



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de  
salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique

Bernales Lima 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Br. Anabelba Saldaña Labajos

**ASESOR:**

Mg. Daniel Córdova Sotomayor

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ- 2017**

Mg. Estrella Esquiagola Aranda

**Presidente**

Dr. Abner Chávez Leandro

**Secretario**

Dr. Daniel Córdova Sotomayor

**Vocal**

**Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado para mí por mi esfuerzo,  
perseverancia y dedicación

También para mi familia y en especial para mi padre  
que está en el cielo

Que me cuida e ilumina, en la tristeza y alegría en la  
salud y enfermedad.

### **Agradecimiento**

Agradezco a las autoridades de la universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de crecer como profesional recibiendo en su casa de estudio.

También al profesor y asesor del trabajo de investigación Mg. Daniel Córdova Sotomayor quien inculco la disciplina y perseverancias para alcanzar mis metas como profesional.

Ing. Leliz franco por su ayuda estadística en el desarrollo del trabajo

Agradezco a todos (as) mis colegas y médicos que colaboraron con el cuestionario

Agradezco a mi esposo doctor Francisco José Asmat por su apoyo incondicionalmente.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Anabelba Saldaña Labajos estudiante del programa maestría Gestión de los servicios de salud de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con D.N.I. 08175686, con la tesis titulada “Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales. Lima 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico propio o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituiría en aportes a la realidad de la investigación.

De identificarse la falsa de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propia que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente la idea de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Secar Vallejo.

Anabelba Saldaña Labajos

D.N.I: 08175686

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima laboral y Satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016”, con la finalidad de (colocar el objetivo general “Establecer la relación entre Clima laboral en la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016”), en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de magister.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

La Autora

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación teórica	21
1.3. Justificación:	39
1.4. Problema	39
1.5. Hipótesis	45
1.6. Objetivos	46
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables	49
2.2. Operacionalización de variables	50
2.3. Metodología	51
2.4. Tipo de Estudio	51
2.5. Diseño de la investigación	51
2.6. Población, muestra y muestreo	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8. Métodos de análisis de datos	55
2.9. Consideraciones éticas	56

<b>III. Resultados</b>	
3.1 Descriptivos	58
3.2. Contrastación de Hipótesis	62
<b>IV. Discusión</b>	70
<b>V. Conclusiones</b>	78
<b>VI. Recomendaciones</b>	81
<b>VII. Referencias bibliograficas</b>	83
<b>Apéndices</b>	89
Apéndice A. Matriz de consistencia	
Apéndice B. Clima organizacional	
Apéndice C. Instrumento de satisfacción laboral	
Apéndice D. Validaciones	
Apéndice E. Base de datos	
Apéndice F. Ficha técnica	
Apéndice G. Artículo científico	



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización: variable independiente clima laboral	50
Tabla 2. Operacionalización: variable dependiente satisfacción laboral	50
Tabla 3 . Escala y baremo clima laboral	54
Tabla 4. Escala y baremo satisfaccion laboral	55
Tabla 5. Distribución de frecuencia de clima laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	58
Tabla 6. Distribución de frecuencias de las dimensiones de clima laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	59
Tabla 7. Distribución de frecuencia de la variable satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	60
Tabla 8. Distribución de frecuencia de las dimensiones de satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	61
Tabla 9. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales 2016	62
Tabla 10. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y condiciones físicas o materiales en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.	63
Tabla 11. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y beneficios laborales y/o remunerativos del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	64
Tabla 12. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y políticas administrativas, en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	65
Tabla 13. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y relaciones interpersonales, en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	66

Tabla 14. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y desarrollo personal, en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	67
Tabla 15. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y desempeño de tareas, en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	68
Tabla 16. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y relación con la autoridad, en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	69

**Índice de gráficos**

	Pág.
Figura 1. Distribución de frecuencia de clima laboral en el profesional de salud de emergencia del hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	58
Figura 2. Distribución de frecuencias de las dimensiones de clima laboral en el profesional de salud de emergencia del hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.	59
Figura 3. Distribución de frecuencia de la variable satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	60
Figura 4. Distribución de frecuencia de las dimensiones de satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.	61

## Resumen

El clima laboral y satisfacción laboral, es una herramienta gerencial fundamental para afrontar los desafíos a los cuales se ven abocados los líderes de las instituciones. Un buen clima laboral es un factor esencial para el éxito en la implementación efectiva de un sistema de calidad.

El ambiente del trabajo es percibido directa o indirectamente por los que trabajan en el entorno organizacional que influye y motiva su comportamiento, así mismo las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador. El presente estudio de investigación; tiene como objetivo establecer la relación entre clima laboral en la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del hospital nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, básica, descriptivo transversal, el diseño no experimental y correlacional la población estuvo constituida por 60 profesionales de salud en emergencia del hospital nacional Sergio Enrique Bernales, como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario clima laboral tiene 52 ítems y 9 dimensiones, el cuestionario de satisfacción laboral tiene 36 ítems y 7 dimensiones.

Los resultados muestran que el clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.650\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

**Palabras claves:** Clima laboral, satisfacción laboral, en el profesional de salud emergencia.

## Abstract

The work environment and job satisfaction, is an essential management tool to address the challenges to which the leaders of the institutions are doomed. A good working environment is an essential factor for success in the effective quality system implementation.

The environment of the work is perceived direct or indirectly by which work in the environment organizational that influences and motivates their behavior, likewise their attitudes are certain jointly by their features current of the since as by their perceptions that has the worker. The present research study; It aims to determine the relationship between work environment and job satisfaction of the Sergio Enrique Bernales Lima 2016 national hospital emergency health professional. Study was quantitative approach, basic, descriptive, non-experimental and correlational design population was made up of 60 health professionals in emergency of the national hospital Sergio Enrique Bernales, as the survey technique and instrument the working environment questionnaire has 52 items and 9 dimensions, job satisfaction questionnaire has 36 items and 7 dimensions.

Results show that the climate labor is relates significantly with the satisfaction labor of the professional of health of emergency of the Hospital National Sergio Enrique Bernales Lima 2016; is obtained a coefficient of correlation of Rho of Spearman = 0.650 \* what is interprets to the 99.99% \* the correlation is significant to the level 0.01 bilateral, playing is as moderate relationship positive among them variable, with a  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rejecting are the hypothesis null.

**Key words:** work environment, job satisfaction, in the professional of health emergency.

# **I. Introducción**

El clima y satisfacción laboral son temas que despiertan el interés de múltiples profesionales y disciplinas en las organizaciones públicas y privadas, se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición importante en el mundo actual, caracterizado por una intensa competitividad en estos tiempos, es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo.

El clima laboral se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. La satisfacción laboral es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades, es decir la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, la cual encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para él. Los trabajadores necesitan sentir que sus aportaciones son importantes dentro del trabajo y sean reconocidos y útiles, muchos líderes no entienden esto, y creen que su papel es dirigir a sus subordinados hacia un objetivo definido desde la parte alta del organigrama, que para eso son los que saben.

El clima laboral no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización, sin embargo hace muchos años que no existe preocupación suficiente, coherente respecto a la puesta en práctica de este tipo de recurso.

Partiendo de estas afirmaciones se debe orientar fundamentar y sustentar esta investigación, destacando la importancia del clima laboral y satisfacción laboral como vínculo que conduce a toda organización hacia el éxito, determinando la eficiencia del profesional de salud y por ende el desarrollo institucional, se espera que los resultados del presente estudio puedan ser considerados por la dirección general de la institución y los jefes de los servicios a fin de lograr un buen clima laboral y satisfacción laboral en el que pueden interactuar todos los profesionales de la salud de manera armonizada y sobre todo comprometidos con nuestra razón de ser el paciente. Se nombró a esta investigación clima laboral y satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

El presente estudio consta de las siguientes partes: Capítulo I, Introducción, Antecedentes, Fundamentación teórica, justificación, Problema, Hipótesis Objetivos de la investigación. Capítulo II, Marco metodológico, variables, Operacionalización de variables, metodología, Tipo de estudio, Diseño del estudio, Población, Técnicas e Instrumento de recolección de datos, Métodos de análisis de datos, Aspectos éticos. Capítulo III, Resultados, Capítulo IV; Discusión, Capítulo V; Conclusiones, Capítulo VI, Recomendaciones, Capítulo VII, Referencias bibliográficas, Capítulo VIII, Anexos.

## **1.1 Antecedentes**

### **Internacionales**

Solano y Aguilar (2012), realizó una investigación sobre “satisfacción las enfermeras de clínicas y hospitales de Bucaramanga” El objetivo fue describir el grado de satisfacción laboral de las Enfermeras de Clínicas y Hospitales de Bucaramanga , el estudio descriptivo, la muestra fue de 218 enfermeras, como técnica la encuesta, instrumento el cuestionario ,los resultados: el grado de satisfacción laboral en estas instituciones va de medio a alto, ya que de una calificación global está entre 26/130, el valor obtenido fue de 101 puntos. Los factores con mayor calificación son la relación interpersonal con los jefes y compañeros, los de menor calificación fueron la competencia profesional y promoción profesional.

Acosta y Carrillo (2012), realizó una investigación “ satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los Servicios de Emergencia de los hospitales “Ruiz Y Páez” Y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, el objetivo fue determinar el nivel satisfacción laboral de profesionales de enfermería en los servicios de Emergencia de los Hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Noel Joubert, el estudio, el estudio de tipo descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 78 profesionales de Enfermería, la técnica encuesta instrumento el cuestionario. Los resultados se encontraron que el nivel de Satisfacción del personal de enfermería en las relaciones interpersonales, ambiente físico de trabajo y las remuneración, fueron el 33,3% refieren sentirse parcial satisfacción, el 24,1% respondieron sentirse alta satisfacción el 18,5% contestaron sentirse regular satisfacción, el 13,0% baja satisfacción y un 11,1% se sienten muy insatisfecho.



Torres (2012), realizó una investigación “Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 “Fray Bartolomé de Las Casas” el objetivo fue: Determinar la realidad de la conflictividad laboral del Área de Salud, el estudio descriptivo como técnica la encuestas, entrevistas y observacional la muestra fue 120 trabajadores , Los resultados fueron: que el 84.38% no representan motivo de insatisfacción en el trabajo, el 65% refieren insatisfecho el ambiente físico , el 53.13% se encuentran insatisfechos en cuanto a estabilidad laboral, el 71.13% refieren que la relación con sus jefes inmediato es insatisfecho, el 63.13% se siente insatisfecho con el sueldo que percibe.

Juárez (2012), realizó un estudio sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral Instituto Mexicano del Seguro Social, Tlalnepantla de Baz, Estado de México”. Objetivo fue correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico como técnica la encuesta como instrumento el cuestionario. La muestra por 230 personas. Los resultados se encontraron alta correlación entre los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional. La organización por categoría de trabajo, se encontró que mientras mayor es el nivel de organización del trabajo, mayor es la satisfacción en los trabajadores y el clima organizacional, con excepción de enfermería que manifiesta satisfacción con tendencia alta pero un clima organizacional con tendencia media.

Guadalupe (2013), realizó un estudio sobre “Satisfacción laboral del profesional de enfermería” en cuatro instituciones de salud el Objetivo: establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta con el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención, estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra fue 594 profesionales de enfermería, como técnica la encuesta, instrumento el cuestionario, los resultados: Las dimensiones identificadas con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, las dimensiones mejor calificadas son las relaciones interpersonales con sus jefes y compañeros de trabajo.

Cifuentes, Rodríguez y Manrique (2014), realizó una investigación sobre “Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá,

Colombia”, Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, estudio descriptivo, de corte transversal, la muestra 105 profesionales de enfermería, como técnica la encuesta instrumento el cuestionario los resultados fueron, las enfermeras presentaron mayor insatisfacción en relación con los hombres. El profesional de enfermería respecto a la dimensión los factores de competencia profesional, características extrínsecas de estatus y monotonía laboral refieren estar insatisfechas. Al observar la asociación entre las variables, se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades se observa como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo.

Manosalvas, Nieves y Quintero (2015), realizo el estudio sobre “El clima organizacional y la satisfacción laboral”, El objetivo fue analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de salud, estudio cuantitativo, transversal la población fue de 193 personas. Como técnica la encuesta, el instrumento el cuestionario, los resultados obtenidos de la investigación donde existe una correlación significativa entre variables a mayor clima organizacional mayor es la satisfacción laboral en los trabajadores.

### **Nacionales**

Anaya (2010), realizo una investigación sobre el “Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealba Gutiérrez-Es Salud. “El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, estudio aplicativo con enfoque cuantitativo; de corte transversal. La muestra fue de 22 enfermeras la técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario los resultados indican el 75% de las enfermeras refieren estar insatisfechas el 50% de las enfermeras refieren estar insatisfechos según la dimensión recursos materiales (citado Anaya p. 60).

Broncano (2010), realizo una investigación “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé”. El objetivo fue Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la prevalencia de Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital San Bartolomé. Estudio

cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional. La muestra fue de 45 enfermeras, el instrumento fue la ficha de datos socio laborales y el cuestionario. Los resultados fueron que el 20% de las enfermeras se encuentran insatisfechas con el trabajo actual que tienen y solo el 15.6% están satisfechos laboralmente en la institución. En cuanto a la relación se encontró que hay mayor frecuencia de Burnout alto en el personal medianamente satisfecho un 50% sin una asociación estadística significativa rechazando la hipótesis.

Monteza (2012), realizó una investigación “influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es Salud. El objetivo analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del servicio del centro quirúrgico Alzamora Agüinada Asenjo. Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal la población fue 46 enfermeras, técnica la encuesta y el instrumento cuestionario los Resultados: el 42% de las enfermeras refieren que el clima laboral es medianamente favorable, el 28% refieren que es desfavorable, el 16% refieren que es muy desfavorable. El clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital H.N. Almanzor Agüinada Asenjo.

Cáceres (2015), realizó una investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo”. El objetivo fue determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. Estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La población por 35 enfermeros, técnica fue la encuesta y instrumento el cuestionario los resultados fueron el 71.4 % fue regular el clima organizacional y 28.6% muy bueno el con respecto las dimensiones de clima laboral cinco de ellas se observa un alto porcentaje que refieren los enfermeros que es regular y cuatro de las dimensiones refieren que es muy bueno. En satisfacción laboral el 85.7 % fue media el 8.6 % alta, y 5.7 % baja. En la dimensiones en el mayor porcentaje y mayoría expresan que la satisfacción fue media.

Alva (2012), realizó una investigación” Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Intermedios Neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de intermedios neonatales en el Instituto Nacional Materno

Perinatal, estudio de nivel aplicativo, cuantitativo, descriptivo de corte transversal, la población por 36 enfermeras, como técnica la encuesta y el instrumento cuestionario, resultados: el 72 % manifiestan un nivel de satisfacción laboral media, el 17% refieren baja y un 11% tiene satisfacción alta; en relación a la dimensión beneficios laborales el 77% manifiestan satisfacción laboral media, condiciones físicas y/o confort media el 75% manifiestan satisfacción laboral media, las políticas administrativas satisfacción laboral media el 71%, relaciones interpersonales satisfacción laboral media el 69%, desempeño de tareas satisfacción laboral media el 69%, desarrollo personal satisfacción laboral media el 64%, relación con la autoridad presentan satisfacción laboral media.

Pérez y Rivera (2013), realizo un estudio sobre “clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana”, el objetivo determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. El estudio descriptivo y Correlacional, diseño No Experimental, la muestra 107 trabajadores, como técnica la encuesta instrumento el cuestionario. Los resultados encontrados en los trabajadores es de nivel medio con un 57.9%, por lo tanto, el clima organizacional influye en la satisfacción laboral concluyendo que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores.

Del Rio (2013), realizado una investigación “Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica”, Objetivo Identificar la percepción del Clima Organizacional en trabajadores de un Hospital General, estudio descriptivo, transversal, la muestra 300 trabajadores contratados. Los resultados fueron el 12.4% de los trabajadores refieren que el clima no es saludable el 74.7% refieren que debe mejorar el 12.9% refieren que es saludable los resultados encontrados por grupos manifiestan por mejorar el clima organizacional.

Vera de Corbalán y Samudio (2013), realizo una investigación “Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social “el objetivo evaluar la percepción del clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social , estudio cuantitativos, descriptivos y analíticos, la muestra 188 enfermeras, como técnica la encuesta el instrumento

cuestionario. Los resultados se encontraron que las enfermeras se encuentran satisfechas en el lugar de trabajo haciendo uso la especialidad que tengan, en cuanto a infraestructura refieren que el 15% no cuentan con infraestructura adecuada, la dimensión relaciones interpersonales refieren que el 50% refieren que no se integran, en cuanto al salario refieren que no hay equidad con los trabajadores.

## **1.2 Fundamentación teórica**

### **Clima laboral**

#### **Origen del clima laboral**

La palabra clima tiene una raíz griega que significa pendiente o inclinación, clima es un concepto que ofrece varios sinónimos como condiciones, cultura, ambiente sistema social o la atmosfera.

Forehand y Gilmer, (1964), el clima es un conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que lo forman.

Litwin y Stringer (1968),“quien definen a clima organizacional como el conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que es percibido directa o indirectamente por los empleados que trabajan en el entorno organizacional que influye y motiva su comportamiento”.

“Schneider y Reichhers, (1983), quien plantea que el individuo establece procesos dentro de la organización por su necesidad de iniciar una interacción social dentro de ella seleccionando a otros y determinando sentimientos pasivos o negativos hacia la organización.

Brunet, enfatiza la importancia del estudio de los componentes y de las variaciones del medio interno, procedentes de las propiedades mismas de la organización para poder comprender como los empleados de una organización perciben el clima de su organización así como los factores que influye más en ellos, este conocimiento permitirá realizar las intervenciones adecuadas para modificar el comportamiento de los empleados ,mejorar la

calidad de trabajo, favorecer las relaciones interpersonales y con esto desarrollar la eficiencia de la organización

Haal, (1972), “el clima laboral es el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibida directa o indirectamente por los empleados, es una fuerza que influye en la conducta de los empleados”.

Payne y Pugh, (1976), define el clima laboral en diferentes aspectos tales como normas, actitudes, conductas y sentimientos de los miembros, se manifiesta a través de las percepciones.

Dessler, (1979),” define el clima laboral que representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado en ella en términos de estructura, recompensa, consideración apoyo y apertura”.

Méndez, (1985), define el clima laboral como el ambiente propio de la organización productivo y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que se encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional donde se expresa por variables que orienta su creencia percepción grado de participación y actitud, determinando su motivación, comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Chiavenato, (1990), define el clima laboral el medio interno y la atmosfera de una organización, factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo son influyentes. El clima laboral presenta diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. (p.260)

Silva , (1996),”define el clima laboral es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, los grupos y la organización”.

Gonzales, (1997), “define el clima laboral es un fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales, viéndose reflejado en el comportamiento de los miembros de la organización”.

Teniendo en cuenta las definiciones de los autores se refiere que el clima laboral “es el medio donde se producen la interacción entre los trabajadores y los aspectos organizacionales de las instituciones producto de la cual se genera la opinión que el trabajador tiene de la organización a la que pertenece, determinando está el grado de compromiso del trabajador con la labor que desempeña, la misma que influirá en el logro de los objetivos trazados por la institución”.

### **Concepto del clima laboral**

El clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. (Litwin y Stringer). El clima laboral está estrechamente ligado a la motivación de los empleados, si la motivación es alta el clima proporciona satisfacción, interés y colaboración entre los participantes. Cuando la motivación es baja sea por frustración o por barrera a la satisfacción de las necesidades de las personas. El clima laboral es clave para el éxito de una empresa por que condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores. (Robbins).

### **Características del clima laboral**

Tiene cierta permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales; esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización con cambios relevantes.

Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de una empresa; un clima malo ara exactamente difícil la conducción de la organización.

Afecta el grado de compromiso e identificaron de los miembros de la organización; un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de estos aspectos en sus miembros. (Citado por Torrilla p. 56).

### **Consecuencias del clima laboral**

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

Entre las consecuencias positivas tenemos: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, motivación.

Entre las consecuencias negativas tenemos: inadaptación, alta rotación, absentismo, poca innovación, baja productividad, conflictividad laboral. El clima organizacional es determinante en la forma que toma las decisiones una organización, en cómo se ejecutan y en cómo se establecen las relaciones dentro y fuera de ella. El conocimiento del clima organizacional proporciona los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que lo componen (citado por Esepoyo).

## **Organización en hospitales**

### **Principios de organización**

La organización tiene que ver mucho con el ambiente general en que se desenvuelve el hospital, a veces los hospitales se encuentran organizados bien en ambientes autocráticos en que todas las decisiones se toman de acuerdo con el criterio que tiene la persona que los dirige, sin tomar en cuenta lo que opinen los demás, y otras veces el ambiente general del hospital, es de total anarquía, el otro extremo en el que todo el mundo opina, todo el mundo hace lo que le parece mejor y se forman pequeñas ínsulas y en donde hay grupos que laboran sin tomar en cuenta la coordinación con los demás. Los principios que se deben tomar en cuenta para una adecuada organización son los siguientes:

La organización debe estar adaptada a los fines de la institución, es decir las tendencias y la situación que guarda el hospital en relación con la comunidad a la que sirve y proveer los cambios.

Organizar la institución con unidad de mando, estableciendo la responsabilidad íntegra a nivel de la dirección, delegar la autoridad en el director y éste a su vez debe ir delegando su autoridad en diversos niveles.

Establecimiento de la autoridad y responsabilidad debidamente delegadas, es decir, establecer niveles y definir su radio de acción ya que todos los trabajadores de una unidad



hospitalaria deben conocer quién es el jefe y cuáles son los problemas que éste les puede resolver con el objeto de evitar que se dirijan en forma inadecuada, cuando tengan conflictos en su trabajo.

### **Los niveles de control deben estar bien balanceados**

Cuando existe la necesidad de hacer cambios de un servicio, inclusive propuestos por jefes de otro departamento, no se realizará sin el conocimiento de la jefa de enfermeras, pues como las salas de operaciones están a cargo de una enfermera supervisora y ésta depende de la jefatura de enfermería, hay que llegar a este nivel y proponer el cambio.

Distribución lógica de las funciones, agrupando a trabajadores que concurren con su preparación y actuación a un mismo fin. Es necesario evitar duplicaciones y multiplicaciones de funciones.

Establecer la coordinación en el área de trabajo, es necesario saber quién es el jefe en el equipo de trabajo.

Por último las normas deben redactarse con un sentido de unidad y sencillez hasta donde sea posible, deberán ser claras, imprimiéndoles sentido de unidad indispensable para que los diferentes servicios trabajen armónicamente y bajo un mismo criterio. (Citado por Barquín p. 1858).

### **Organización en hospitales**

La organización en los hospitales produce servicios de salud en el que se desarrolla procesos para mejorar la problemática de la institución y mejorar la atención a los usuarios internos y externos. Los hospitales se organizan en los ambientes autocráticos donde todas las decisiones son tomadas de acuerdo al criterio de los gerentes sin tener en cuenta lo que piensan los trabajadores, y otras veces los gerentes de la organización hospitalaria deslindan responsabilidades donde los trabajadores forman grupos sin considerar la coordinación de las que les dirige. (Citado por Valverde, 2012, p. 50).

## **Organización**

Son creaciones humanas son entendidas donde los individuos interactúan interdependiente que trabajan con una estructura para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, para lograr ventajas competitivas y para hacerlo de una manera eficaz, eficiente, obtener, mantener, y mejorar el desempeño global de una organización y sus capacidades y lograr un objetivo común en el lugar de trabajo. (Chiavenato, 2009, p. 24).

## **Ambiente laboral**

Es el lugar del trabajador donde va a desempeñar sus tareas dentro de la organización con un ambiente cálido acogedor, materiales e insumos adecuados con una infraestructura en buen estado, tecnología adecuada, donde los trabajadores van estar motivados y satisfechos a realizar sus trabajos, tomándolos como factores de identificación de los trabajadores hacia la organización. (Palma, 2016, p. 17)

## **Compromiso organizacional**

El grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. El compromiso organizacional es un mejor pronosticador de la rotación que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización. (Robbins, 2013, p. 77).

## **Comportamiento organizacional**

Es el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el comportamiento organizacional aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia (Robbins, 2013, p. 10).

### **Elementos de un clima favorable**

El clima organizacional puede cambiar en un momento del tiempo que va de favorable a desfavorable, pasando de un punto neutro. Los trabajadores sienten que un clima es favorable cuando son reconocidos por sus empleadores y hacen participar en las actividades y brindan el reconocimiento personal y profesional con el tipo de trabajo que realizan. Los trabajadores buscan a ser escuchados y tratados como personas y así sentirse que en la organización se preocupan por sus necesidades y superación. (Peraza, 2004, p.28).

Los trabajadores descontentos se manifiestan de diversas maneras ante un clima laboral. Se puede dar a través de bajos rendimientos en realizar sus tareas, la falta de entrega en el trabajo, ausentismo, insuficiente calidad del trabajo, conflicto entre trabajadores entre otros. La expresión más directa de descontento por las bajas del personal abandono del trabajo donde provocan insatisfacción laboral. (García p. 28)

### **Funciones del clima organizacional**

**Desvinculación:** Lograr que el trabajador se comprometa con las tareas encomendadas en la organización.

**Obstaculización:** Lograr que los trabajadores no se sientan agobiados por la rutina al realizar las tareas.

**Esprit:** Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea.

**Intimidad:** Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas.

**Énfasis en la producción:** Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. (Reyes, 2001, p. 8)

### **Factores que determinan el clima organizacional**

**Factores del ambiente físico:** espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación instalaciones maquinarias .etc.

Factores estructurales: tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección. etc.

Factores del ambiente social: compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones. etc.

Factores personales: aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, .etc.

Factores propios del comportamiento organizacional: productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés, etc. (López, 2000, p. 10).

### **Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer**

Litwin y Stringer (1968) fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, La teoría intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

### **Dimensiones para gestionar el clima laboral**

Litwin y Stringer: postulan nueve dimensiones que explican el clima laboral, modificado por las Licenciadas Echezuria y Rivas (2001), en su tesis “Estudio del Clima Organizacional en la Unidad de RRHH”

Estructura: Está vinculado con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones.

Responsabilidad. Corresponde al sentimiento que tiene los miembros de la organización acerca de los desafíos que imponen el trabajo.

Recompensa: Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho.

Riesgo: Corresponde al sentimiento que tiene los miembros de la organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos.

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buena relaciones sociales con los jefes y subordinados.

Cooperación: Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y otros empleados del grupo.

Estándares de desempeño: se refiere a la importancia de percibir metas implícitas e explícitas así como normas de desempeño:

Conflicto: Es el grado en que los miembros de la organización tanto pares como superiores aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad: Cómo se interpreta la pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo Sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (Acosta y Venegas México p. 166)

### **Louffat citado Méndez determina las dimensiones del clima laboral**

Estructura, Liderazgo, Responsabilidad, Resultados y recompensas, Comunicación, relaciones, Apoyo y cooperación, estándares, Conflictos, Obstáculos, Toma de decisiones, Control y riesgo.

Pedraza (2000) cita a Newman (1977) quien enumera las siguientes dimensiones:

Estilo de supervisión. Grado en que un supervisor es abierto, apoyador considerado.”

Características de la tarea: el grado en que los trabajadores y tareas se caracterizan por ser variado, diferentes, dignos de ser realizados.

Relación entre el desempeño y la recompensa. El grado en que recompensa, tales como promociones y aumentos de salario, están basados en el desempeño masque en otras consideraciones tales como el favoritismo.

Relaciones entre los compañeros de trabajo: el grado en que los compañeros de trabajo son apoyadores, amistosos y cooperadores.

Motivación laboral en los empleados: el grado en que los empleados muestran interés por su trabajo, tratan de prosperar y están comprometidos con su trabajo.

Equipo y distribución de personas y material: el grado en que el equipo y la distribución de personas y material permiten operaciones de trabajo eficiente y efectivo.

Entrenamientos: el grado en que los empleados tiene los antecedentes y el entrenamiento apropiado y saben hacer lo que se espera de ellos.

Política sobre la toma de decisiones: el grado en que los empleados toman parte en las decisiones que afecta su situación de trabajo.

Espacio de trabajo: el grado en que los empleados tiene el espacio adecuado y tiene libertad para moverse en él.

Presión para producir: El grado en que existe presiones para producir.

Responsabilidad e importancia del trabajo: El grado en que los trabajadores ven la responsabilidad como trabajo y el trabajo que hacen como necesario para la exitosa operación dela organización.

Comunicación. Es el grado en que las comunicaciones son fluidas y oportunas, especialmente entre los directivos y funcionario. (López, C. Andrés, al. Newman 1977, citado por Pedraza, 2000, p. 11).

### **Según Likert, mide el clima laboral en función de ocho dimensiones:**

Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.

Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación así como la formación deseada. (Alvarado, 2014, p.45).

Pritchard y Karasick desarrollaron un instrumento de medida de clima que cita once dimensiones:

Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.

Conflicto y cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

Relaciones sociales. Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.

Estructura. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.

Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.

Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.

Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos

Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo. (Alvarado, 2014 p.46).

### **Indicadores**

Reglas: Guías establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprenderlas para ser aceptados en el grupo (Chiavenato, 2009, p.127).

Desafíos: Todas las personas nos marcamos objetivos en la vida. Son proyectos a corto, medio y a largo plazo. Hay objetivos difíciles y conseguirlos requiere un gran esfuerzo por nuestra parte.

Autonomía. El trabajador ofrece libertad y discrecionalidad sustanciales al individuo para que programe su trabajo y determine los procedimientos que usara para llevar a cabo. (Robbis, 2013, p. 241).

### **Relación de clima organizacional y satisfacción laboral**

La satisfacción laboral se da en gran medida el estado de las personas de sus conjunto de características que describen los estímulos los que forman su contexto de trabajo, mientras que el clima organizacional se refiere a la descripción del conjunto de características que percibe el individuo de su organización (Chiang et al., 2010, p.119).

Según Bruner refiere que el clima organizacional tiene un impacto directo sobre la satisfacción y el rendimiento de los individuos en el trabajo. Dado que depende como los trabajadores perciba el clima organizacional en el lugar de trabajo su satisfacción será menor o mayor de acuerdo a las necesidades satisfechas que haya logrado, su desempeño laboral se verá igualmente afectado positiva o negativamente. (Bruner. 2011).

### **Satisfacción laboral**

#### **Origen de satisfacción laboral**

Hoppock en 1935, empezaron los primeros estudios sobre este tema. (Jaramillo y González, 2010, p. 16)

Locke, (1976), define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, no se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes que un trabajador tiene así su trabajo y los factores con él relacionados. (Citado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez Chile, 2011 p. 1).

Schneider, (1985), indica algunas razones que explican la gran atención dedicada a la satisfacción laboral: a) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. b) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización.

(Kreitner y Kinicki, (1997), define satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo” (citado por, Amorós, 2008, p.12) Palma (,1999), Define satisfacción laboral como “actitud del trabajador hacia su propio trabajo, siguiendo los planteamientos teóricos de Herzberg, Máuser y Snyderman” (Citado Ruiz Enrique, Reyes, Mostacero y Suárez, 2014, p. 10).



Davis y Newstrom, (2003), define que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo”

Caballero y Col, (2003), define la satisfacción laboral es el sentimiento positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una organización que le resulta atractivo y por el que percibe una serie de compensaciones psicosocial económicas acordes a sus expectativas. (p. 201).

Palma, (2004), define satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser (p. 14).

Navarro, (2008), define satisfacción laboral se distingue entre satisfacción laboral intrínseca y extrínseca. La intrínseca está originada por factores relacionados con las tareas en sí. La extrínseca tiene su origen en fuentes externas al empleado, ligadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla como por ejemplo las relaciones con los supervisores y con los compañeros de trabajo, salario, las horas de trabajo, la seguridad, el reconocimiento en el centro laboral. (p. 17).

Blum y Taylor: Concuerdan en que la satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores los salarios, la supervisión, la constancia de empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad de ascenso , la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el trato justo por los empleadores. (Citado por Ramírez y Benítez, 2012, p. 36).

Robbins, (2013), es un sentimiento positivo cerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción

laboral tiene sentimientos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos, conflictos y ausencia en el trabajo. (p.75).

### **Concepto satisfacción laboral**

Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. (Citado por Gil monte 2008)

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. La satisfacción laboral es de gran interés por que nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores. Existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar, la satisfacción laboral se refleja en la vida laboral del empleado. las condiciones de trabajo del profesional de enfermería han sufrido un marcado deterioro a través del tiempo desempeñándose en condiciones agotadoras por sobre carga de tareas, jornadas prolongadas turnos rotatorios trabajos nocturnos, frecuentes cambios entre áreas de diferentes especialidades, escasas horas de descanso y carencia de lugares apropiados dentro del espacio de trabajo, carga psicológica por el manejo de situaciones estresantes, dada la exigencia de mayor atención y concentración mental en el desempeño de actividades y pocas posibilidades de ascenso y promoción.( citado por Alva y Salcedo 2008).

### **Medición de la satisfacción laboral**

Los puestos de trabajo requieren la interacción entre compañeros y jefes, así como seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares desempeño, vivir en condiciones laborales que con frecuencia son menos que ideales, evaluar que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es una suma compleja de cierto número de elementos discontinuos. Existen dos métodos populares para medir satisfacción laboral:

Primera, La puntuación general única en la respuesta a una pregunta.

El segundo enfoque, la suma de facetas del puesto de trabajo, es más complejo e identifica los elementos fundamentales de un puesto de trabajo, como la naturaleza del trabajo, la supervisión. El trabajador califica tales factores en una escala estandarizada, el salario actual, las oportunidades de desarrollo y las relaciones con los colegas. (Robbins, 2013, p. 78).

### **Desempeño laboral**

Es comúnmente aceptado que el clima influye en la conducta de los individuos en la organización y que esta influencia no es producto de un evento separado, sino de la exposición continua a una situación y a una atmosfera particular en la que están inmersos. La percepción constituye el punto de unión entre las condiciones organizacionales y la conducta. (Chiang, 2011, p. 148)

### **Sistemas de recompensas justas**

Debe ser percibido como justo por parte de los trabajadores para sentirse satisfechos con ellos mismo, los trabajadores también tienen muchas expectativas en su trabajo, necesidades personales y familiares la armonización produce actitudes positivas o negativas que repercutirán en su comportamiento y su desempeño. (Márquez 2002).

### **Satisfacción con el salario**

Las motivaciones al trabajador son importantes donde pueden percibir como sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor que realizan. (Márquez 2002).

### **Satisfacción en el trabajo**

Las organizaciones que tiene éxito se preocupan en tener lugares cómodos para los trabajadores brindar un buen servicio a las personas, la satisfacción laboral depende mucho de la calidad de vida de los trabajadores y como se sienten las personas dentro de la organización. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a descubrir talentos y a retenerlos para mantenerlos en clima organizacional saludable, a motivar a las personas y conquistar su compromiso. (Chiavenato, 2009, p. 13).

### **Factores de la satisfacción laboral**

Estos son los siguientes.

Autonomía e independencia, Oportunidades de desarrollo personal, Oportunidades de desarrollo profesional, Remuneración o salario, Sensación de seguridad en el ambiente laboral, Seguridad laboral, Compromiso de la organización con el desarrollo profesional, Reconocimiento de la gerencia del desempeño del trabajador en su puesto. (Robbins, 2013, p. 89).

### **Dimensiones satisfacción laboral**

Fernández y Ríos (1999) .Consideran que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo.

A continuación se definen los siete factores que menciona el citado autor:

Retribución económica. Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

Condiciones físicas del entorno de trabajo. Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa. Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.

Relaciones con los compañeros de trabajo. Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.

Apoyo y respeto a los superiores. Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.

Reconocimiento por parte de los demás. Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.

Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el

crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual. (Salazar, 2013, p.23)

Palma, Construyo una escala que consta de VII factores o dimensiones que se definen como sigue:

Condiciones físicas y/ o materiales: Los elementos materiales o infra estructura donde se desenvuelve la labor cotidiana del trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Beneficios laborales o remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivos económico regular o adicional como pago por la labor que realiza.

Políticas Administrativas: Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociadas directamente con el trabajo.

Relaciones sociales: El grado de complacencia frente a las interrelaciones con otros miembros de la organización con quien se comparte las actitudes laborales cotidianas.

Desarrollo personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Desempeño de tareas: la valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que la obra.

Relación con la autoridad: la apreciación valorativa que realiza el de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. (Palma, 2004, p. 14).

### **Indicadores**

Beneficios laborales: Los beneficios a los empleados comprenden todos los tipos de retribuciones que la entidad proporciona a los trabajadores a cambio de sus servicios. (Norma Internacional de Contabilidad N° 19)

Seguridad y salud laboral: Se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.(Uribe OIT 2012)

Desempeño de tareas: es el reflejo de la combinación de la eficacia y la eficiencia en la realización de las principales tareas laborales (Robbison, 2013, p. 26).

### **Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg**

La teoría de la motivación e higiene, también conocida como teoría de los factores o teoría factorial establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferentes de los factores que producen satisfacción. Los factores higiénicos, Salario y beneficios relaciones con los compañeros de trabajo ambiente físico relaciones con el supervisor seguridad laboral y administración de la organización, evitan la insatisfacción pero no producen motivación. Los factores motivacionales, reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, o responsabilidad, posibilidades de avance y trabajo en si producen satisfacción, a condición de que los factores higiénicos estén funcionando aceptablemente.

Factores higiénicos: se refiere a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo; comprende las condiciones físicas y ambientales del empleo, salario, beneficios sociales, políticas, de la empresa, tipo de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos, oportunidades, con responder a la motivación ambiental y construye los factores con que las organizaciones suelen impulsar a los empleados. (Chiavenato, 2009, p. 45).

Factores motivacionales: se refiere al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con este, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El termino de motivación comprende sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional que se manifiestan en la ejecución de tareas y actividades que representan desafíos y tiene significado en el trabajo (Chiavenato, 2009, p. 45).

### **Satisfacción en el trabajo**

Las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificante para las personas.

La satisfacción en el trabajo tiene mucho que ver con la calidad de vida en el trabajo, el grado de satisfacción en el trabajo ayúa a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso. (Chiavenato, 2013, p. 13).

## **Relaciones humanas**

Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. Cada persona posee una personalidad propia y diferenciada que influye en el comportamiento y en las actitudes de las otras personas con las que entra en contacto. Las personas tratan de adaptarse a las demás personas y grupos que son comprendidas, aceptadas y participar, con objeto de atender a sus intereses y aspiraciones personales. El comportamiento humano se ve influenciado por las actitudes y normas informales que existen en los grupos de los que forman parte. (Chiavenato, 2009, p. 119).

### **1.3. Justificación**

Los resultados aportará a las autoridades de la institución a mejorar las debilidades que se encontrara en el estudio, la investigación brindara información valiosa y actualizada sobre el clima laboral y satisfacción laboral que beneficiará no sólo al profesional de salud sino a todos los profesionales con quienes interactúan, siendo todos parte importante para alcanzar los objetivos trazados por la institución. Esto va a mejorar la calidad de atención en los usuarios. Además la presente investigación servirá como referencia a otras investigaciones futuras. se beneficiaran los clientes internos y externos y la población dela jurisdicción, la institución será recomendada por los usuarios internos y demás instituciones que reciben atención. Es importante involucrar a los jefes del departamento de emergencia como médico y enfermeras (os). Para que participen en la elaboración de propuestas de mejoras en los ambientes de trabajo del profesional de salud de los diferentes servicios y sean elevadas a la dirección para su consideración dentro de las políticas planificadas de la institución.

### **1.4. Problema**

El estudio del clima laboral y satisfacción laboral son de amplio interés en los últimos años, tuvo su origen a mediados del siglo xx. En tiempos recientes la investigación del clima laboral ha sido activada, a lo largo de los 50 años se han generado múltiples investigaciones definiciones e instrumentos de medición. Constituye una variable que impacta en el comportamiento de los trabajadores, cuya importancia recién se ha intensificado para ser evaluada por empresas, dependencias gubernamentales y para la

obtención de certificación de las organizaciones. El clima no solo es importante como lo percibe el trabajador sino es más importante el conocimiento que tengan los administrativos sobre él, por la necesidad que existe de establecer estrategias de dirección adecuadas, que favorezcan el buen funcionamiento organizacional en todos los sentidos. (Segura 2012, p.109). El Clima Laboral, es un indicador fundamental de la vida de la empresa de los trabajadores de una organización la cual está influenciada por muchas situaciones: desde los protocolos para cada actividad dentro de la empresa, relaciones interpersonales el trabajo en equipo los equipos y maquinarias con las que cuentan, las personalidades y caracteres de los compañeros del trabajo, el trabajo en equipo en la organización, la remuneración, el agrado de satisfacción que tengan los trabajadores ,la identificación con la organización y con el trabajo y componente afectivo que se tiene hacia sus labores (Gan, 2012 .Citado Franco p. 2) , la satisfacción en el trabajo es el resultado que adquiere diversas actitudes que tienen los empleados; estas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a la satisfacción tales como los salarios, condiciones físicas los beneficios laborales , la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los empleadores ( Blum 1990, Citado por Guadalupe, p. 107).En un estudio realizado entre clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento estatal. Los resultados exponen que en los diferentes factores del clima organizacional y de la satisfacción laboral, no hay diferencias importantes entre los hospitales públicos de alta y de baja complejidad.

Respecto a las correlaciones, si comparamos en ambas muestras, en hospitales de alta y baja complejidad vemos que las relaciones más altas se dan entre la dimensión de satisfacción laboral con la relación con el jefe y las dimensiones de clima organizacional apoyo e Innovación, respectivamente. Igualmente, si comparamos en ambas muestras la correlación es media de las dimensiones de clima organizacional. (Chiang, Salazar, Marín y Núñez, 2011, p. 8).

En un estudio realizado entre Clima laboral percibido por los profesionales de enfermería del hospital general Liborio de Panchana Sotomayor concluye: uno de los puntos débiles encontrados en el estudio fue la recompensa el 50% refieren más



recompensas. También refieren que el ambiente laboral se percibe como amigable en un 69.57%, el 78% se sienten respaldados por sus superiores y que estos enfatizan el valor humano, y en cómo se sienten. La dimensión de conflicto según la percepción de las profesionales de enfermería se observa el 67.39% consideran que es mejor callar para evitar desacuerdos, así como también piensan que los jefes creen que es saludable que haya conflictos entre las áreas, pero cuando existen desacuerdos estimulan las discusiones entre los individuos el 58.7%, refieren que no hay reconocimiento al realizar un buen trabajo. El 67.39% consideran que es mejor callar para evitar desacuerdos con los compañeros y jefes (Franco, 2014, p. 77).

En un estudio realizado entresatisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia de los hospitales “Ruiz y Páez concluyen que: El 79,6% del profesional de enfermería son de sexo femenino, en cuanto al nivel de satisfacción del profesional de enfermería las relaciones interpersonales, ambiente físico de trabajo y remuneración, se obtuvo el 33,3% refieren sentirse poco satisfecho, el 24,1% contestaron sentirse satisfecho, el 18,5% refieren sentirse muy satisfecho, el 13,0% refieren estar insatisfecho y el 11,1% refieren estar muy insatisfecho.(Acosta, Castillo, Dethzabe ,Carrillo, Pérez, 2012 , p. 16).

Un estudio realizado entre Clima organizacional y satisfacción laboral concluye: que se encontró satisfacción laboral y clima organizacional en niveles medios con tendencia a niveles altos de su escala respectiva. También se identificó alta correlación entre los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional. Por categoría de trabajo, se identificó que mientras mayor es el nivel de organización del trabajo, mayor es la satisfacción y el clima organizacional, con excepción de enfermería que manifestó satisfacción con tendencia al alta pero un clima organizacional con tendencia media. (Juárez, 2012, p. 313).

En un estudio realizado entre Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario Salud en Tabasco los Resultados fueron: de 81 trabajadores, el 22.2% fueron médicos, 33.3%, eran enfermeras el 65.5% se encuentran satisfechos con las relaciones interpersonales el 74.1%. En lo que es al progreso profesional y la remuneración que perciben, el 44.4% se consideró medianamente satisfecho, y sólo 27.2% manifestaron

satisfecho. El personal se siente orgulloso de formar parte del hospital como lugar de trabajo, 84% de los trabajadores se encuentran satisfechos. (Pavón, 2011, p. 1321).

A nivel Nacional un estudio realizado entre clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud del micro redes Cuñumbuque y Tabalosos. Los resultados muestran que la condición laboral no influye en la satisfacción laboral, estadísticamente no hay diferencia significativa entre la condición laboral con el nivel de satisfacción laboral. En la condición laboral los nombrados y contratados tienen un nivel medio de satisfacción laboral el 55.6% y 37.8%; del personal nombrado tienen un nivel alto satisfacción laboral con un 47.1% el personal contratados tiene un nivel bajo con un 35.3%, el personal nombrados son los únicos en mostrar nivel alto en la satisfacción laboral en comparación a las demás condiciones laborales. (Sánchez, 2010, p. 24).

A nivel distrital un estudio realizado Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales.

Los resultados se observa que hay una buena percepción de los internos sobre sus superiores, hay una percepción de los superiores se encuentran disponibles cuando se les necesita 51,9%, es idóneo en la toma de decisiones por parte de los superiores 46,1%, es oportuno en el manejo de conflictos por parte de los superiores 55,7%, es razonable en la percepción sobre la supervisión del superior sobre el trabajo realizado por el interno 51,9%, la coordinación de los jefes con el servicio 53,9%, percibe adecuadamente sobre el apoyo del jefe al interno 34,6%. (Cabello ,2014 , p. 25).

Estudio realizado entre la satisfacción de usuario interno y externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, los resultados fueron encontramos que la mitad de trabajadores mostraron un buen nivel de satisfacción, mientras el 42,2% era indiferente y el 7,8 % estaba poco satisfecho. De 400 usuarios encuestados el 75,3% de pacientes afirmó que se respetan sus creencias, el 46,5 % reconoció haber recibido información completa sobre el examen a realizársele. Sobre las oportunidades para acceder al servicio, el 73,75% refieren sentirse satisfecho con el horario, 61,25% con la limpieza del local, y 53,25% estuvieron conforme con el tiempo de demora en la atención. El trato fue percibido como bueno en un 73,75% con respeto a la privacidad en 70 % eficacia en la

resolución del problema en 73,5 % y una satisfacción global del 67 %. La apreciación de la atención fue muy buena en 46% de casos, buena en 17,50 % regular en 11,25 % y deficiente en un 25,25 %. La correlación entre la satisfacción de los usuarios internos y externos fue baja y significativa. (Kcomt, 2012).

El servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales es considerado área crítica por la atención a los pacientes con patologías que requieren tratamiento de alta y mediana complejidad. Donde se observó hacinamiento de pacientes, falta de personal médico, enfermeras y conductas inapropiadas como: respuestas inadecuadas, trabajos desorganizados, la falta de toma de decisiones, escaso trabajo en equipo, labores limitadas al horario de trabajo, conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo por rivalidades o problemas relacionados con el celo profesional, obteniendo cargos de confianza sin tener en cuenta la meritocracia, las dificultades con sus jefes directos y con el personal a su cargo, ausentismo del personal, relaciones interpersonales inadecuadas. A esto se suma con una infraestructura antigua el cual está adaptado a la necesidad del servicio, con un ambiente físico de congestiónamiento del personal en los ambientes, falta de equipos biomédicos, cuenta con equipos que presentan fallas de funcionamiento, riesgos de accidentes y de infecciones intrahospitalaria en los servicios. Es así que nace la inquietud de realizar el presente trabajo de investigación.

Por lo tanto esta investigación tiene como objetivo Establecer la influencia del Clima laboral en la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016, el propósito es dar a conocer los resultados obtenidos y contribuir de esta manera los resultados de la investigación y llevar a la reflexión de las autoridades.

### **Problema general**

¿El clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?

**Problemas específicos****Problema específico 1**

¿El clima laboral se relaciona significativamente con las condiciones físicas o materiales de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?

**Problema específico 2**

¿El clima laboral se relaciona significativamente con los beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?

**Problema específico 3**

¿El clima laboral se relaciona significativamente con las políticas administrativas de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?

**Problema específico 4**

¿El clima laboral se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?

**Problema específico 5**

¿El clima laboral se relaciona significativamente con el desarrollo personal de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?

**Problema específico 6**

¿El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?

**Problema específico 7**

¿El clima laboral se relaciona significativamente con la autoridad de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?

**1.5. Hipótesis****Hipótesis general****1.5.2 Hipótesis específicas**

El clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

**Hipótesis Específica 1**

El clima laboral se relaciona significativamente con las condiciones físicas o materiales de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

**Hipótesis Específica 2**

El clima laboral se relaciona significativamente con los beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

**Hipótesis Específica 3**

El clima laboral se relaciona significativamente con las políticas administrativas de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

**Hipótesis Específica 4**

El clima laboral se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

**Hipótesis Específica 5**

El clima laboral se relaciona significativamente con el desarrollo personal de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

**Hipótesis Específica 6**

El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

**Hipótesis Específica 7**

El clima laboral se relaciona significativamente con la autoridad de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

**1.6. Objetivos****Objetivo general**

Establecer la relación entre Clima laboral con la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

**Objetivos específicos****Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre clima laboral con las Condiciones físicas o Materiales del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

**Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre clima laboral con los Beneficios Laborales y/o Remunerativos del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

**Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre clima laboral con las Políticas administrativas del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

**Objetivo específico 4**

Determinar la relación entre clima laboral con las Relaciones Interpersonales del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

**Objetivo específico 5**

Determinar la relación entre clima laboral con el desarrollo Personal del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

**Objetivo específico 6**

Determinar la relación entre clima laboral con el desempeño de Tareas del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

**Objetivo específico 7**

Determinar la relación entre clima laboral con la Autoridad del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

## **II. Marco metodológico**



## **2.1. Variables**

### **Definición de variables**

#### **Clima organizacional**

##### **Definición conceptual**

El clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles, medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabajan en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación (Litwin y Stringer)

##### **Definición operacional**

Es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo que son percibidas en forma directamente o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno que influye en las actitudes y en el comportamiento

#### **Satisfacción laboral**

##### **Definición conceptual**

Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser (Palma, 2004, p.14).

##### **Definición operacional**

Satisfacer las necesidades de cada trabajador cuando cumple con sus funciones respetando sus creencias y valores sensación que el individuo va a experimentar cuando logra el equilibrio entre sus necesidades a través de recompensas, reconocimiento por su labor que realiza en su centro de labores como persona y profesionalmente.

## 2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización: variable independiente clima laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Clima laboral	Responsabilidad	Funciones y procedimientos	1 - 10	1.Muy en desacuerdo	1.Favorable 2.Media 3.Desfavorable
		Autonomía en la toma de decisiones.	11 - 17		
	Recompensa	Recompensa recibida por su trabajo.		2.En desacuerdo 3.De acuerdo	
	Relaciones	Daño a la integridad del trabajador.	18 - 23	4. Muy de acuerdo	
	Cooperación	Comportamiento, cordialidad, dialogo.	24 - 27		
	Estándares de desempeño	Apoyo, colaboración con los jefes.	28 - 32		
	Conflicto	Ejecutar estrategias de mejoramiento.	33 - 38		
Identidad		Capacidad de solución ante una situación problemática	39 - 43		
		Sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización	44 -48 49-51		

Tabla 2

*Operacionalización: variable dependiente satisfacción laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Satisfacción laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	Seguridad y salud laboral	1-5	1.Total de acuerdo 2.De Acuerdo	1.Bajo 2.Medio 3.Alto
			6-9		
	Beneficios laborales o Remunerativos	Recompensa por su trabajo realizado	6 - 9		
	Políticas Administrativas	Acuerdos frente a las limitaciones institucionales	15 - 18	3. Indeciso 4. En desacuerdo	
	Relaciones Interpersonales	Interrelación con los miembros de la organización	19- 24 25-29	5. Total desacuerdo	
	Desarrollo Personal	Autorrealización			
	Desempeño de Tareas	Valoración de sus tareas cotidianas.	30 - 36		
Relación con la Autoridad	Apreciación de su relación con él jefe directo.				

### **2.3 Metodología**

Se utilizó el método hipotético deductivo como el procedimiento que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica, el método hipotético deductivo a través de la observación del fenómeno a estudiar, creación de hipótesis para explicar dicho fenómeno y verificación de la verdad de los enunciados. Es la formulación de la hipótesis y deducción de consecuencias que deberán ser contrastadas. (Sarmiento).

### **2.4 Tipo de Estudio**

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo; es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre las variables, también estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas. (Fernández, 2010, p. 149)

Según la finalidad fue básica; tiene como finalidad la obtención y recopilación de la información para construir una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente (Vergara P.2)

Es descriptiva porque busca especificar, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Fernández)

Según el periodo y secuencia es transversal; recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. (Fernández Mexico2010, p. 151).

### **2.5 Diseño de la investigación**

El presente estudio fue de diseño no experimental: Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (Fernández, p.149).

El presente estudio fue de nivel Correlacional; Tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de los hechos y fenómenos de la realidad .Buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia. (Fernández p. 81).

## **2.6. Población**

La población estuvo constituida por 60 profesionales de salud que laboran en el servicio de emergencia en turnos rotativos del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales.

Por tratarse de una población pequeña en el presente estudio se consideró a la totalidad de la población es decir a 60 profesionales de salud.

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada para medir variable el clima laboral es la encuesta y como instrumento el cuestionario que consistirá en recopilar la información en la población de estudio.

### **Instrumento para medir clima laboral**

#### **Ficha técnica**

Nombre : Cuestionario clima laboral

Autores : Litwin y Stringer,

Año : (1968)

Modificado por Lic. Echezuria y Rivas (2001)

Lugar : Comas

Objetivo : Evaluar el Clima laboral del profesional de salud

Tiempo de duración: 35 minutos

Contenido: Consiste en un cuestionario de escala de Likert con 52 ítems, y nueve dimensiones, que evalúa el clima laboral del profesional de salud, la dimensión (I) ,estructura que consta de 10 preguntas, la dimensión (II), responsabilidad que consta de siete preguntas la dimensión (III) ,recompensa que consta de 6 preguntas, La dimensión (IV), riesgo que consta de cuatro preguntas la dimensión (V), relaciones consta de cinco preguntas la dimensión (VI), cooperación consta de seis preguntas la dimensión (VII),estándares de desempeño que consta de cinco preguntas la dimensión ( VIII)

,conflicto consta de cinco preguntas la dimensión (IX), identidad consta de cuatro preguntas. La escala y valores respectivos para este instrumento son como sigue:

- 1; Muy en desacuerdo
- 2; En desacuerdo
- 3, De acuerdo
- 4; Muy de acuerdo

### **Validez**

Atraves del asesor con grado de magister en educación con mención en docencia y gestión educativa la cual considera aplicable el instrumento de clima laboral. (Daniel Ángel Córdova Sotomayor).

### **Confiabilidad**

Se tomó una muestra piloto de 30 encuestados, para obtener la confiabilidad del instrumento, utilizando la técnica de Alfa de Cron Bach a partir de los datos obtenidos, que a continuación se detalla:

<b>Alfa de Cron Bach</b>	<b>Nº de elementos</b>
,927	52

El coeficiente Alfa obtenido es de 0.927 por lo cual se puede inferir que el cuestionario clima laboral con 52 ítems tiene una alta confiabilidad.

### **Escalas y baremos**

La escala de medición final se hará mediante baremos, el mismo que se elaborará de acuerdo a los siguientes intervalos que corresponden a las categorías respectivas:

Tabla 3  
*Escalas y baremos del clima laboral*

General	Cuantitativo					Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Dim5	
156 - 208	30-40	22-28	18-24	12-16	15-20	Favorable
104-155	20-29	14-21	12-17	8-11	10-14	Media
52 -103	10-9	7-13	6-11	4-7	5-9	Desfavorable
Cuantitativo				Cualitativo		
Dim6	Dim7	Dim8	Dim9			
18-24	15-20	15-20	12-16	Favorable		
12-17	10-14	10-14	8-11	Media		
6-11	5-9	5-9	4-7	Desfavorable		

### **Instrumento para medir satisfacción laboral**

#### **Ficha técnica**

Nombre : Cuestionario

Autor : Palma

Año : 1999

Lugar : Comas

Objetivo : Evaluar la satisfacción laboral del profesional de salud

Tiempo de duración: 35 minutos

Contenido: Consiste en un cuestionario de escala de Likert con 36 ítems, y siete dimensiones, que evalúa la satisfacción laboral del profesional de salud, la dimensión (I) ,condiciones físicas o materiales consta de 5 preguntas, la dimensión (II), beneficios laborales y/ o remunerativos que consta de cuatro preguntas la dimensión (III) ,políticas administrativas que consta de cinco preguntas, La dimensión (IV), relaciones interpersonales que consta de cuatro preguntas la dimensión (V), desarrollo personal consta de seis preguntas la dimensión (VI), desempeño de tareas consta de seis preguntas la dimensión (VII),relación con la autoridad que consta de seis preguntas la La escala y valores respectivos para este instrumento son como sigue:

5; totalmente de acuerdo

4; De acuerdo

3; Indeciso

2; En desacuerdo

1; Total desacuerdo

### Validez

Atreves del asesor con grado de magister en educación con mención en docencia y gestión educativa la cual considera aplicable el instrumento de satisfacción laboral. (Daniel Ángel Córdova Sotomayor).

### Confiabilidad

Se tomó una muestra piloto de 30 encuestados, para obtener la confiabilidad del instrumento, utilizando la técnica de Alfa de Cronbach a partir de los datos obtenidos, que a continuación se detalla:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	36

El coeficiente Alfa obtenido es de 0.931 por lo cual se puede inferir que el cuestionario satisfacción laboral con 36 ítems tiene una alta confiabilidad.

### Escalas y baremos

La escala de medición final se hará mediante baremos, el mismo que se elaborará de acuerdo a los siguientes intervalos que corresponden a las categorías respectivas:

Tabla 4

*Escalas y baremos satisfacción laboral*

General	Cuantitativo							Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Dim5	Dim6	Dim7	
132-180	20-25	15-20	20-25	15-20	22-30	22-30	22-30	Alta
84-131	12-19	10-14	12-19	10-14	14-21	14-21	14-21	Regular
36-83	5-11	4-9	5-11	4-9	6-13	6-13	6-13	Baja

Fuente SPSS

## 2.8 Método de análisis de datos

Para poder recoger la información de datos a través de los instrumentos (cuestionario de clima laboral y satisfacción laboral) se procedió de la siguiente manera:

Se solicitó la autorización respectiva al director del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, con la información respectiva y la carta de presentación emitida por el departamento de Post grado de la Universidad César Vallejo.

Luego se procedió a la aplicación de los cuestionarios, muestra piloto que fueron 30 profesionales de la salud, quienes tienen la misma característica de la muestra de la investigación.

La muestra piloto pasó la confiabilidad de las puntuaciones, para ello se utilizó el estadígrafo Alfa de Cronbach. Este dio como resultado que ambos instrumentos son confiables de su aplicación.

Una vez obtenida la confiabilidad, se aplicará los cuestionarios a la muestra de la investigación.

Para el análisis estadístico de los datos recolectados se empleó el paquete estadístico de ciencias sociales SPSS (programa estadístico para las ciencias sociales) Versión 18. La presentación se realizó en tablas y gráficos detallando las variables y dimensiones.

Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, ya que se buscó determinar la relación entre las dos variables con un nivel de confianza del 95% y 5% de significancia.

## **2.9. Consideraciones éticas**

Se solicitó permiso de las autoridades para la aplicación del instrumento y el consentimiento informado se entregó a cada profesional de la salud.



### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivo

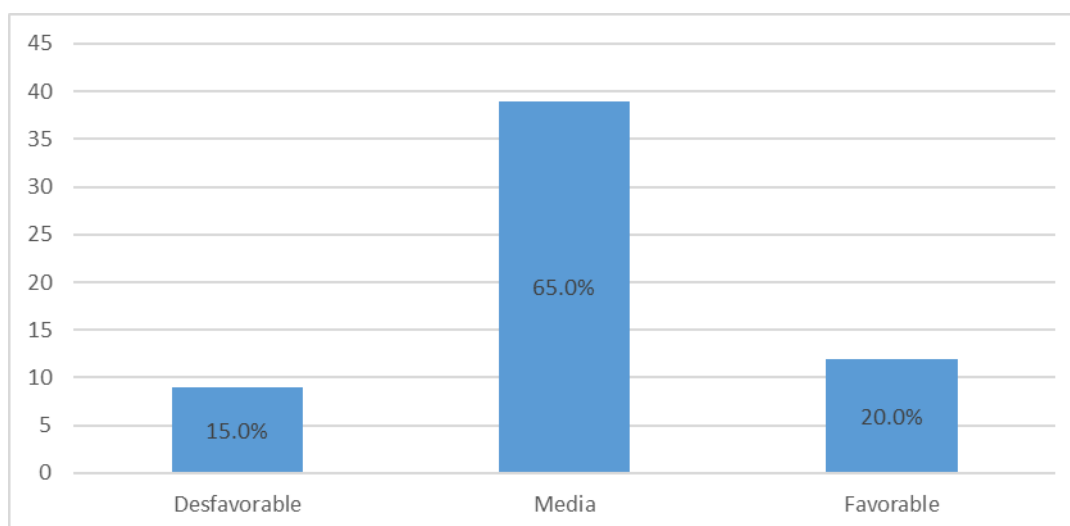
#### Clima laboral

Tabla 5

*Distribución de frecuencia de clima laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	9	15,0
	Media	39	65,0
	Favorable	12	20,0
	Total	60	100,0

*Fuente, elaboración propia*



*Fuente, elaboración propia*

*Figura 1. La variable clima laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*

#### Interpretación

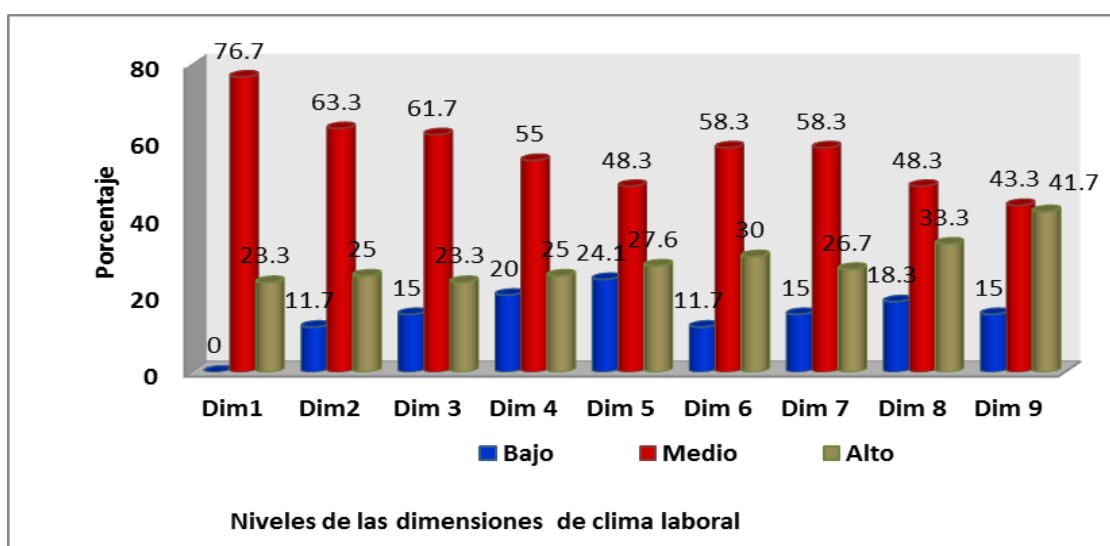
En la tabla 1 y figura 1, se observa que de los 60 profesionales, el 15% manifiestan un nivel desfavorable, el 65% indican nivel media y el 20% de ellos manifiestan un nivel favorable de clima laboral.

Tabla 6

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de clima laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*

Clima laboral	Estructura		Responsabilidad		Recompensa		Riesgo		Relaciones		Cooperación		Estándares de desempeño		Conflicto		Identidad	
	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%
bajo	0.0	0.0	7	11.7	9	15	1	20	1	24.1	7	11.7	9	15	11	18.3	9	15
Medio	46	76.7	3	63.3	37	61.7	3	55	2	48.3	3	58.3	3	58.3	29	48.3	26	43.3
alto	14	23.3	1	25	14	23.3	1	25	1	27.6	1	30	1	26.7	20	33	25	41.7
Total	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100

*Fuente, elaboración propia*



*Fuente, elaboración propia*

*Figura 2. En las dimensiones de clima laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*

En la tabla 2 y figura 2, se observa que de los 60 profesionales, el 76.7% indican nivel medio y el 23.3% de ellos manifiestan un nivel favorable de estructura del clima laboral, el 11.7% manifiestan un nivel desfavorable, el 63.3% indican nivel medio y el 25% de ellos manifiestan un nivel favorable de responsabilidad del clima laboral; el 15% manifiestan un nivel desfavorable, el 61.7% indican nivel medio y el 23.3% de ellos manifiestan un nivel favorable de recompensa del clima laboral; el 20% manifiestan un nivel desfavorable, el 55% indican nivel medio y el 25% de ellos manifiestan un nivel favorable de riesgo del clima laboral; el 15% manifiestan un nivel desfavorable, el 60%

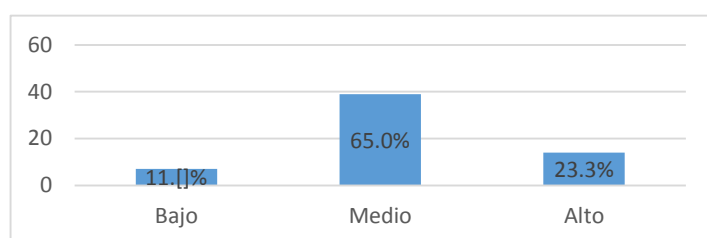
indican nivel media y el 25% de ellos manifiestan un nivel favorable de relaciones del clima laboral; el 11.7% manifiestan un nivel desfavorable, el 58.3% indican nivel media y el 30% de ellos manifiestan un nivel favorable de cooperación del clima laboral; el 15% manifiestan un nivel desfavorable, el 58.3% indican nivel media y el 26.7% de ellos manifiestan un nivel favorable de estándares de desempeño del clima laboral; el 18.3% manifiestan un nivel desfavorable, el 48.3% indican nivel media y el 33.3% de ellos manifiestan un nivel favorable de conflicto del clima laboral y el 15% manifiestan un nivel desfavorable, el 43.3% indican nivel media y el 41.7% de ellos manifiestan un nivel favorable de identidad del clima laboral.

Tabla 7

*Distribución de frecuencia de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	11,7
	Medio	39	65,0
	Alto	14	23,3
	Total	60	100,0

*Fuente, elaboración propia*



*Fuente, elaboración propia*

*Figura 3. La variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*

### **Interpretación**

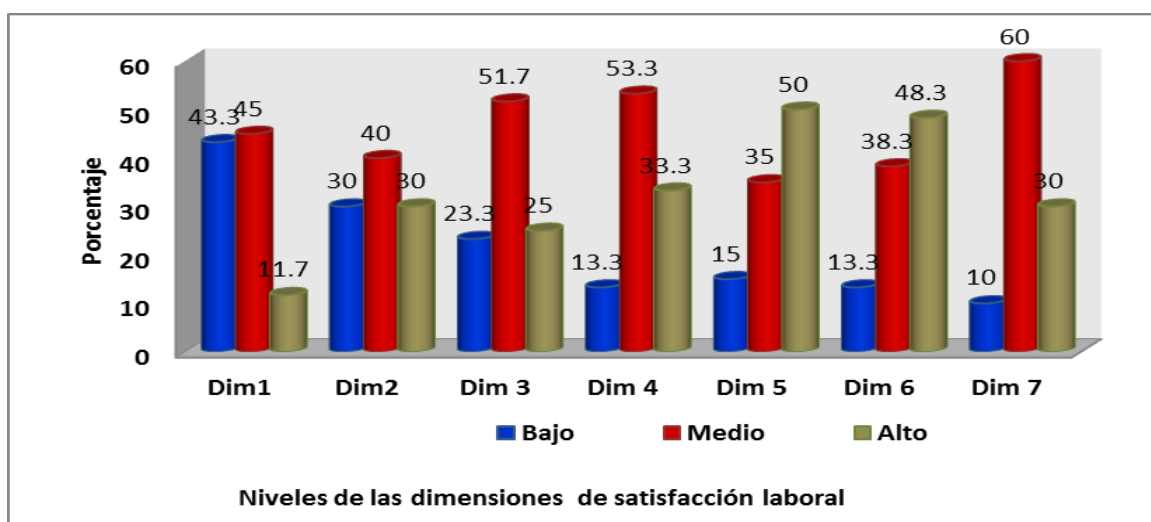
En la tabla 3 y figura 3, se observa que de los 60 profesionales, el 11.7% manifiestan un nivel bajo, el 65% indican nivel medio y el 23.3% de ellos manifiestan un nivel alto de satisfacción laboral.

Tabla 8

*Distribución de frecuencia de las dimensiones de satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*

Satisfacción laboral	Condiciones físicas y laborales		Beneficios Laborales y/o Remunerativos		Políticas Administrativas		Relaciones Interpersonales		Desarrollo Personal		Desempeño de Tareas		Relación con la autoridad	
	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%
Bajo	26	43.3	18	30%	14	23.3	8	13.3	9	15	8	13.3	6	10.0
Medio	27	45%	24	40%	31	51.7	32	53.3	21	35	23	38.3	36	60.0
Alto	7	11.7	18	30%	15	25%	20	33.3	30	50	29	48.3	18	30.0
Total	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

*Fuente, elaboración propia*



*Fuente, elaboración propia*

*Figura 4. Las dimensiones de satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*

En la tabla 4 y figura 4, se observa que de los 60 profesionales, el 43.3% manifiestan un nivel bajo, el 45% indican nivel medio y el 11.7% de ellos manifiestan un nivel alto de condiciones físicas o materiales de la satisfacción laboral, el 30% manifiestan un nivel bajo, el 40% indican nivel medio y el 30% de ellos manifiestan un nivel alto de beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral; el 23.3% manifiestan un nivel bajo, el 51.7% indican nivel medio y el 25% de ellos manifiestan un nivel alto de políticas administrativas de la satisfacción laboral; el 13.3% manifiestan un nivel bajo, el 53.3% indican nivel medio y el 33.3% de ellos manifiestan un nivel alto de relaciones

interpersonales de la satisfacción laboral, el 15% manifiestan un nivel bajo, el 35% indican nivel medio y el 50% de ellos manifiestan un nivel alto de desarrollo personal de la satisfacción laboral; el 23.3% manifiestan un nivel bajo, el 38.3% indican nivel medio y el 48.3% de ellos manifiestan un nivel alto de desempeño de tareas de la satisfacción laboral y el 10% manifiestan un nivel bajo, el 60% indican nivel medio y el 30% de ellos manifiestan un nivel alto de relación con la autoridad de la satisfacción laboral.

### 3.2 Resultados inferenciales

#### Contrastación de hipótesis

Para probar esta hipótesis, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables cualitativas, que es el caso de la presente investigación.

#### Hipótesis general

Ha: El clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

Tabla 9

*Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y satisfacción laboral*

		Correlaciones		
			Clima laboral	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 19, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: El clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.650\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 1

Ha: El clima laboral se relaciona significativamente con las condiciones físicas o materiales de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con las condiciones físicas o materiales de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

Tabla 10

*Prueba de correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y condiciones físicas o materiales*

		Correlaciones		
			Clima laboral	Condiciones físicas o materiales
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Condiciones físicas o materiales	Coefficiente de correlación	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente. Base de datos SPSS

En la tabla 20, se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica: El clima laboral se relaciona significativamente con las condiciones físicas o materiales de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación

de Rho de Spearman = 0.603\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral ,interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 2

Ha: El clima laboral se relaciona significativamente con los beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con los beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

Tabla 11

*Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y beneficios laborales y/o remunerativos*

		Correlaciones		
			Clima laboral	Beneficios laborales y/o remunerativos
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Coefficiente de correlación	,552**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente. Base de datos SPSS

En la tabla 21, se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica: El clima laboral se relaciona significativamente con los beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.552\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral ,interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.



### Prueba de hipótesis específica 3

Ha: El clima laboral se relaciona significativamente con las políticas administrativas de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con las políticas administrativas de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

Tabla 12

*Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y políticas administrativas*

		Correlaciones		
			Clima laboral	Políticas administrativas
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,520**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Políticas administrativas	Coeficiente de correlación	,520**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente. Base de datos SPSS

En la tabla 22, se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica: El clima laboral se relaciona significativamente con las políticas administrativas de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.520\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral ,interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

#### Prueba de hipótesis específica 4

Ha: El clima laboral se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

Tabla 13

*Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y relaciones interpersonales*

		Correlaciones		
			Relaciones	
			Clima laboral	interpersonales
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente. Base de datos SPSS

En la tabla 23, se presentan los resultados para contrastar la cuarta hipótesis específica: El clima laboral se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.665\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral ,interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 5

Ha: El clima laboral se relaciona significativamente con el desarrollo personal de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con el desarrollo personal de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

Tabla 14

*Prueba de correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y desarrollo personal*

		Correlaciones		
			Clima laboral	Desarrollo personal
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desarrollo personal	Coefficiente de correlación	,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente. Base de datos SPSS

En la tabla 24, se presentan los resultados para contrastar la quinta hipótesis específica: El clima laboral se relaciona significativamente con el desarrollo personal de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.545\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral ,interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 6

Ha: El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

Tabla 15

*Prueba de correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y desempeño de tareas*

		Correlaciones		
			Clima laboral	Desempeño de tareas
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño de tareas	Coefficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente. Base de datos SPS

En la tabla 25, se presentan los resultados para contrastar la sexta hipótesis específica: El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.575\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral ,interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 7

Ha: El clima laboral se relaciona significativamente con la autoridad de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con la autoridad de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

Tabla 26

*Prueba de correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y relación con la autoridad*

		Correlaciones		
			Clima laboral	Relación con la autoridad
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Relación con la autoridad	Coefficiente de correlación	,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente. Base de datos SPSS

En la tabla 26, se presentan los resultados para contrastar la séptima hipótesis específica: El clima laboral se relaciona significativamente con la autoridad de la variable satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.545\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

## **IV. Discusión**

En el presente estudio se investigó la correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $p < .01$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016, así mismo se muestra que los trabajadores perciben un clima laboral medio con el 65% igualmente en la satisfacción laboral coincidiendo con la investigación de Monteza, (2012). Refiere que el 42% de las enfermeras consideran que el clima laboral es medianamente favorable en su centro de labores y solo un 31% califica que es favorable. Al respecto Manosalva (2015), refiere que el nivel del clima laboral es favorable en el personal de salud, igualmente perciben el nivel de satisfacción laboral es alta.

Tal como lo reporta Salvador (2012). Refiere que el clima laboral y la satisfacción laboral se encontró en niveles medios tendiendo a niveles altos, es decir la variable clima laboral influye en la variable satisfacción laboral, mientras mayor es el nivel de organización del trabajo mayor es la satisfacción en los trabajadores y el clima laboral.

Los resultados son diferentes por las condiciones laborales que presentan el grupo de población estudiada. En el área de Emergencia del hospital Sergio Enrique Bernales hay deficiencia como: infraestructura inadecuada, disminución de recursos humanos, materiales y económicos, rivalidades entre profesionales, esto hace que perciben un clima laboral medio y satisfacción laboral media en el lugar de trabajo, a esto se adiciona una mala distribución física, la falta de incentivos económicos. En la asignación de jefatura prevalece el cargo de confianza, hay grupo de profesionales que no promueven el trabajo en equipo. Es importante tener en cuenta estos resultados, para qué los jefes y directivos de la institución se involucren en la problemática de la organización y tomar acciones de mejora que beneficie a la organización. Como lo señala Chiavenato, las organizaciones que tienen éxito se preocupan en tener lugares adecuados para los trabajadores de brindar un buen servicio a las personas, la satisfacción laboral depende mucho de la calidad de vida de los trabajadores, el trabajo ayuda a traer talentos y mantenerlos en un clima

organizacional saludable, motivar a las personas y conquistar su compromiso organizacional. (Citado Chiavenato 2009 p13 segunda edición).

En relación a la primera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .01$ , podemos afirmar que existe relación entre clima laboral y las Condiciones físicas o Materiales de la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016, coincidiendo con la investigación de Coincidentemente reportado por Monteza (2012).Evidencia que hay relación significativa entre el clima laboral, en las condiciones físicas o materiales, considerando la más asociada a la satisfacción laboral con relación positiva y significativa ( $p=0.05$ ) con una calificación de baja satisfacción con el 39% y un 32% medianamente satisfecho en los profesionales. Al respecto Solano (2012).Evidencia en dicha dimensión que el ambiente de trabajo que percibe el personal de salud es satisfacción laboral medio con el 33.3% y solo un 30. % perciben satisfacción baja. Como lo manifiesta Rodríguez, Paz, Lizama (2011). Refiere que en esta dimensión los empleados se encuentran satisfecho con el 43. % solo un 18% muy satisfecho.

Resultado opuesto de Cáceres (2012).Refiere que prevaleció el ambiente de trabajo es confortable con el 89% perciben satisfacción laboral muy alto y solo un 77% perciben satisfacción laboral alto.

En el servicio de emergencia se puede destacar que el profesional de salud presenta satisfacción laboral de medio a bajo con el trabajo que realiza considerando que casi la mitad de la población refiere que no se encuentran satisfechos en el área donde desempeñan sus labores y un grupo pequeño refieren que hay una mala distribución de trabajo, estos resultados refleja la importancia de la labor que realiza el trabajador en el servicio de emergencia, las causas pueden ser el ambiente de trabajo inadecuado , hacinamiento por la migración de pacientes , deficiencias en cuanto a la iluminación , con una infraestructura antigua , donde las autoridades solo adicionan ambientes y finalmente existen materiales y equipos en mal estado de conservación y funcionamiento. Este resultado lo respalda con el concepto de Fernández y Ríos, las condiciones físicas del entorno que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor,



así mismo Robbins. Menciona que el comportamiento del trabajador abandona la organización en busca de un puesto nuevo y en mejores condiciones.

En relación a la segunda hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .01$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre clima laboral y los beneficios Laborales y/o Remunerativos de la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016, coincidiendo con la investigación de Tal como lo reporta Alva (2011). Refiere que en la institución es el medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional con 72% manifiestan satisfacción laboral media y. Según Anaya (2012). Muestra que los empleados se sienten satisfechos con el trabajo que realizan con el 57%. Satisfacción laboral media.

Resultados opuestos son lo de Cáceres, (2015), muestran con el 42.9% satisfacción laboral alta, los empleados refieren que las remuneraciones son de acuerdo a la labor que realizan.

Estos resultados refleja la situación que existe en el Servicio de Emergencia cuyos profesionales de salud sienten que el sueldo es muy alentador en relación a la labor que realiza y aun existiendo las diferencias de sueldos entre las enfermeras y médicos nombrados y contratados que estos últimos no perciben todos los beneficios y derechos que les corresponde prevalece la antigüedad del personal que son mejor remunerados, del mismo modo los profesionales que tienen especialidad y laboran en áreas críticas perciben un bono adicional. El salario para el profesional de salud simboliza la compensación económica que recibe por brindar servicios a la población, comunidad y cumple con sus metas como profesional al brindar el cuidado y atención a los pacientes. Tal como lo reporta Blum y Taylor, la satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados cuyas labores tiene relación con el trabajo como el salario, las condiciones de trabajo, las oportunidades, el reconocimiento al trabajo, las relaciones sociales en el empleo y el trato justo, según Márquez, las motivaciones al trabajador son importantes donde pueden percibir como sueldos y salarios, incentivos y gratificaciones son las compensaciones que los empleados reciben a cambio de sus labores.

En relación a la tercera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .01$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre el clima laboral y las políticas Administrativas de la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016, coincidiendo con la investigación de Estudio realizado por Alva (2012), califica las políticas administrativas con el 48% satisfacción laboral media que perciben las enfermeras el horario de trabajo es incómodo. A diferencia de Sánchez (2010) demuestra que en esta dimensión el 54.7% presentó parcial satisfacción laboral.

Resultado opuesto es de Cáceres (2015), muestra que en la dimensión políticas administrativas en la unidad críticas del servicio de emergencia los profesionales perciben con el 54.3% alta satisfacción y 77% es muy alta.

Estos resultados refleja que los profesionales de salud de emergencia los objetivos y metas no están bien definidas y conocidas por el profesional de salud, las políticas son flexibles por lo tanto no son claras en el plan operativo y estratégico del Servicio de Emergencia, sin embargo refleja satisfacción laboral media, el personal tiene ideas y opiniones diferentes posiblemente esto radica en el nivel de conocimiento en cada uno de los profesionales, esto en relación al tiempo de servicio y compromiso de cada trabajador, la negativa de las autoridades, la rotación continua de los trabajadores sin la menor explicación a cada uno de los involucrados, la mala distribución de los horarios. Tal como lo explica Marriner, Tomey, citado Sánchez, las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos, normas institucionales dirigidas a regular la satisfacción laboral y asociada directamente en el trabajador y constituyen medios para alcanzar la meta y objetivos en la organización.

En relación a la cuarta hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .01$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre el clima laboral y las relaciones Interpersonales de la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016, coincidiendo con la investigación de Según lo expresado por Vargas (2012), señala con el 75% de los empleados manifiestan sentirse satisfechos con las labores que realizan.

Del mismo modo Pavón (2011), refiere que les agrada trabajar con sus compañeros con el 74.1%.

Resultado opuesto de Cáceres (2015), señala que el 91% mantiene una relación adecuada con sus compañeros de trabajo.

Estos resultados explica que falta una buena interacción con el personal y con los pacientes en el área de Emergencia, así mismo la jefatura forma grupos de trabajo sin tener en cuenta su situación económica, social y psicológica por lo que atraviesa el personal de Salud, esto conlleva a rivalidades y celo profesional, las enfermeras y médicos realizan docencia en horas de trabajo, esto hace que provoque conflicto entre profesionales estas conductas afecta en el desempeño de cada uno de los trabajadores . Las buenas relaciones interpersonales dan confianza credibilidad, atreves de demostraciones de confiabilidad, responsabilidad y empatía. Esto lo explica Palma en el año 2004 p.14, es el grado de complacencia frente a las interrelaciones con otros miembros de la organización con quien se comparte las actitudes laborales cotidianas.

En relación a la quinta hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .01$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre el clima laboral y el desarrollo Personal de la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016, coincidiendo con la investigación de Coincidentemente a lo manifestado por Alva (2013).Refiere que los empleados disfrutan de cada labor que realizan en su centro de trabajo así mismo el desarrollo personal influye en la satisfacción laboral con el 69%. A diferencia de Cáceres (2015), refiere que el personal disfruta de cada labor que realiza con el 68.6% y solo un 50% percibe que el trabajo les permite a desarrollarse personalmente.

Los resultados muestran satisfacción media en los profesionales lo que indica , el desarrollo personal posiblemente están influenciadas por la actual gestión cuya Jefatura de Emergencia son líderes autocráticos se observa la falta de promover el reconocimiento al buen desempeño, asenso como un premio a la labor que realiza , así mismo el Comité de Capacitación de Hospital promueve el desarrollo de la capacitación continua; el jefe del

servicio se rehúsa hacer participar en dichos eventos así mismo no toman en cuenta las opiniones y críticas para dar soluciones a los problemas encontrados por este motivo los profesionales se encuentran con parcial satisfacción laboral. Los resultados son respaldados por el concepto de Salazar (2013). Señala que el sentimiento percibido por los trabajadores en la organización encuentra apoyo y estímulo para el crecimiento personal, profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y promoción.

En relación a la sexta hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .01$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de Tareas de la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016, coincidiendo con la investigación de Tal como lo reporta Cáceres (2015), refiere que se sienten complicado con las tareas que realizan con el 68.6% perciben satisfacción laboral media y solo un 28.6% perciben que el trabajo les aburre. Al respecto Monteza (2012), señala que las tareas que realizan los trabajadores lo perciben como algo sin importancia con el 38% refieren satisfacción laboral media.

Resultado opuesto por Alva (2013). Refiere que les gusta su trabajo que realizan con el 69% y solo un 20% perciben baja satisfacción, y pavón (2012), señala que el 84% se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan.

En este contexto observado en el Servicio de Emergencia el profesional de salud se encuentra con satisfacción laboral media lo que indica que las autoridades del servicio de Emergencia no valoran las habilidades y capacidades del personal a su cargo, para el cumplimiento eficiente de sus funciones, por otra parte el profesional de salud no pone el interés para desarrollar completamente sus obligaciones a un cargo con responsabilidad durante la realización de sus actividades, solo realizan en forma rutinaria y por cumplimiento todo ello falta de motivación en la organización. Estos resultados lo sustenta con el concepto de Chiavenato (2009 p.179) .El desarrollo de las tareas ocurre en la medida en que la persona desarrolla una labor completa y cuyo resultado final es un producto suyo, de manera que se sienta dueña del espacio laboral o del propio trabajo realizado, es decir, cuando la persona desarrolla un trabajo integral que le dé una sensación de totalidad extensión y objetivo alcanzado.

En relación a la séptima hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .01$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre clima laboral y la relación con la Autoridad de la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016, coincidiendo con la investigación de Estudios con resultados similares expuestos por Monteza (2012). Muestra que los jefes son comprensivos con el 37% de satisfacción laboral medio, por su parte Calcina (2015), refiere llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo con el 62.9%, al respecto Alva (2012). refiere que la relación con sus superiores es cordial con el 62% satisfacción laboral media y solo un 38% baja satisfacción, influye en la disposición con la autoridad.

En particular en esta dimensión Chiang, Salazar, Marín, y Núñez (2011), demuestra que no existen diferencias significativas entre los hospitales públicos de alta y baja complejidad, las relaciones más altas es el nivel de satisfacción laboral con el 71.1% se dan entre las dimensiones relación con la autoridad lo que nos indica que les gustan sus trabajos y aprecian la relación directa y estrecha entre directivos y subordinados.

En la realidad problemática podemos explicar en el Servicio de Emergencia el profesional de salud usa comunicación vertical ascendente quiere decir que suele ser insuficiente y es poco valorado por los Jefes del Servicio que no promueven jerarquías, en cuanto a asenso, y se limitan a formar grupos de trabajo así mismo ocupan cargos de confianza sin tomar en cuenta los años de servicio y la formación académica; los cargos de Jefatura no son sometido a concurso prevaleciendo de esta manera la amistad, obteniendo beneficio en la programación de los horarios de trabajo, viajes por capacitaciones; becas, sin reembolso sin conocimientos de los trabajadores del Servicio. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación o rechazo al jefe, sin embargo la reacción de los trabajadores hacia sus jefes dependerá usualmente de las características de ello, así como las características del jefe. Al respecto Palma el 1999, refiere que es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Finalmente se considera que esta investigación es un aporte que permitirá continuar con otras investigaciones y aplicar nuevos métodos para mejorar el clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de la salud.

## **V. Conclusiones**

- Primera.** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre clima laboral y la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,650.
- Segunda.** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre clima laboral y condiciones físicas o materiales de la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de, 603.
- Tercera.** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación una relación significativa entre clima laboral y los beneficios laborales y remunerativos de la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de, 552.
- Cuarta.** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación una relación significativa entre clima laboral y las políticas administrativas de la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,520.
- Quinta.** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación una relación significativa entre clima laboral y las relaciones interpersonales de la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,665.
- Sexta.** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación una relación significativa entre clima laboral y el desarrollo personal de la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique

Bernales Lima 2016; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de, 545.

**Séptima.** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación una relación significativa entre clima laboral y el desempeño de tareas de la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de, 575.

**Octava.** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre clima laboral y la relación con la Autoridad de la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de, 545.



## **VI. Recomendaciones**

- Primera.** La jefatura del departamento de emergencia y jefes del área debe mejorar las condiciones físicas y materiales para que el trabajador pueda realizar sus labores, como ambiente confortable, cómodo, seguro, sin poner en riesgo su salud, así mismo los beneficios laborales deben ser equitativos, para que los trabajadores se sientan seguros en su puesto de trabajo así fortalecer y mejorar la satisfacción laboral y mantener un clima laboral favorable.
- Segunda.** El departamento de emergencia y jefaturas deben hacer participar al profesional de salud en proyectos de investigación y premiar al buen trabajo, realizar plan de trabajo involucrando a las autoridades de la institución. Premiar al buen trabajador, con becas de capacitación fuera del país.
- Tercera.** Las jefaturas deben promover un buen ambiente de trabajo, cálido, humano, dinámico así mismo programar capacitaciones continuas, como talleres de trabajo en equipo, relaciones humanas y premiar a la solidaridad con sus compañeros de trabajo.
- Cuarta.** El jefe del servicio de emergencia debe tener buenas relaciones con sus trabajadores, valorar el trabajo, ser flexibles y no autoritarios, no formar grupos, se debe enfatizar en la meritocracia. Así fortalecer la mejora de satisfacción laboral y mantener un clima laboral favorable.

## **VII. Referencias bibliográficas**

- Acosta, D. & Carrillo A. (2012). Satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería en los servicios de emergencia de los hospitales “Ruiz y Páez” (Trabajo de grado de licenciada en enfermería). Universidad de Oriente Núcleo Bolívar. Venezuela.
- Anaya, J. (2010). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealba Gutiérrez-Es Salud*. (Tesis Especialista centro quirúrgico. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Alva, S. (2012). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Intermedios Neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal*. (Tesis para obtener grado de Especialista) .Universidad Nacional mayor de San Marcos. Perú
- Acosta, B. y Venegas. C. (2010,08 de junio).Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista mexicana IIPSI facultad de psicología, ISSN impresa: 1560 - 909X, ISSN 1609 – 7475*.
- Amorós, E. (2008) .Comportamiento humano en las organizaciones del norte del Perú. *Enciclopedia peruana, ISBN-13: 978-84-691-6189-0, N° Registro: 08/80934*.
- Alvarado, C. (2014). *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval*. (Tesis para obtener grado de magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Asepeyo, P. (2007) Dirección de Seguridad e Higiene, Clima Organizacional, documento técnico; 2007. Disponible en [www.asepeyo.es](http://www.asepeyo.es)
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas
- Betancur, M. & Ramírez, A. (2009).*Clima organizacional como regulador de la conducta social de las personas en el trabajo según resultado del CPC*. (Trabajo de grado psicólogo,). Universidad San Buenaventura. Colombia.
- Barquín, M. (1980) Dirección de Hospitales. Organización de la atención médica. Editorial interamericana S.A. cuarta edición. 1979.
- Barth, L. (2004) .Norma Internacional de Contabilidad N° 19. IFRS Fundación.
- Cabello, J. (2014). *Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales*. (Tesis para obtener grado de cirujano médico).Universidad Nacional Mayor de San Marco Perú.
- Chiang, V., Salazar, M. & Rodrigo, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Articulo Salud de los Trabajadores / Volumen 19 N° 1 / Enero – Junio 2011*.Venezuela.
- Chiang, M. & Núñez, K. (2010).*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: Editorial trillas.
- Chiavenato, E. (2011) .*Capital humano de las organizaciones*. Brasil: McGraw Hill

- Del Rio, M. & Montalvo, H. (2013) .Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica, *Rev. Méd panacea*. 2013; 3(1): 11-14.
- Domínguez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración*, 4 (1): 59-70, Vol. 4.
- Franco, J. (2015). *Clima laboral percibido por los profesionales de enfermería del hospital general Liborio panchana Sotomayor, santa Elena 2014*. (Tesis para obtener grado de Magister).Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Fernández, S. (2010) .*Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill
- Guadalupe, J. & Montoya S. (2009) .Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal .*Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 14, núm. 1, enero-junio, 2009, pp. 105-118
- Guadalupe, M. & Ibarra. L. (2007). *Diagnóstico de Clima Organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato México*. Cdroom
- Goicochea, P., Blázquez, C. & Blázquez, C. (2011) .Satisfacción del personal de salud en un hospital Universitario. *Artículo. Salud en Tabasco*, vol. 17, núm. 1-2, enero-agosto, 2011, pp. 13-21 México.
- Juárez, S. (2012) .Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev. Med Inst Mex Seguro Soc* 2012; 50 (3): 307-314 RM2012-3-14, Clima organizacional. Pmd
- Jaramillo, I. y González, F. (2010).*Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda*. (Tesis obtener grado de magister).Universidad tecnológica de Pereira facultad de ingeniería industrial Pereira. Colombia
- Kcomt, P. (2012).*Relación entre la satisfacción de usuario interno y externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique* (Tesis para obtener grado de especialista).Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- López, D. & González, C. (2011). *Diagnóstico de clima organizacional y plan de mejoramiento para la empresa de confección Vía Libre*. (Trabajo de grado para optar al título de Psicólogo).Universidad san buenaventura facultad de psicología Medellín. Colombia.
- Lit, G. & Stringer, R. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Locke, E. (2012) *The nature and causes of job satisfaction*. En M. D. Dunnette. *Handbook of Industrial and Organization Psychology* .Nueva York: John Wiley & Sons. 1976.

- Louffat, E. (2012). *Administración fundamentos del proceso administrativo*. Cengage Learning: Argentina.
- López, C. & Navarro, E. (2010). *Análisis del clima organizacional aplicado al Hospital de Victoria. (Para obtener grado de licenciada)*. Universidad Austral de Chile
- Mano, L., Mano, C. & Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la Satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Artículo AD-ministrer, núm. 26. Universidad EAFIT Medellín, Colombia*.
- Monteza, N. (2012) *influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es Salud (tesis para obtener grado de magister)*. Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo.
- Márquez, L. (2002) .Satisfacción laboral. Manual, Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral>.
- Méndez, C. (2004) Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Editorial Universidad Del Rosario; pp. 13-143; 2006.
- Navarro, S. (2007). *Clima y compromiso organizacional* Edición electrónica. Libro [www.eumed.net/libros/2007c/340](http://www.eumed.net/libros/2007c/340) ISBN-13: 978-84-691-0999-1 N° Registro: 08/9869.
- Nava, G., Hernández, S., Hernández, M., Pérez, L. et, al. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Artículo original Arch Neurociencia Mex Vol. 18, Sup l-I: 16-21; 2013*
- Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los Profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana. (Tesis doctoral)*. Universidad politécnica de Valencia. España.
- Orbegoso, A. (2010) .Problemas teóricos del clima organizacional. *Rev. Psicol. 12, 347-362, 2010 Universidad César Vallejo*. Perú
- Pérez, N. & Rivera, P. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana*. (Tesis para obtener grado de magister). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Peraza, N. (2004) .Clima laboral .Estudios Gerenciales. *Revista Cód. 03/842. Volume 31, Issue 134, Pages 8–19. Doi:10.1016/j.estger.2014.08.00 Open Access funded by Universidad ICESI. Colombia*.
- Pérez, L. (2004) Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo del personal de salud.

- Palma, S. (2006). *Percepción del Clima Laboral según el Grupo Ocupacional de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo* (Tesis para obtener grado de magister). Universidad Ricardo Palma facultad de psicología. Perú
- Rodríguez, A., Paz, M., Lizama, J., Cornejo, F. (2011) .Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal Chilena. *Artículo. Localización: Salud & Sociedad, ISSN-e 0718-7475, Vol. 2, N° 2, 2011, págs. 219-234.* Chile
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson
- Reyes, A. (2012) .Clima Organizacional. Academia de administración. Universidad Autónoma de Hidalgo. México
- Ramírez, A. & Benítez Guadarrama P. (2012).Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal Vol. 22 No. 8* <http://www.acuedi.org/ddata/1740.pdf>
- Ruiz, E. Reyes B. Suarez R. (2014). *Clima y Satisfacción laboral en el personal docente y no docente de la i.e. n° 82753, distrito de llapa, provincia san miguel – Cajamarca*. 2014. (Tesis para obtener grado de educación). Universidad César Vallejo Perú
- Solano, S. (2012) .Satisfacción laboral en profesionales de Enfermería. *Revista Cuidarte: ISSN: 2216-0973.* Colombia
- Segura, A. (2012) .Clima organizacional un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. *Artículo de reflexión no derivado de investigación. av.enferm., XXX (1): 107-113, 2012.*Cuba.
- Sánchez, K. (2010) .*Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de los micros redes Cuñumbuque y Tabalosos 2010.* (Tesis para optar grado de magister). Universidad nacional de san Martin Tarapoto. Perú.
- Santa, M. & Sampedro, B. (2012) .Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica versión. ISSN 1684-182.*Cuba
- Sifuentes, J. & Manrique, G. (2014). *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia* (Tesis para obtener grado de Magíster.). Universidad Nacional de Colombia.
- Salazar, J. (2013) *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala.* (Tesis para obtener grado de psicólogo). Universidad Rafael Landívar. Guatemala

- Torres, O. (2012). *Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 Fray Bartolomé de Las Casas* (Tesis para obtener grado de magister). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador
- Torrecilla, O. (2004) *Clima Organizacional y su relación con la productividad laboral. Mza., documento de cátedra, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, U.N.C. 2005.*
- Torres, C. & Vegas, E. (2014). Escala de clima organizacional. Universidad peruana unión. Perú. E.A.P Psicología, Universidad Peruana Unión-FT IV CONACIN
- Uribe, F. (2014). *Clima y ambiente organizacional*. Editorial el manual modernos.S.A de C V. México
- Valverde, S. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Centro Quirúrgico del hospital nacional Sergio Enrique Bernales* (Tesis especialista.). Universidad Nacional Callao. Perú.
- Vásquez, H. (2008). Metodología de la investigación científica Eupg. Universidad Federico Villarreal.
- Vera de Corbalán, M. (2013). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. *Artículo original: Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud, Vol. 11(2). Diciembre 2013:45.* Paragua



## **Apéndices**

## Apéndice A

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Clima laboral y Satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016  
 AUTORA: Saldaña Labajos Anabelba

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 1: Clima Laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<p><b>General:</b>            ¿El Clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?</p> <p><b>Problemas específicos:</b>            ¿El clima laboral se relaciona significativamente con las Condiciones físicas o Materiales del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?</p> <p>¿El clima laboral se relaciona significativamente con los Beneficios Laborales y/o Remunerativos del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?</p> <p>¿El clima laboral se relaciona significativamente con las Políticas Administrativas del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?</p>	<p><b>Objetivo general</b>            Establecer la relación entre Clima laboral con la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b>            Determinar la relación entre clima laboral con las Condiciones físicas o Materiales del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.            Determinar la relación entre clima laboral con los Beneficios Laborales y/o Remunerativos del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.</p>	<p><b>Hipótesis General.</b>            H1: El clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específica: 1</b>            H1: El clima laboral se relaciona significativamente con las Condiciones físicas o Materiales del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.</p>	Estructura	Reglas procedimientos, tramites y otras limitaciones	1,10.	Favorable Media Desfavorable
			Responsabilidad	Autonomía en la toma de decisiones	11,17	
			Recompensa	Recompensa recibida por su trabajo	18,23	
			Riesgo	Sentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que se les imponen.	24,27	
			Relaciones Cooperación	Buenas relaciones sociales Presencia de un espíritu de ayuda dentro de la organización.	28,38	
			Estándares de desempeño	Normas de rendimiento de la empresa.	39,43	
			Conflicto	Aceptar los problemas y buscar soluciones	44,48	
			Identidad	Sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización	49,52	

<p>¿El clima laboral se relaciona significativamente con las Relaciones Interpersonales del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?</p> <p>¿El clima laboral se relaciona significativamente con el Desarrollo Personal del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?</p> <p>¿El clima laboral se relaciona significativamente con el Desempeño de Tareas del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?</p> <p>¿El clima laboral se relaciona significativamente con la Autoridad del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre clima laboral con las Políticas administrativas del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.</p> <p>Determinar la relación entre clima laboral con las Relaciones Interpersonales del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.</p> <p>Determinar la relación entre clima laboral con el desarrollo Personal del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.</p> <p>Determinar la relación entre clima laboral con el desempeño de Tareas del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.</p> <p>Determinar la relación entre clima laboral con la Relación en la Autoridad del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016</p>	<p><b>Hipótesis Específica: 2</b> H1: El clima laboral se relaciona significativamente con los Beneficios Laborales y/o Remunerativos del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específica: 3</b> H1: El clima laboral se relaciona significativamente con las Políticas administrativas del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específica: 4</b> H1: El clima laboral se relaciona significativamente con las Relaciones Interpersonales del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específica: 5</b> H1: El clima laboral se relaciona significativamente con el desarrollo Personal del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específica: 6</b> H1: El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de Tareas del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específica: 7</b> H1: El clima laboral se relaciona significativamente con la Relación con la Autoridad del profesional de salud del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima</p>	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 2: Satisfacción laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Condiciones Físicas y/o Materiales	Seguridad y salud laboral	1,5	Bajo			
Beneficios laborales o Remunerativos	Recompensa por su trabajo realizado.	6,9	Medio			
Políticas Administrativas	Acuerdos frente a las limitaciones institucionales	10,14	Alto			
Relaciones Interpersonales	Interrelación con los miembros de la organización	15,18				
Desarrollo Personal	Autorrealización	19,24				
Desempeño de Tareas	Valoración de sus tareas cotidianas.	25,30.				
Relación con la Autoridad	Apreciación de su relación con él jefe directo	31,36.				

**Apéndice B**
**CLIMA ORGANIZACIONAL LITWIN & STRINGER MODIFICADO**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>Muy em desacuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>I. ESTRUCTURA</b>				
1. En esta organización las tareas están claramente definidas				
2. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas				
3. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones				
4. Conozco claramente las políticas de la organización				
5. Conozco claramente la estructura de la organización				
6. En esta organización no existe muchos papeleos para hacer las cosas				
7. El exceso de reglas, detalles administrativos impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)				
8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación				
9. En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar				
10. Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan				
<b>II. RESPONSABILIDAD</b>				
11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces				
12. Nuestra gerencia le gusta que haga bien mi trabajo, sin estar verificándolo con ellos				
13. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto solo yo soy responsable por el trabajo realizado				
14. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo				
15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver sus problemas por si mismas				
16. En nuestra organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas				
17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades				
<b>III. RECOMPENSA</b>				
18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda que el mejor ascienda				
19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas				
20. Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo				
21. En esta organización hay muchísima crítica				

22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.				
23. Cuando cometo algún error me sancionan				
<b>IV. RIESGO</b>				
24. La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente				
25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos				
26. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad				
27. Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea				
<b>V. RELACIONES</b>				
28. Entre la gente de esta organización prevalece una atmosfera amistosa.				
29. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones				
30. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización				
31. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí				
32. Las relaciones Gerencia-Trabajador tienden a ser agradables				
<b>VI. COOPERACIÓN</b>				
33. En esta organización se exige un rendimiento bastante alto				
34. La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar				
35. En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.				
36. La gerencia piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien.				
37. Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.				
38. Me siento orgulloso de mi desempeño.				
<b>VII. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO</b>				
39. Si me equivoco, las cosas van mal con mis superiores.				
40. En esta institución la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.				
41. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente uno en el otro.				
42. Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
43. La filosofía de nuestra gerencia enfatiza el factor humano, como se sienten las personas, etc.				
<b>VIII. CONFLICTO</b>				
44. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.				
45. La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.				

46. La gerencia siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos.				
47. Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes.				
48. Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.				
<b>IX. IDENTIDAD</b>				
49. La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización.				
50. Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.				
51. Siento que no hay mucha lealtad, por parte del personal hacia la compañía.				
52. En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.				

## Apéndice C

### INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Condiciones físicas o Materiales	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. El ambiente donde trabajo es confortable.					
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente					
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
<b>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>					
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
7. Me siento mal con lo que gano.					
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
<b>Políticas Administrativas</b>					
10. Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
12. Me disgusta mi horario					
13. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
<b>Relaciones Interpersonales</b>					
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17. Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
<b>Desarrollo Personal</b>					
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
<b>Desempeño de Tareas</b>					
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
26. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
27. Me siento realmente útil con la labor que hago.					
28. Mi trabajo me aburre.					
29. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
<b>Relación con la Autoridad</b>					
31. Los jefes son comprensivos.					
32. Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi					

trabajo.					
33.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
36. Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					



**Apéndice D**
**VALIDACIONES**

DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>I. ESTRUCTURA</b>							
1.En esta organización las tareas están claramente definidas	✓		✓		✓		
2.En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas	✓		✓		✓		
3.En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones	✓		✓		✓		
4.Conozco claramente las políticas de la organización	✓		✓		✓		
5.Conozco claramente la estructura de la organización	✓		✓		✓		
6.En esta organización no existe muchos papeleos para hacer las cosas	✓		✓		✓		
7.El exceso de reglas, detalles administrativos impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)	✓		✓		✓		
8.Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación	✓		✓		✓		
9.En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar	✓		✓		✓		
10.Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan			✓		✓		
<b>II. RESPONSABILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11.No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces	✓		✓		✓		
12.Nuestra gerencia le gusta que haga bien mi trabajo, sin estar verificándolo con ellos	✓		✓		✓		
13.Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto solo yo soy responsable por el trabajo realizado	✓		✓		✓		

14. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo	✓		✓		✓		
15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver sus problemas por si mismas	✓		✓		✓		
16. En nuestra organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas	✓		✓		✓		
17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades	✓		✓		✓		
<b>III RECOMPENSA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda que el mejor ascienda	✓		✓		✓		
19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas	✓		✓		✓		
20. Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo	✓		✓		✓		
21. En esta organización hay muchísima crítica	✓		✓		✓		
22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	✓		✓		✓		
23. Cuando cometo algún error me sancionan	✓		✓		✓		
<b>IV. RIESGO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
24. La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente	✓		✓		✓		
25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos	✓		✓		✓		
26. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad	✓		✓		✓		
27. Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea	✓		✓		✓		
<b>V. RELACIONES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
28. Entre la gente de esta organización prevalece una atmosfera amistosa.	✓		✓		✓		
29. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones	✓		✓		✓		

47. Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes.	✓		✓		✓		
48. Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.	✓				✓		
<b>IX. IDENTIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
49. La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización.	✓		✓		✓		
50. Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.	✓		✓		✓		
51. Siento que no hay mucha lealtad, por parte del personal hacia la compañía.	✓		✓		✓		
52. En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [✓]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. DANIEL CÓRDOVA SOTOMAYOR      DNI: 0887755.....

Especialidad del validador: Mg: En Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de Abril 2016

*Daniel Cordova S*

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACI3N LABORAL**

DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Condiciones físicas o Materiales</b>							
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓						
2. El ambiente donde trabajo es confortable.	✓						
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	✓						
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente	✓						
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓						
<b>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	✓						
7. Me siento mal con lo que gano.	✓						
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	✓						
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓						
<b>Políticas Administrativas</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10. Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	✓						
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓						
12. Me disgusta mi horario	✓						
13. El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓						
14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓						

<b>Relaciones Interpersonales</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	✓						
16. Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓						
17. Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.	✓						
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓						
<b>Desarrollo Personal</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓						
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓						
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	✓						
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓						
23. Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓						
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓						
<b>Desempeño de Tareas</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.	✓						
26. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓						
27. Me siento realmente útil con la labor que hago.	✓						
28. Mi trabajo me aburre.	✓						

29. Me siento complacido con la actividad que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
30. Me gusta el trabajo que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Relación con la Autoridad</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
31. Los jefes son comprensivos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
32. Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
33. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
35. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
36. Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. DANIEL CÓRDOVA SOTOMAYOR    DNI: 08877455.....

Especialidad del validador: Mg. en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

02 de abril 2016



Firma del Experto Informante







**Apéndice F**

**FICHA TÉCNICA**

Nombre del Instrumento	<b>Clima Laboral</b>
Autores:	Elaborada Litwin y Stringer (1968); modificado por Lic. Echezuria y Rivas (2001)
Objetivo del instrumento:	Evaluar el clima laboral del profesional de salud
Población a la que se puede administrar:	Al profesional de salud
Forma de Administración:	Individual con un tiempo de aplicación 35 minutos , en forma anónima
Descripción del Instrumento:	<p><b>Dimensiones :</b>                      Estructura: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10                      Responsabilidad: 11,12,13,14,15,16,17                      Recompensa: 18,19,20,21,22,23                      Riesgo : 24,25,26,27                      Relaciones Cooperación : 28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38                      Estándares de desempeño: 39,40,41,42,43                      Conflicto : 44,45,46,47,48                      Identidad: 49,50,51,52</p> <p><b>Indicadores :</b>                      Reglas procedimientos, tramites y otras limitaciones                      Autonomía en la toma de decisiones                      Recompensa recibida por su trabajo                      Sentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que se les imponen.                      Buenas relaciones sociales                      Presencia de un espíritu de ayuda dentro de la organización                      Normas de rendimiento de la empresa.                      Normas de rendimiento de la empresa.                      Aceptar los problemas y buscar soluciones.                      Sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización</p> <p><b>Escala de respuesta :</b> Muy en desacuerdo :1 En desacuerdo : 2 de acuerdo: 3 muy de acuerdo: 4</p> <p><b>Baremo:</b> 126-208 favorable, 104-155 media 52-103 desfavorable                      Se obtuvo de un estudio piloto realizado por Anabelba Saldaña labajos</p>
Muestra de tipificación:	30 profesionales de salud área de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernalés
validez de contenido:	Juicio experto : Mg. Daniel Córdova Sotomayor
Confiabilidad:	Alfa de corn Bach : 0.927 (Piloto)

### FICHA TÉCNICA SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre del Instrumento	Satisfacción Laboral
Autor	Sonia Palma Carrillo (1999). Citado por Anabelba Saldaña Labajos(2016)
Objetivo del instrumento:	Evaluar la satisfacción laboral del profesional de salud
Población a la que se puede administrar:	Al profesional de salud
Forma de Administración:	Individual con un tiempo de aplicación 35 minutos , en forma anónima
Descripción del Instrumento:	<p><b>Dimensiones :</b>            Condiciones Físicas y/o Materiales :1,2,3,4,5            Beneficios laborales o Remunerativos: 6,7,8,9            Políticas administrativas: 6,7,8,9            Relaciones Interpersonales: 15,16,17,18,            Desarrollo Personal: 19,20,21,22,23,24            Desempeño de Tareas: 25,26,27,28,29,            Relación con la Autoridad: 30,31,32,33,34,35,36</p> <p><b>Indicadores :</b>            Seguridad y salud laboral            Recompensa por su trabajo realizado.            Acuerdos frente a las limitaciones institucionales            Interrelación con los miembros de la organización            Autorrealización            Valoración de sus tareas cotidianas.            Apreciación de su relación con él jefe directo</p> <p><b>Escala de respuesta:</b> Total de acuerdo: 5 De acuerdo: 4 indeciso : 3 en desacuerdo: 2 total desacuerdo: 1</p> <p><b>Baremo:</b> 132-180 Alto, 84-131 regular 36- 83 baja            Se obtuvo de un estudio piloto realizado por Anabelba Saldaña Labajos            Preguntas negativas : 2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33            Preguntas positivas : 1,3,4,5,6,9,10,11,12,            13,14,18,20,21,22,24,25,27,28,29,30,32,34,35,36</p>
Muestra de tipificación:	30 profesionales de salud área de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales
validez de contenido:	Juicio experto : Mg. Daniel Córdova Sotomayor
Confiabilidad:	Alfa de cron Bach: 0.931 (piloto)

## ARTÍCULO CIENTÍFICO



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

### AUTORA

Anabelba Saldaña Labajos

Escuela de posgrado  
Universidad Cesar Vallejo filial Lima

LIMA 2016

### Resumen

El clima laboral y satisfacción laboral, es una herramienta gerencial fundamental para afrontar los desafíos a los cuales se ven abocados los líderes de las instituciones. El objetivo establecer la relación entre clima laboral en la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del hospital nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. El estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, no experimental y explicativo. Conclusiones; La variable clima laboral influye en la satisfacción laboral del profesional de salud es decir a mayor clima laboral, mayor será la satisfacción laboral, aceptando la hipótesis planteada.

**Palabras claves:** Clima laboral, satisfacción laboral, en el profesional de salud emergencia.

### Abstract

The work environment and job satisfaction, is an essential management tool to address the challenges to which the leaders of the institutions are doomed. A good working environment is an essential factor for success in the effective quality system implementation. The objective to establish the influence on job satisfaction of the Sergio Enrique Bernales Lima 2016 national hospital emergency health professional. The study

was quantitative, transverse, not experimental, and explanatory. Conclusions; The variable work environment influences job satisfaction of the health professional is to greater employee satisfaction, greater job satisfaction, accepting the hypothesis.

**Key words:** work environment, job satisfaction, in the professional of health emergency.

## **Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud**

### **Introducción**

El presente artículo tiene como propósito determinar la relación entre clima laboral en la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales 2015.

Litwin y Stringer (1968), El clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles, medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabajan en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

Como lo señala **Chiavenato**, las organizaciones que tienen éxito se preocupan en tener lugares adecuados para los trabajadores de brindar un buen servicio a las personas, la satisfacción laboral depende mucho de la calidad de vida de los trabajadores, el trabajo ayuda a traer talentos y mantenerlos en un clima organizacional saludable, motivar a las personas y conquistar su compromiso organizacional. (Citado Chiavenato 2009 p13 segunda edición).

En el servicio de emergencia se puede destacar que el profesional de salud presenta alta insatisfacción con el trabajo que realiza considerando que casi la mitad de la población refiere que no se encuentran satisfechos en el área donde desempeñan sus labores y un grupo pequeño refieren que hay una mala distribución de trabajo, estos resultados reflejan la importancia de la labor que realiza el trabajador en el servicio de emergencia, las causas pueden ser el ambiente de trabajo inadecuado, hacinamiento por la migración de pacientes, deficiencias en cuanto a la iluminación, con una infraestructura antigua, donde las autoridades solo adicionan ambientes y finalmente existen materiales y equipos en mal estado de conservación y funcionamiento. Este resultado lo respalda con el concepto de **Fernández y Ríos**, las condiciones físicas del entorno que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor, así mismo **Robbins**. Menciona que el comportamiento del trabajador abandona la organización en busca de un puesto nuevo y en mejores condiciones.

## **Metodología**

El presente estudio fue cuantitativa hipotético deductiva el diseño de estudio utilizado fue no experimental, de corte transversal correlacional, por tratarse de una población pequeña en el presente estudio se consideró a la totalidad de la población es decir a 60 profesionales de salud. El instrumento utilizado clima laboral fue, Elaborada Litwin y Stringer (1968); modificado por Lic. Echezuria y Rivas (2001), que consta de 52 ítems se utilizó prueba piloto 30 profesionales de la salud, confiabilidad del instrumento 0.887 alfa de cron Bach, así mismo se utilizó el instrumento de Sonia Palma Carrillo (1999), consta de 36 ítems se utilizó prueba piloto de 30 profesionales de la salud, confiabilidad 0.864 alfa de cron Bach. . Se trabajó a un nivel de significancia estadística de 0.05 ( $p < 0.05$ ).

### **3.2 Resultados inferenciales**

#### **3.2.1 clima laboral y satisfacción laboral**

##### **Contrastación de hipótesis**

Para probar esta hipótesis, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables cualitativas, que es el caso de la presente investigación.

##### **Prueba de hipótesis general:**

Ha: El clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

**Elección de nivel de significancia**  $\alpha = ,05$

**Regla de decisión** Si  $p < 05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 19

*Prueba de correlación y significación entre el clima laboral y satisfacción laboral*

		Correlaciones		
			Clima laboral	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente. Base de datos SPSS

En la tabla 19, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: El clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.650\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

## DISCUSIÓN

En el presente estudio se investigó la correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $p < .01$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016, coincidiendo con la investigación de por **Monteza**, (2012). Refiere que el 42% de las enfermeras consideran que el clima laboral es medianamente desfavorable en su centro de labores y solo un 31% califica que es favorable. Al respecto **Manosalva** (2015), refiere que el nivel del clima laboral es favorable en el personal de salud, igualmente perciben el nivel de satisfacción laboral es alta.

Tal como lo reporta **Salvador** (2012). Refiere que el clima laboral y la satisfacción laboral se encontró en niveles medios tendiendo a niveles altos, es decir la variable clima laboral influye en la variable satisfacción laboral, mientras mayor es el nivel de organización del trabajo mayor es la satisfacción en los trabajadores y el clima laboral.

Los resultados son diferentes por las condiciones laborales que presentan el grupo de población estudiada. En el área de Emergencia del hospital Sergio Enrique Bernales hay deficiencia como: infraestructura inadecuada, disminución de recursos humanos, materiales y económicos, rivalidades entre profesionales, esto hace que perciben un clima laboral desfavorable y parcial satisfacción laboral en el lugar de trabajo, a esto se adiciona una mala distribución física, la falta de incentivos económicos. En la asignación de jefatura prevalece el cargo de confianza, hay grupo de profesionales que no promueven el trabajo en equipo. Es importante tener en cuenta estos resultados, para que los jefes y directivos de la institución se involucren en la problemática de la organización y tomar acciones de mejora que beneficie a la organización. Como lo señala **Chiavenato**, las organizaciones que tienen éxito se preocupan en tener lugares adecuados para los trabajadores de brindar un buen servicio a las personas, la satisfacción laboral depende mucho de la calidad de vida de los trabajadores, el trabajo ayuda a traer talentos y mantenerlos en un clima organizacional saludable, motivar a las personas y conquistar su compromiso organizacional. (Citado Chiavenato 2009 p13 segunda edición).

### CONCLUSIONES

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre clima laboral y la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,650.

### Referencias Bibliográficas

- Anaya, J. (2010). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealba Gutiérrez-Es Salud*. (Tesis Especialista centro quirúrgico. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Alva, S. (2012). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Intermedios Neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal*. (Tesis para obtener grado de Especialista) .Universidad Nacional mayor de San Marcos. Perú
- Acosta, B. y Venegas. C. (2010,08 de junio).Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista mexicana IIPSI facultad de psicología, ISSN impresa: 1560 - 909X, ISSN 1609 – 7475*.
- Chiang, V., Salazar, M. y Rodrigo A. (2011, 11 de Junio). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Articulo Salud de los Trabajadores / Volumen 19 N° 1 / Enero – Junio 2011*.Venezuela.
- Chiang, Martin y Núñez (2010).*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: Editorial trillas.
- Chiavenato, E. (2011) .*Capital humano de las organizaciones*. Brasil: McGraw Hill
- Fernández, S. (2010) .*Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill
- Juárez, S. (2012) .Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev. Med Inst Mex Seguro Soc* 2012; 50 (3): 307-314 RM2012-3-14, Clima organizational. Pmd
- Lit win, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Locke, E. A. *The nature and causes of job satisfaction*. En M. D. Dunnette. *Handbook of Industrial and Organization Psychology* \_\_N.Nueva York: John Wiley & Sons. 1976.