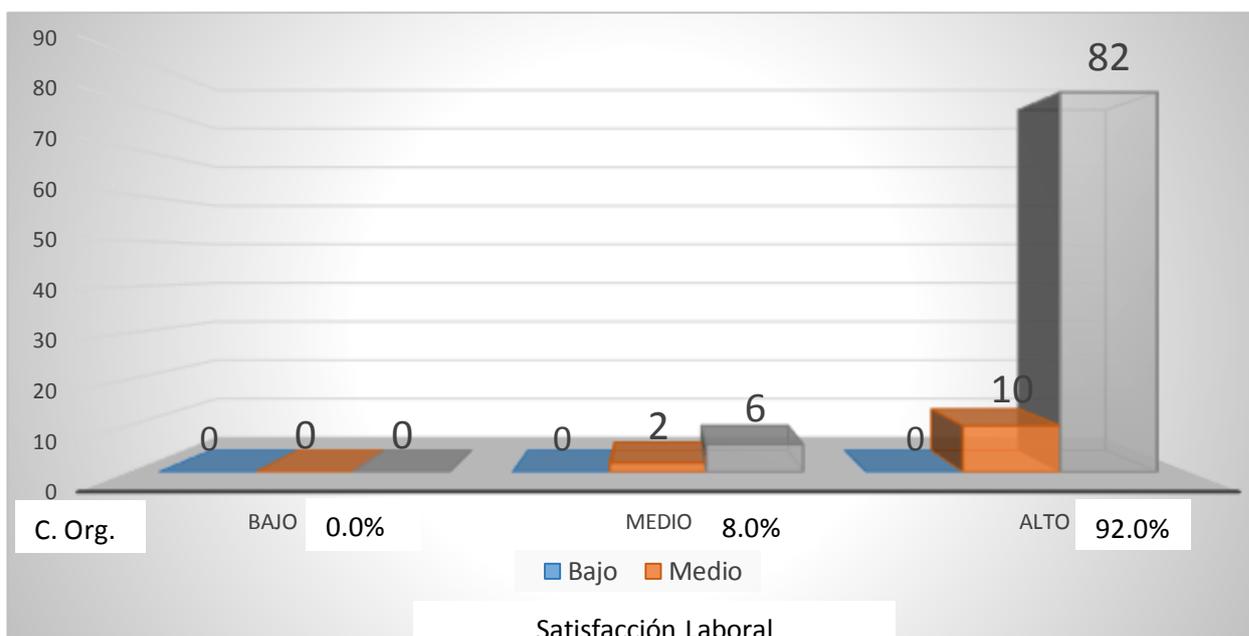


Figura 8. Relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

que el 82% del personal de enfermería valoran al clima organizacional con un nivel alto y al mismo tiempo presentan una alta satisfacción en términos generales (figura 8)

Tabla 10. Relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

Tau b de Kendall	Clima Organizacional	Satisfacción laboral
Coefficiente de correlación	1,000	,974
Sig. (bilateral)	.	0,401
N	50	50

En cuanto a la correlación de Tau b de Kendall para la variable clima organizacional y satisfacción laboral, la tabla 10 muestra que el nivel de significancia obtenido fue de  $0,401 > 0,05$  por lo tanto, al no poder rechazar la hipótesis nula, se determina que no existe vínculo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Tabla 10).

#### 4.2. Análisis y discusión de resultados

En la presente investigación, respecto a los datos generales, se reporta que el 100% de participantes son de sexo femenino (Tabla 1) y además el 30% de ellas tienen entre 26 y 32 años de edad (Tabla 1), enfermeras relativamente jóvenes. estos datos son coherentes

con el reconocimiento internacional de la enfermería como una profesión eminentemente de mujeres, cabe mencionar que según García, Sainz y Botella (2004) desde 1860, cuando Florence Nightingale cambia a la enfermería de una actividad totalmente doméstica a un nivel de profesión, hasta la actualidad, la función de las enfermeras en las instituciones de salud en el mundo responde al estereotipo del género femenino.

En consecuencia, la enfermería es una profesión mayoritariamente femenina, esto guarda relación también con otras realidades internacionales, por ejemplo, en España, el 84,4% de los miembros de este grupo profesional son mujeres debido a que la actividad principal de la enfermería como profesión y ciencia ha sido el cuidado, tarea que siempre se asignó a las mujeres en el ámbito doméstico y que se proyecta por una suerte de extensión a la sociedad (Rodríguez, 2017), esta situación hace que, también en la realidad donde se realizó el presente estudio se encuentre un predominio del sexo femenino en la profesión de enfermería.

En los datos generales un grupo importante de enfermeras son jóvenes y al respecto, se debería tener una consideración importante en lo referido a la satisfacción laboral, pues los años de experiencia podrían ser una variable interviniente tomando en cuenta que Contreras, Reynaldos y Cardona (2015) indican que, los grupos de personas con menos experiencia deberían recibir el apoyo, pues el riesgo de percepción de baja satisfacción podría darse más en estos profesionales, aspecto que no necesariamente coincide con los datos que párrafos abajo se analizan.

En la Tabla 2 se presenta los resultados de la prueba de normalidad de los datos para determinar en procesamiento estadístico, encontrándose que, el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov fue de  $0,000 < 0,005$ , determinando que los datos analizados no presentan una distribución normal, por lo tanto, se empleó una prueba no paramétrica y tomando en cuenta que, los datos a correlacionar fueron nominales, entonces la prueba estadística a elegir para correlacionar las variables fue Tau b de Kendall.

La investigación mediante análisis estadístico da respuesta al objetivo general de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.

Al respecto en la figura 8 se muestra que 82% de las enfermeras presenta un nivel alto de percepción favorable del clima laboral y a la vez presentan un nivel alto de satisfacción

laboral, dichos resultados se evidencian como más óptimos, comparado a los reportados por Oblitas (2020) referente a un estudio realizado en un hospital público de Chiclayo donde sus resultados muestran que solo un 66,7 % percibe al clima laboral como promedio, el 21,4 % saludable y el 11,9 % restante lo percibe no favorable mientras que en la satisfacción 66,7 % presenta un grado moderado de satisfacción, solo el 28,6 % un grado alto y el 4,8 % restante un grado bajo. Chavez y Rios (2015) así como Chiquinta (2017) indican que más del 50% de los enfermeros en los hospitales en el Perú perciben un clima laboral promedio, con un 69% y 74% respectivamente, pues en el caso del presente estudio se reportó una cifra superior que llega al 82% de percepción de alto nivel en el clima laboral. Por consiguiente, las enfermeras de la clínica privada donde se realizó el estudio muestran un nivel favorable de clima laboral respecto a los estudios de referencia.

En cuanto a la satisfacción laboral, en general, en el presente estudio se muestran resultados más alentadores que los reportados por Truyenque, Sifuentes y Bendezú (2018) en su estudio sobre satisfacción en las enfermeras de un instituto especializado donde estas muestran un 48% de satisfacción promedio y 49% insatisfacción.

La situación antes descrita, indica que tanto el clima como la satisfacción laboral en las enfermeras en la realidad peruana pueden ser variables, probablemente por factores institucionales y también por el propio sistema de salud del país, que evidencia deficiencias y problemas que tanto los enfermeros y otros profesionales y trabajadores las comparten (Truyenque, Sifuentes y Bendezú, 2020)

Cabe indicar que la satisfacción laboral es uno de los aspectos de mayor atención en el ámbito laboral, considerando que el recurso humano es fundamental para la obtención de los resultados positivos y logro de los objetivos institucionales, pues la satisfacción favorable influirá en el grado de identificación y aporte de las personas. En consecuencia, la satisfacción laboral de la enfermera influye directamente en la calidad de los servicios de salud, considerando que hay evidencia científica mediante estudios que concluyen que, esta optimiza la relación con el paciente y contribuye a la mejora de la calidad del cuidado (Sanchez y Sanchez, 2016).

Por otro lado, se debe entender como clima organizacional al conjunto de características relativas en el tiempo, que definen a una organización y las distingue de otras, puede adquirir también diferentes connotaciones influyendo en el comportamiento

de las personas. En este sentido al encontrar en los resultados del presente estudio una percepción favorable en la gran mayoría de las enfermeras se puede deducir que en el cotidiano de los servicios de la institución de referencia esas estructuras y características institucionales actualmente son favorables para el desenvolvimiento del equipo de enfermería (Manosalvas, Manosalvas y Nieves, 2015).

Al analizar la correlación entre ambas variables de manera general en la Tabla 10 se muestra que la significancia de Chi cuadrado fue de  $0,404 > 0,05$ , lo que indica que, no se puede rechazar la hipótesis nula o de negación, confirmando que no existe correlación entre el clima y la satisfacción laboral, siendo ambas independientes de manera general. Este hallazgo difiere con las afirmaciones que realiza (Ahmed, Khan, y Butt, 2012) al señalar que el clima organizacional, es un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidos por las personas que trabajan en ella e influyen su motivación, comportamiento y satisfacción laboral, sin embargo, estos autores también sostienen que la variabilidad de las características institucionales puede hacer que se encuentre en la realidad una diversidad de resultados.

Los objetivos específicos del presente estudio pretendieron establecer la correlación del clima organizacional con cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral. No se encontraron relaciones significativas entre el clima laboral y las dimensiones de beneficios laborales ( $0,455 > 0,05$ ), políticas administrativas ( $0,122 > 0,05$ ), relaciones sociales ( $0,304 > 0,05$ ), desarrollo personal ( $0,841 > 0,05$ ), desempeño de tareas ( $0,365 > 0,05$ ) relación con la autoridad ( $0,831 > 0,05$ ). Es decir, el buen clima laboral percibido por las enfermeras que participaron en el estudio no se asocia significativamente a aquellos aspectos que tienen que ver con el reconocimiento económico por la labor que esta realiza, la aceptación a las normas o lineamientos institucionales que regulan la relación laboral, la simpatía con otros miembros con quien la enfermera realiza sus actividades, las circunstancias de mejora para las acciones que ejecuta para su autorrealización, satisfacción con sus funciones o tareas y finalmente la valoración que la enfermera hace referente a su relación con su jefe inmediato en el cumplimiento de tareas y funciones (Davis y Newstrom, 2003, citado por Reaño 2019). Cabe destacar que la única dimensión de la satisfacción laboral que se relaciona con el clima organizacional fue: condiciones físicas y/o materiales obteniendo una significancia de Chi Cuadrado de  $0,000 < 0,05$ , lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna afirmando que hay correlación entre estas variables. Se observa también en la Tabla 3

que, el 88% de las enfermeras que muestran una percepción de alto nivel de clima organizacional, evidencian un alto nivel de satisfacción en esta dimensión, destacando además que en esta misma se obtuvo el más alto porcentaje de satisfacción. En consecuencia, de acuerdo a los resultados, la enfermera aprecia y valora los aspectos laborales relacionados a las condiciones físicas y/o materiales del lugar donde se desenvuelve convirtiéndose en facilitadores de su satisfacción, porque estas le brindan seguridad y garantizan su calidad de vida dentro de su área laboral (Chiavenato, 2002)

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Luego del análisis de datos y discusión de resultados se abordó a las siguientes conclusiones:

- En general no existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.
- Si se encuentra relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.
- No se encontró relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.
- No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.
- No se identificó relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.
- No existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.
- No se encontró relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.
- No se identificó relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020

## **5.2 Recomendaciones**

Considerando los resultados analizados y las conclusiones del presente estudio, la investigadora ha creído conveniente plantear las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la Jefatura de enfermería y a los directivos de la clínica que continúen haciendo los esfuerzos necesarios para mantener y mejorar las condiciones laborales que permiten un clima organizacional favorable y a la vez para seguir manteniendo una elevada satisfacción laboral, fortaleciendo las condiciones físicas y materiales, dimensión que tiene una estrecha relación con el clima organizacional. Del mismo modo continuar mejorando los aspectos relacionados con los beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, considerando que si bien es cierto presentan altos niveles de satisfacción, podrían llegar a ser muy óptimos.

Luego de realizadas las mejoras en los aspectos antes mencionados se recomienda continuar haciendo mediciones periódicas del clima organizacional y la satisfacción laboral en sus diferentes dimensiones para evidenciar los cambios favorables respectivos.

Se recomienda, que se amplíe el estudio de estas variables con un enfoque causal o explicativo.

## Referencias Bibliográficas

- Aldave, Y. P., y Silva, K. O. (2019). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz, 2018. (Tesis de especialización) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú
- Álvarez, C. (2003). Motivación Laboral en un servicio de urgencias hospitalario. Enfermería Clínica. Perú.
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. España, Madrid. Editorial: Gesbiblo.
- Ahmed, N., Khan, M., & Butt, F. (2012). A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks. *Asian Social Science*, 8(4), 259-267
- Arciniega L, González L. (2000). Desarrollo y validación de la escala de valores hacia el trabajo EVAT-30. *Revista de Psicología Social*, 15(3): 281-296.
- Barrios, S., y Paravic, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14(1), 136–141.
- Bautista, J. (2000). Actitudes y valores: precisiones conceptuales para el trabajo didáctico. *Revista de Educación*, 3 (2001), 189-196.
- Blanco, R. (2004). Estudio sobre la satisfacción de los estudiantes en la Escuela Graduada de Administración Pública. (Tesis de Doctorado) Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Bonilla, E., y Huaman, J. (2012). Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli-Huancavelica (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional de Centro del Perú.
- Brunet, L. (2002). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Editorial Trillas.
- Capillo, E. (2018). La relación del clima laboral organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima (Tesis para Licenciatura) Universidad San Ignacio de Loyola.

- Chavez, D., y Rios, K. (2015). Clima organizacional y satisfacción de las enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Lazarte Echeagarar-Trujillo. (Tesis para Licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: Editorial McGraw – Hill.
- Eiser, J. (1989). *Psicología Social*. Madrid: Pirámide
- Contreras I, Víctor, Reynaldos G, Katiuska, & Cardona A, Lisbeth Carolina. (2015). Job climate, work environment and job satisfaction: challenge for nursing. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(1) Recuperado en 12 de enero de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000100007&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000100007&lng=es&tlng=en).
- Elizur D, Sagie A. (1999). Facets of personal values: a structural analysis of life and work values. *Applied Psychology: An International Review*, 48(1): 73-87.
- García, A. M<sup>a</sup>, Sainz, A., y Botella, M. (2004). La enfermería vista desde el género. *Index de Enfermería*, 13(46), 45-48. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000200009&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000200009&lng=es&tlng=es)
- Grady, B., y Edgington, R. (2008). Factors influencing word-of-mouth recommendations by MBA students: An examination of school quality, educational outcomes, and value of the MBA. *Journal of Marketing for Higher Education*, 18(1), 79–101.
- Guedez, V. (1998). *Gerencia Cultura y Educación*. Caracas: Tropykos.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*, México, McGraw Hill.
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral, 2012. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307–314.
- Litwin, G., y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., y Nieves, J. (2015). Clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relacion. *AD-Minister*, (26), 5–15.
- Monteza, N. E. (2010). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud, Chiclayo* (Tesis de Maestría) Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Lambayeque, Perú.

- Montoya, P., Beiiio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealbal, M., y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7–13.
- Manosalvas, C. A., Manosalvas, L. O., y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15. <https://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Martín M. (1999). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. *Revista Educar* 27, 103- 117.
- Materán, J. (2007). Dirección de la Comunicación y Satisfacción Laboral en un Medio audiovisual (Tesis para maestría) Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela.
- Martínez, L. (2001). Análisis del clima laboral: una herramienta de Gestión imprescindible. España: Escuela Española.
- Naranjo, C., Paz, A., y Marín, S. (2016). Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. *Revista Universidad y empresa* 17(28), 105–126.
- Oblitas-Guerrero, S. M. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque*, 6(1).
- Olivia, D., & Sosa, M. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud Santa Julia, Piura (Tesis para Titulo de Segunda Especialidad) Universidad Nacional del Callao, Perú.
- Organización Mundial de la Salud y Organización Panamericana de la Salud. (2000). América Latina y el Caribe: Anexo N° 6 - Documento de Trabajo. Ginebra. (Swz): Organización Mundial de la Salud
- Palma, S. (2009). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC para trabajadores de Lima metropolitana. Lima: Cartolan Eirl.
- Pereira, C. (2014). Clima Laboral Y Servicio Al Cliente (Estudio Realizado En Hospitales Privados De La Zona 9 De La Ciudad De Quetzaltenango) (Tesis para Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Quispe Gamio, S. (2016). Niveles De Estrés Y Clima Laboral En Los Colaboradores De Una Empresa Privada De Lima (Tesis para Licenciatura) Universidad Autónoma del Perú.

- Robbins, S. P. (2004) Comportamiento organizacional. México DF: Pearson
- Reaño, R. V. (2019). Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018 (Tesis de posgrado) Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9358/RIMrecrv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, D. (2005). Diagnóstico organizacional. 6ta edición. Chile: Alfaomega.
- Rodríguez, R. (2017) "Las enfermeras tienen una doble desigualdad: social y de género".
- Redacción Medica. Recuperado de <https://www.redaccionmedica.com/secciones/enfermeria/-las-enfermeras-tienen-una-doble-desigualdad-socialy-de-genero-2529>
- Salamo, P. (2002). Ambiente Laboral y centros de Salud. Diplomado en Promoción de la Salud. Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos. Santiago. Universidad de Chile.
- Sánchez M, Sánchez P. (2016) Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008. *Intang Cap.* 2016 ;12(5): 1192-1220.
- Schein E. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica. Barcelona: Plaza y Janes.
- Sierra, M. (2015). El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán (Tesis para Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Solís, Z., Zamudio, L., Matzumura, J., y Gutiérrez, H. (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú. *Horizonte Médico (Lima)*,16(4), 32–38.
- Strauss, G. & Sayles, L. (1992). Personal. México: Prentice Hall
- Truyenque, G. C., Sifuentes, V. A. N., y Bendezú, D. M. C. (2018) Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. Recuperado de <file:///C:/Users/pc/Downloads/3520-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9880-1-10-20190620.pdf>
- Valle, R. (1995). Gestión estratégica de recursos humanos. Addison Wesley Iberoamericana.

Vargas, L. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón- Lambayeque (Tesis para Licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lima, Perú.

Vilchis, A. D. C. M., Cabrera, G. O., Peñaloza, M. A. C., Martínez, M. D. L. Á. M., & Ávila, G. Á. (2018) Clima organizacional y satisfacción laboral, en la alta dirección de enfermería. Recuperado de <https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=>

SATISFACCI%C3%93N+LABORAL+Y+CLIMA+ORGANIZACIONAL+EN+ENFER

MERAS&hl=es&as\_sdt=0,5&as\_ylo=2017#d=gs\_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo

%3An5mvLe0dRdkJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3

D17%26hl%3Des

Weinert, A. (1985). Manual de psicología de la organización. La conducta humana en la organización. Barcelona: Herder.

## LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS

<i>Tabla 1. Datos generales del personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	33
<i>Tabla 2. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk en las variables Satisfacción Laboral (dimensiones) y Clima Organizacional.</i>	33
<i>Tabla 3. Prueba Tau b de Kendall entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	34
<i>Tabla 4. Prueba de Tau b de Kendall entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	35
<i>Tabla 5. Prueba de Tau b de Kendall entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	36
<i>Tabla 6. Prueba Tau b de Kendall entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	37
<i>Tabla 7. Prueba Tau b de Kendall entre clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en enfermeras de una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	38
<i>Tabla 8. Tau B de Kendall entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	39
<i>Tabla 9. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	40
<i>Tabla 10. Relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	41
<i>Figura 1. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	34
<i>Figura 2. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	35
<i>Figura 4. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	37
<i>Figura 5. Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	38
<i>Figura 6. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	39
<i>Figura 7. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	40
<i>Figura 8. Relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.</i>	41

## ANEXOS

### Anexo N° 1

#### Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Valoración
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	El clima organizacional se interpreta como el comportamiento del individuo en el ambiente organizacional, es decir, la función que realiza en el entorno de acuerdo a como él lo percibe, siendo fundamental su percepción para comprender y dar sentido a su actividad laboral Rodríguez (2005).	La medición será teniendo en cuenta las respuestas de las enfermeras a las preguntas de los siguientes niveles; comunicación, condicionales laborales, actitudes	<b>COMUNICACIÓN:</b>	Ítems: 1, 2, 3, 4.	valores. Bajo =20-46  Medio= 47-73
			<b>CONDICIONES LABORALES</b>	Ítems: 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14.	Alto= 74-100
			<b>ACTITUDES Y VALORES:</b>	Ítems: 15, 16, 17, 18, 19, 20	

---

**SATISFACCIÓN  
LABORAL**

Grado de conformidad, cumplimiento de las necesidades y expectativas por parte del trabajador. el grado en el cual el individuo experimenta sentimientos positivos y negativos en cuanto a los factores intrínsecos y extrínsecos que caracteriza el trabajo de los empleados (Herzberg, 1968. Citado por Materán, 2007).

Se medirá en las respuestas que den los profesionales de enfermería a los siguiente: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la Autoridad.

**POLÍTICAS  
ADMINISTRATIVAS**

Ítems: 8, 15, 17, 23,  
33.

**RELACIONES  
SOCIALES**

Ítems: 3, 9, 16, 24.

Alto = 141 -  
175  
Medio = 115  
- 140  
Bajo= 35  
-114

**DESARROLLO  
PERSONAL**

Ítems: 4, 10, 18, 25,  
29, 34.

**DESEMPEÑO DE  
TAREAS**

Ítems: 5, 11, 19, 26,  
30, 35.

**RELACIÓN CON LA  
AUTORIDAD**

Ítems: 6, 12, 20, 27,  
31, 36.

---

## Anexo N<sup>a</sup> 2

### Matriz de Consistencia

<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Clima Organizacional</b>	<b>Tipo investigación:</b>
¿Cuál es el vínculo que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020	Determinar el vínculo que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de enfermeras en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.	Ha: Existe vínculo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.	1. Clima organizacional y su importancia.	Cuantitativo descriptivo, correlacional y corte transversal.
<b>Problema Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas:</b>	2. La percepción dentro del clima organizacional.	<b>Diseño:</b>
¿Cuál es el vínculo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas en las enfermeras en una clínica privada de Lima, Perú, 2020?	Determinar el vínculo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en sus dimensiones de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas y el clima organizacional en las enfermeras en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.	Ha: Existe vínculo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en sus dimensiones de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas en las personal enfermeras en una clínica privada de Lima, Perú, 2020.	Tipologías del clima organizacional. Dimensiones del clima organizacional.	No experimental.
			<b>Satisfacción laboral</b>	
			1. Satisfacción Laboral.	
			2. Dimensiones de la Satisfacción Laboral	

### Anexo N° 3

## Cuestionario de clima organizacional

(Bonilla & Huaman, 2012)

### I. Introducción

El presente instrumento tiene el objetivo de determinar el nivel de clima organizacional en los profesionales de enfermería de esta institución, 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.

### II. Instrucciones

A continuación, encontrará una lista de preguntas que deben ser respondidas marcando con una “X” la alternativa correcta según usted crea conveniente. Las opciones de respuesta son

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

### III. Datos Generales

a) Edad:

b) Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

c) Tiempo de servicio en la institución:

### IV. Datos Específicos

N°	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
1	¿Las autoridades, funcionarios y el personal mantienen una comunicación asertiva?					
2	¿Al interior de la Institución existe una comunicación empática y saludable?					

<b>3</b>	¿Las autoridades y funcionarios saben escuchar y resolver problemas?					
<b>4</b>	¿Los funcionarios manejan una comunicación saludable con el personal de la institución?					
<b>5</b>	¿Se siente satisfecho en la institución donde labora					
<b>6</b>	¿La infraestructura del área en el que labora es la adecuada?					
<b>7</b>	¿Su puesto de trabajo cuenta con muebles y enseres necesarios?					
<b>8</b>	¿El puesto que ocupa está en relación, con la titulación académica que usted tiene?					
<b>9</b>	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?					

<b>10</b>	¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?					
<b>11</b>	¿Es posible una promoción laboral en base a resultados?					
<b>12</b>	¿Considera usted, que su trabajo está bien remunerado?					
<b>13</b>	¿Considera adecuado el trato y nivel de exigencia por parte de su jefe?					

<b>14</b>	¿Considera que tiene un entorno de amigos entre compañeros de trabajo?					
<b>15</b>	¿El personal de la Institución demuestran una actitud de iniciativa e integración?					
<b>16</b>	¿El personal de la Institución se involucran en planeamiento de la gestión?					
<b>17</b>	¿Los funcionarios y los administrativos están identificados con el éxito de la Institución?					
<b>18</b>	¿Las autoridades, funcionarios y administrativos practican los valores sociales y laborales?					
<b>19</b>	¿Los funcionarios y administrativos de la Institución promueven la solidaridad y apoyo mutuo?					
<b>20</b>	¿Practican los valores y se cooperan entre compañeros de trabajo?					

## Anexo 4

### Cuestionario de Satisfacción Laboral

(Palma, 2009)

#### IV. Introducción

El presente instrumento tiene el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de esta institución, 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.

#### V. Instrucciones

A continuación, encontrará una lista de preguntas que deben ser respondidas marcando con una "X" la alternativa correcta según usted crea conveniente. Las opciones de respuesta son

<b>Totalmente de acuerdo (TA)</b>	<b>De acuerdo (DA)</b>	<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo (I)</b>	<b>Desacuerdo (ED)</b>	<b>Totalmente en desacuerdo (TED)</b>
5	4	3	2	1

#### VI. Datos Generales

d) Edad:

e) Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

f) Tiempo de servicio en la institución:

#### VII. Datos Específicos

Nº	Ítems	(TA)	(DA)	(I)	(ED)	(TED)
1	La condiciones físicas o materiales del trabajo facilitan la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					

<b>4</b>	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
<b>5</b>	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
<b>6</b>	El jefe (a) es comprensivo(a).					
<b>7</b>	Me siento mal con lo que hago.					
<b>8</b>	Siento que doy más de lo recibido de la institución.					
<b>9</b>	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
<b>10</b>	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
<b>11</b>	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
<b>12</b>	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
<b>13</b>	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc).					

<b>14</b>	Siente que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
<b>15</b>	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
<b>16</b>	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
<b>17</b>	Me disgusta mi horario.					
<b>18</b>	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					

<b>19</b>	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
<b>20</b>	Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo.					
<b>21</b>	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
<b>22</b>	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
<b>23</b>	El horario de trabajo me resulta incómodo					
<b>24</b>	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
<b>25</b>	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
<b>26</b>	Mi trabajo me aburre					
<b>27</b>	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
<b>28</b>	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
<b>29</b>	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
<b>30</b>	Me gusta el trabajo que realizo.					
<b>31</b>	No me siento a gusto con mi jefe					

32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales, y/o inmuebles).					
33	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**Anexo 5**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo....., identificada con DNI. N°....., he decidido colaborar voluntariamente con el estudio titulado:

“Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de una clínica privada de Lima, Perú, 2020 “que está realizando la Lic. Andrea Cruzado Cubas, para optar el Grado Académico de Magister 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