

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Escuela de Posgrado

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Una Institución Adventista

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería
del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019**

Por

Ligia Nathali Ramírez Cruz

Asesora:

Dra. Mayela Cajachagua Castro

Lima, octubre 2019

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, MAYELA CAJACHAGUA CASTRO, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo académico: *“Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019.”*, constituye la memoria que presenta la licenciada: LIGIA NATHALI RAMIREZ CRUZ, para aspirar al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Cuidados Intensivos Pediátricos, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo académico son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los dieciocho días del mes de octubre de 2019.



Dra. Mayela Cajachagua Castro

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de
pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019

TRABAJO ACADÉMICO

Presentado para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería:
Cuidados Intensivos Pediátricos

JURADO CALIFICADOR



Mg. Nira Herminia Cutipa Gonzales

Presidente



Mg. Rodolfo Amado Arévalo Marcos

Secretario



Dra. Mayela Cajachagua Castro

Asesor

Lima, 18 de octubre de 2019

Índice

Resumen.....	vi
Capítulo I	7
Planteamiento del problema.....	7
Identificación del problema.....	7
Formulación del problema	8
Problema general.....	8
Problemas específicos.	9
Objetivos	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos.	10
Justificación de la investigación.....	11
Por su relevancia teórica	11
Por su relevancia metodológica	11
Por su relevancia social y practica	11
Presuposición filosófica.	12
Capítulo II.....	13
Desarrollo de las perspectivas teóricos	13
Antecedentes	13
Marco teóricas	16
Clima organizacional.	16
Satisfacción laboral	23
Modelo teórico de enfermería	27
Definición de términos	28
Capítulo III.....	29
Metodología	29
Descripción del área de estudio.....	29
Población y muestra	29
Población.....	29
Muestra.....	29
Tipo y diseño de estudio	30
Identificación de variables	30

Hipótesis de investigación.....	30
Hipótesis general.....	30
Operacionalización de la variable	32
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
Proceso de recolección de datos.....	38
Procesamiento de datos	38
Consideraciones éticas	39
Capítulo IV.....	40
Administración del proyecto de investigación.....	40
Cronograma de actividades	40
Presupuesto del trabajo de investigación	41
Referencias.....	42
Apéndices.....	44
Apéndice A. Cuestionarios.....	45
Apéndice B. Validación	50
Apéndice C. confiabilidad.....	51
Apéndice D. Consentimiento informado.....	52

Resumen

La eficiencia dentro de las instituciones de salud está relacionada innegablemente con el clima organizacional, convirtiéndose en un factor indispensable para el rendimiento de los profesionales de salud. Así mismo, tiene injerencia en la forma en que un individuo conoce su rendimiento, su productividad, su trabajo y su satisfacción (Eulalia & Sampedro, 2012). El trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima; para lo cual se empleará una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. La muestra estará constituida por 36 profesionales de enfermería; la selección será mediante un muestreo no probabilístico y de tipo censal. Para la recolección de los datos se emplearán instrumentos validados respectivamente y con la confiabilidad estadística, en cuanto a la recolección de los datos. La encuesta se realizará en el servicio de pediatría en el horario de almuerzo. El primer paso será explicar a las enfermeras que laboran en hospital nacional Hipólito Unanue sobre los objetivos del estudio a realizar; así mismo, para el análisis de los datos, se graficará la dispersión de las puntuaciones de ambas variables para verificar la existencia de la relación lineal, se realizará la comprobación de los supuestos de normalidad de las puntuaciones totales obtenidas por variable y posteriormente se generaron las tablas respectivas para la variable clima organizacional y las variable satisfacción laboral. Se respetarán los aspectos éticos durante todo el desarrollo del proyecto.

Palabras claves: *Clima organizacional, satisfacción laboral, profesionales de enfermería*

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del problema

La eficiencia dentro de las instituciones de salud está relacionada innegablemente con el clima organizacional, convirtiéndose en un factor indispensable para el rendimiento de los profesionales de salud. Así mismo, tiene injerencia en la forma en que un individuo conoce su rendimiento, su productividad, su trabajo y su satisfacción (Eulalia & Sampedro, 2012). Asimismo, se ha observado que la mayoría de la literatura médica se centra en las opiniones de los pacientes y sus experiencias en el entorno hospitalario, dejando de lado la problemática de los trabajadores. En torno a esto, Aguirre (1990) señala que, tanto las percepciones del usuario como las del trabajador, son importantes para el bienestar de gestión de servicios de salud ya que es el trabajador quien conoce mejor la organización desde el interior de la unidad hospitalaria (Bernal González, Pedraza Melo, & Sánchez Limón, 2015).

En consecuencia, se puede decir que, el clima organizacional “se refiere a la figura que tiene una empresa y contribuir en el comportamiento del trabajador, el desarrollo organizativo de gestión, innovación y cambio, así mismo como la calidad de atención y de los productos y/o servicios prestados así como en la satisfacción laboral” (Elgegeren, 2015). Por esta razón, se considera que un clima organizacional saludable mejora las “creencias, normas, valores, expectativas y prácticas compartidas y transferidas por los miembros de una empresa y que se manifiestan como conductas o comportamientos acordados y orientados a un mismo fin” (Segredo & Reyes, 2004).

Los directivos de las organizaciones solicitan de sus trabajadores, el logro de objetivos que satisfagan a los empleados, accionista y a la sociedad; de igual manera esperan que sean proactivos y promotores de metas institucionales. Del mismo modo, los trabajadores esperan el reconocimiento de su labor, mejores remuneraciones y un ambiente seguro y

justo. Por tal motivo, la satisfacción laboral está relacionada tanto con los trabajadores como con las organizaciones, teniendo pertinencia desde el desempeño laboral hasta la calidad de vida de los mismos, siendo de vital importancia en el crecimiento estratégico de las empresas (Sánchez & García, 2017). Bajo este contexto, Bobbio y Ramos (2010) sostienen que la satisfacción laboral es modificada por factores como el clima organizacional, la productividad, la actitud positiva del trabajador frente a la labor que realiza, la motivación.

Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tiene una gran importancia en el comportamiento del personal que trabaja en los hospitales, ya que permite maximizar aspectos como la innovación, diferenciación, eficacia y adaptación (Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, 2015).

Diversas investigaciones, a nivel internacional, han estudiado la relación entre ambas variables, tal es el caso de Juárez (2012), en México y Montoya et al. (2017), en Chile, que hallaron relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Igualmente, a nivel nacional, estudios realizados por Gutierrez y Payano (2018) en Lima y por Arias y Arias (2016) en Arequipa demostraron también relación entre dichas variables.

En el área de pediatría del Hospital Nacional Hipólito Unanue, al ingresar, note una gran falta de compañerismo entre las profesionales de enfermería que ahí laboran, ya que cuando el personal era “nuevo” solo había críticas y comentarios negativos hacia la colega. Este mismo ambiente, se vive en el área de cuidados intensivos pediátricos ya que al ingresar un personal nuevo, había actitudes como darle más pacientes o no hablarle ni explicarle donde se encontraban los materiales.

Formulación del problema

Problema general.

¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019?

Problemas específicos.

¿Cuál la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019?

¿Cuál la relación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019?

¿Cuál la relación entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019?

¿Cuál la relación entre la dimensión riesgo del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019?

¿Cuál la relación entre la dimensión calor del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019?

¿Cuál la relación entre la dimensión apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019?

¿Cuál la relación entre la dimensión estándares de desempeño del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019?

¿Cuál la relación entre la dimensión conflicto del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019?

¿Cuál la relación entre la dimensión identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019?

Objetivos

Objetivo general.

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima.

Objetivos específicos.

Identificar la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima.

Identificar la relación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima.

Identificar la relación entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima.

Identificar la relación entre la dimensión riesgo del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima.

Identificar la relación entre la dimensión calor del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima.

Identificar la relación entre la dimensión apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima.

Identificar la relación entre la dimensión estándares de desempeño del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima.

Identificar la relación entre la dimensión conflicto del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima.

Identificar la relación entre la dimensión identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima.

Justificación de la investigación

Por su relevancia teórica

Se realiza la búsqueda de la información, esquematización de la variable y esto sirva como referente para otros estudios. El análisis de las variables permitirá fortalecer el cuerpo de conocimientos de la disciplina enfermera.

Por su relevancia metodológica

Permitirá disponer de un instrumento validado en este proceso investigativo, el mismo que puede ser utilizado por otros investigadores en el hospital de estudio o en otros similares.

Por su relevancia social y práctica

Permitirá conocer el clima organizacional del Hospital Nacional Hipólito Unanue en el área de Pediatría, la cual se encuentra relacionada con los comportamientos

organizacionales y permite introducir cambios planeados en actitudes y conductas de las enfermeras.

Presuposición filosófica.

Al buscar medir la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral, es porque queremos lograr trabajadores satisfechos; al mantener un clima organizacional inadecuado crea empleados insatisfechos, cansados del día a día. Ante esto, Dios nos da calma diciendo, que Él, nuestro creador, no se fatiga no se cansa, porque Él siempre está para dar fuerzas al fatigado, el aumenta su vigor. Todos nos cansamos y tropezamos, pero nuestro Señor siempre está para renovar nuestras fuerzas y seguir. Esta presuposición filosófica se encuentra en Isaías 40: 28-31.

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes

Montoya et al. (2017) ejecutaron un trabajo de investigación, en Chile. Su objetivo fue determinar el clima organizacional y satisfacción laboral de profesores y trabajadores administrativos en una universidad del distrito de Chillán. El estudio fue de tipo cuantitativo y correlacional. Contó con 166 trabajadores a los que respondieron dos cuestionarios. Los resultados arrojaron que los que se sintieron satisfechos en sus centros de trabajo fueron el 95% de los docentes y el 90,6 de los administrativos, mientras que, los que percibieron un alto nivel de clima fueron el 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos. Por lo tanto, se logró establecer una relación entre los puntajes en general del clima organizacional y satisfacción laboral, tanto en docentes como en administrativos.

Carballo (2015) realizó un estudio, en la ciudad de México, que tuvo como objetivo determinar el nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el programa Caravanas de la salud en Tabasco. El trabajo fue de tipo observacional, de corte transversal y prospectivo. La muestra la conformaron 97 trabajadores activos al momento del estudio a quienes se les aplicó dos instrumentos, el cual fue unificado y a este cuestionario se le llamó "COSL 2014". Los resultados mostraron que había un clima organizacional favorable en el 76% de los trabajadores, mostraron una satisfacción laboral regular del 42%, de ellos. Por lo dicho, se concluyó que el personal operativo muestra que el clima organizacional es favorable, y la mayor parte del personal operativo muestra una satisfacción laboral parcial y regular.

Cifuentes y Manrique (2014) ejecutaron un estudio, en Colombia, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el centro de nivel cuatro de atención de la ciudad de Colombia-Bogotá. El trabajo fue

descriptivo y de corte transversal. Tuvo una población de 105 enfermeras. Se realizó la recolección de información con el cuestionario Font-Roja. Los resultados fueron una media de 2,91 para la satisfacción laboral de los enfermeros que laboran en la institución. De igual modo, no se presentó relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería con relación a el género, la edad, la formación académica y el área donde labora.

Juárez (2012) ejecutó un estudio en México cuyo objetivo fue determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital General Regional del seguro social. El estudio fue de tipo observacional, transversal, descriptivo y analítico. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas a los que se les midió por la escala de Likert- Thurstone. Los resultados fueron que si existe una relación positiva alta entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. Por consiguiente, se concluye que el clima organizacional es favorable y que esto condiciona una mejora significativa en la prestación de servicios de salud.

Gutierrez y Payano (2018) realizaron una investigación en Lima cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería de la clínica San Juan de Dios. El estudio fue de tipo cuantitativo, no experimental, de corte transversal y descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería a los que se le aplicaron dos cuestionarios. Los resultados fueron un p-valor de 0,0223 lo que indica que hay una relación. Del mismo modo, se percibe un clima organizacional saludable en el 17,8% de los enfermeros y se encontró satisfecho al 53,6% en su centro de trabajo. Por lo tanto, concluyeron que existe una relación significativa baja entre el clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la ya mencionada clínica.

Arévalo y Mora (2017) realizaron una investigación en Tarapoto, cuyo objetivo fue medir la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital nivel II de la red asistencial de Tarapoto-EsSaud. El estudio fue de tipo cuantitativo, correlacionar, no experimental, y de tipo transversal. La muestra estuvo conformada por 80 profesionales de enfermería a los cuales se les realizó dos cuestionarios. Los resultados revelaron que existe relación entre ambas variables con un p-valor menor de 0,05.

Castillo y Ruiz (2017) realizaron un estudio en Amazonas con el objetivo de medir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba. La investigación fue de corte transversal, correlacional. La muestra estuvo conformada por 54 trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario CL-SPC para medir clima organizacional y el SL-SPC para motivación laboral. Los resultados mostraron que hay relación entre clima organizacional y motivación laboral, obteniéndose un coeficiente de 0,750 (p-valor=0,000). Asimismo, se halló relación entre clima organizacional y la dimensión condiciones físicas y/o materiales (p-valor=0,000), políticas administrativas (p-valor=0,000), relaciones sociales (p-valor=0,000), desarrollo personal (p-valor =0,000), desempeño de tareas (p-valor = 0,000) y relación con la autoridad (p-valor = 0,000).

Arias y Arias (2016) realizaron un estudio, en Arequipa, con el objetivo de valorar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación tuvo un diseño correlacional. La muestra estuvo conformada de 45 trabajadores a los que se desarrolló el perfil organizacional de Liker y la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. Cuyo resultado mostro una relación moderada entre las variables, siendo las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento las de mayor puntuación con la satisfacción laboral. También se mostró una diferencia entre los varones y mujeres, entre el grado de instrucción y el área

de trabajo del personal evaluado. Así mismo, concluyeron que hay una relación moderada entre el clima y la satisfacción laboral.

Marco teóricas

Clima organizacional.

Rodríguez (2011) define al clima organizacional como las ideas compartidas por los trabajadores de una organización respecto al trabajo que ejecutan, su ambiente físico, las relaciones interpersonales y las relaciones con las autoridades que puedan afectar el trabajo realizado. Así mismo, Palma (2004) dice que el clima organizacional es la manera en la que el trabajador percibe su ambiente laboral y las funciones que ejecuta en él, y así como de su logro personal, y la relación con los demás trabajadores en sus condiciones de trabajo.

Chiavenato (2004) explica que el clima organizacional puede ser definido como las características del medio donde se labora, cuyas características pueden ser directas o indirectas, y puede intervenir en factores organizacionales y los individuales. Por su parte García (2007) hace referencia que el clima organizacional está relacionada con la motivación de los trabajadores. Si la motivación de los trabajadores es elevada, el clima será favorable. Cuando la motivación de los trabajadores es baja, el clima organizacional tiende a deteriorarse.

Robbins define el clima organizacional o también llamado entorno organizacional como un ambiente, el cual está compuesto de las instituciones y fuerzas externas que de una u otra manera influyen en su desempeño. Ya que el ambiente afectará la estructura de las organizaciones, lo que hace que algunas empresas encaran medios relativamente estáticos, y otras se enfrentan a medios que son más dinámicos. Hay factores que influyen indirectamente sobre las organizaciones, es decir estos factores influyen sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

Factores internos o individuales: nos referimos a los intereses, actitudes y necesidades que cada individuo trae a una organización y lo que le diferencia de las otras personas, lo cual muestra que sus motivaciones serán distintas. Factores externos o ambientales: nos referimos aquellos factores del ambiente laboral del individuo, estos factores influyen y motivan a los empleados.

Factores interno-externos: se refieren a las actividades o funciones que va desempeñar o desempeñarse y que puede o no satisfacer sus necesidades o expectativas laborales. La importancia de conocer sobre estos factores reside en el hecho de que el comportamiento del miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales ya existentes, sino que va depender de la percepción que tenga cada empleado sobre cada uno de los factores ya descritos.

Características del clima organizacional

Pueden ser las características de acuerdo al entorno, externa o internas. Las características externas se refieren a las condiciones locales ya sean nacionales e internacionales, por ejemplo: la globalización económica, panorama político, la dinámica de la industria, mercado de trabajo o cultura del país. Las características internas se refieren condición dentro de la propia organización, algunas de los más importantes son la gestión de recursos humanos, tecnología, cultura de compañía, estrategia del negocio.

Es dinámico ya que las estructuras y los integrantes de las organizaciones forman parte del sistema organizacional. La interpretación de cada uno de ellos miembros de la organización ante las diferentes circunstancias. El clima organizacional es percibido como las características de una organización, ya que esta influye en el actuar del individuo en su ambiente de trabajo. El clima organizacional puede determinar las estructuras organizacionales, tamaño de la organización, estilos de liderazgo, modos de comunicación, etc.

El clima organizacional es permanente.

El clima organizacional es modificable, debido al que el comportamiento de los trabajadores cambia de acuerdo al clima de la empresa.

Ventajas y desventajas del clima organizacional

Al hablar de ventajas nos referimos a consecuencias positivas como el logro, la afiliación, el poder, la productividad, la satisfacción, la integración, etc. También tenemos consecuencias negativas como la inadaptación, el absentismo, la baja productividad, el malestar, etc.

Beneficios de un buen clima organizacional

Un buen clima dentro de la organización puede traer muchos beneficios:

Mayor rendimiento y compromiso laboral lo cual traerá múltiples beneficios para la empresa. Una mayor satisfacción en el trabajador, que se ve reflejado en un buen estado anímico, físico y mental. Manteniendo un agradable clima organizacional, mantendremos empleado motivados y con esto crecerá la creatividad e ideas nuevas. También se mantendrá una interrelación y dialogo más fácil entre el empleado con el entorno y los compañeros.

Variables del clima organizacional

Hay variables que conceptualizan el clima organizacional. Según Morán (2009), son las siguientes: Ambiente físico (condición del ruido, calor, etc.), estructurales (tamaño de la organización), ambiente social (compañerismo, conflictos, comunicación, etc.), personales (actitudes, motivaciones, etc.), propias del comportamiento organizacional (productividad, satisfacción laboral, etc.).

Dimensiones del clima organizacional

Según Llanea (2009), encontramos nueve dimensiones que nos demostrarían la existencia del clima organizacional en una determinada empresa, es preciso destacar que cada una de estas dimensiones se relacionaría con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura.

En esta los miembros de la organización perciben las normas, procedimientos, tramites y otras limitaciones a las que se enfrenta en la ejecución de su trabajo. Toda organización debe tener una estructura para poder crecer y ser rentables. El tener un diseño estructural en la organización va ayudar a que los lideres puedan identificar el talento y perfil que necesitan para que formen parte de la organización. Al identificar buenos elementos, aseguramos que el recurso humano dentro de la organización pueda lograr metas, y de esta manera las responsabilidades de cada uno de los miembros estarán claramente definidas. El resultado positivo o negativo, se medirá de acuerdo a como la organización se enfoque, ya sea que presenta un énfasis en la burocracia versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

Responsabilidad

Cada miembro de la organización tiene una responsabilidad sobre la toma de decisiones sobre el trabajo que realizan. La responsabilidad dentro de una organización permite a los directivos poder actuar de una manera positiva frente a su entorno, como con sus trabajadores y gente con los quienes se trabaja. Se busca consultores para tener la posibilidad de mejorara su situación, ya que al haber responsabilidad entre cada uno de los miembros de la organización permitirá una mejor política social elaborada y establecida. Así como políticas de igualdad y conciliación entre cada uno de los miembros para poder mejorar la laborar y así optimizar a gestión. Esta es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general e íntima, por ejemplo, el sentimiento de saber que es su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de las organizaciones.

Recompensa

Como cada miembro de la empresa es premiado por el trabajo bien hecho. En esta medida la organización va utilizar más el premio que el castigo. En toda organización se debe

crear un sistema de recompensa ya que de esta manera se mantiene a los miembros motivados y alineados para poder conseguir los objetivos que buscamos para que la organización cumpla con los objetivos, a parte de los beneficios que obtiene la organización por tener un sistema de recompensa. Una organización en la cual se aplica un sistema de recompensa que premia el esfuerzo y compromiso es aquella en la que los colaboradores lo reflejaran en su productividad, es decir esta será mayor al igual que la satisfacción del personal. Además un sistema de productividad elevada va reflejar en su día a día un mejor trabajo en equipo, ya que de esta manera crearan excelentes estrategias para alcanzar las metas que la organización establece.

Desafío

Como cada miembro de la empresa se desempeña ante cada desafío que le ponen en el trabajo. De esta manera la organización puede lograr los objetivos propuestos. Cada organización se ve sometida a grandes desafíos ya que los cambios que ha experimentado la sociedad, tanto en la tecnología, como en otros aspectos crea un alto nivel de incertidumbre, ya que las organizaciones que consigan perdurar son aquellas que han aprendido a ser mas flexibles e innovar. Uno de los principales desafíos por el cual atraviesa la organización son aquellas donde similares puestos o niveles de responsabilidad están conformadas por diferentes generaciones. Ya que esta marca el desafío del reingreso y también salida de personas.

Relación

Es como cada trabajador percibe la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones ente compañeros, para que convivir a diario sea tolerante. Debemos tener siempre en cuenta que mantener buenas relaciones en el ambiente de trabajo es un factor que va ir adquiriendo una gran importancia, ya que esto no solo repercute en la satisfacción del trabajador sin que también en su desempeño en lo laboral. Debemos tener en

cuenta que las relaciones entre las personas se establecen en todas partes y cada uno de los ciclos de vida, se debe tener en cuenta que cuando un empleado ingresa en una nueva organización la relación que va ir estableciendo con su entorno debe ser el favorable ya que tener un buen clima organizacional favorece a que el trabajador se sienta satisfecho y aumente su productividad.

Cooperación

Es el apoyo mutuo entre todos los trabajadores, de nivel superior e inferior. El espíritu de ayuda de todos los miembros de la empresa. Una organización esta compuesta por personas, las cuales deben trabajar juntas de manera positiva para realizar todo su potencial. Se debe tener en cuenta que los esfuerzos combinados de un equipo logran mas que los esfuerzos individuales de cada uno de sus miembros. En toda organización en muchas de sus funciones funciona mejor la interacción creativa de las personas cooperando entre sí, que haciéndolo individualmente; ya que de esta manera aprende unos de otros, consultarse mutuamente sobre los problemas y llegar acuerdos sobre como se puede mejorar y poder llegar a las metas que toda organización se establece. El trabajo en equipo y la cooperación llega aumentar en gran medida la eficiencia de una organización. Recordemos que cuando un empleado está trabajando por separado podrías estar haciendo el trabajo del otro sin darse cuenta e inconscientemente estar duplicando esfuerzos sin obtener ninguna ventaja. Al delegar funciones de acuerdo a las capacidades y al hacer que cada miembro de un equipo se enfoque en ciertos aspectos de un proyecto, ya que un equipo cooperativo puede lograr metas usando mucho menos tiempo y energía que si cada uno de los miembros del equipo trabajara solo.

Estándares

Es como perciben los trabajadores la importancia que refieren las empresas sobre las normas de rendimiento. Se establecen estándares con el objetivo de llegar a la excelencia. Y

con esto se exige la alineación de múltiples factores. Al cumplir con los estándares hablamos de satisfacer las expectativas del cliente y el consumidor. Cuando nos centramos en las características técnicas del mismo hablaríamos del adecuado uso, que nos ayuda a cumplir con las especificaciones o conformidad de unos requisitos. Al establecer de la alineación de estándares suele pensarse en la complejidad que pueden representarse el conjunto de actividades necesarias para tal fin, también las restricciones que estas pueden generar o los esfuerzos requeridos para su funcionamiento dentro de las organizaciones. A pesar de lo mencionado existen beneficios perceptibles cuando se ha optado por operar en función de lo que se establece en los estándares, independientemente de que una organización tenga como objetivo la certificación.

Conflictos

Es la forma en la que cada personal de la organización tanto empleados como jefes, aceptan opiniones diferentes y no temen darle solución a los problemas que surjan. En todas las empresas pueden darse conflictos ya que cada trabajador piensa o siente diferente, lo cual conduciría a un conflicto negativo sino es conducido adecuadamente, pero si se controlan en el momento justo pueden conducir a conflictos positivos que de alguna manera mejorara el desempeño. El conflicto es un proceso en el que se origina cuando la persona entiende que otra ha afectado o esta a unto de afectar algunos de sus objetivos o intereses, es la lucha entre dos o mas partes interdependientes que perciben que sus objetivos son incompatibles y sus compensaciones reducidas. El conflicto en la organización como en cualquier ámbito de nuestras vidas, dado por las costumbres y las diferentes culturas de las cuales provenimos, ya que la mayoría esta acostumbrado a una resolución de conflicto de forma hostil y agresiva, mientras otros manejan una manera más practica y pacífica, evidenciando que cada persona tiene una forma distinta de reaccionar ante situaciones similares, y es a lo que toda organización debe manejar.

Identidad

Es el sentimiento de compartir las metas personales con las otras empresas. Esta identidad dependerá la imagen o conceptos que nos formaremos de la organización, es decir, es la carta de presentaciones, lo que va transmitir al exterior. La identidad es un valor agregado ya que muestra los valores intangibles como son la visión, misión y filosofía, también sería bueno agregar elementos tangibles como la marca, colores corporativos y elementos gráficos auxiliares para reforzar a la marca, dándole mayor imagen a la organización. Cuando la empresa tiene clara la identidad ayudara a ser más fácilmente reconocida y recordada, ya que esta debe ser vinculada al aspecto positivo.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se puede conceptualizar como la actitud general de la persona hacia el lugar donde labora, el grado de conformidad del empleado respecto al entorno y condiciones de trabajo. La satisfacción laboral mide el grado de conformidad y aceptación de un empleado con respecto a su entorno y las condiciones en la que labora. Esta va estar estrechamente relacionada con el buen desempeño de la empresa. La calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Hay factores que se relaciona estrechamente con altos grados de satisfacción labora, estos pueden ser, las tareas intelectuales estimulantes, los retos continuos, las recompensas que deben ser equitativas, las posibilidades de la promoción, la calidad de trabajo, niveles de rentabilidad y una buena relación con jefes y compañeros. Motivación intrínseca se encuentra en el interior de la persona y el objetivo es básicamente satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal, ya que cuando alguien está motivado intrínsecamente obtiene placer por la propia realización de la tarea, en otras palabras, disfruta con su propio proceso.

La motivación extrínseca dependerá de la motivación del exterior, de las otras personas, del entorno. En un ambiente laboral estas están relacionadas con las recompensas económicas, como aumento de sueldos, bonificaciones, beneficios y ascensos.

Tipos de satisfacción laboral

Landy y Conte (2005) describen cuatro tipos diferentes de satisfacción laboral.

La satisfacción laboral progresiva, se refiere a que el empleado ira sintiendo mayor satisfacción a medida incrementa los cargos o responsabilidades en el trabajo. La satisfacción laboral estable se enfoca a un nivel moderado de satisfacción, en el que la persona está motivada por mantener su nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción, incrementándose su nivel de aspiración en otras áreas de la vida, lo cual puede deberse a que hay pocos incentivos laborales.

La satisfacción laboral conformista es el estado asociado con un bajo esfuerzo laboral y una voluntad reducida para cambiar o adaptarse, lo cual refleja que el empleado no se esfuerza por llegar más allá y con ello crecer laboral y personalmente. La pseudo – satisfacción se refiere a elementos que estimulan en el trabajador falsas sensaciones, que surgen como un pretexto de satisfacer una determinada necesidad, exterminando con ello la posibilidad de obtener una satisfacción adecuada en otras necesidades.

Determinante de la Satisfacción Laboral

Guzhñay (2010) sostiene que se puede determinar la satisfacción laboral desde una perspectiva individual u organizacional.

Determinantes individuales: todas las personas tienen expectativas acerca de sus futuros trabajos es por esto que a medida que aumenta los años de carrera profesional, también va aumentando su satisfacción laboral, es sabido que esta empieza a decrecer cuando se acerca la jubilación. Así mismo, se ve una decreciente satisfacción laboral en empleado que llevan 3 o 4 años trabajando y no ven ningún ascenso. La satisfacción laboral se logra

cuando se logran cumplir las expectativas previas sobre el trabajo o el lugar donde se labora. Si estas expectativas no son cumplidas la persona presenta el deterioro de dicha satisfacción.

Los determinantes organizacionales, son:

El reto del trabajo. El nivel de complejidad del trabajo que se realizará requiere el uso de múltiples habilidades y talentos por parte de los trabajadores. El reto de trabajo representa al principal determinante de la satisfacción del trabajo. El sistema de recompensas justas, existe de dos tipos, mencionados a continuación; las recompensas extrínsecas, estas hacen mención a las recompensas asignadas por la organización, por ejemplo, los aumentos de sueldo, los ascensos, los elogios y reconocimientos por parte de los jefes inmediatos. Las recompensas intrínsecas, hace mención al grado de competencia, orgullo y habilidades manuales que siente el trabajador al ejecutar una tarea indicada. Este sistema de beneficios debe ser tomado como adecuados por parte de los trabajadores para que estos estén satisfechos con ellos mismos.

Las condiciones favorables de trabajo representa el grado de interés de los empleados sobre el ambiente en el que laboran, ya que un ambiente físico cómodo y adecuado para el trabajo a desarrollar tendrá como consecuencia un mejor desempeño y esto beneficiará la satisfacción del trabajador. Los colegas que brinden apoyo, estudios refieren que los empleados se sienten más satisfechos cuando sus líderes son más tolerantes y considerados a tener jefes autoritarios e indiferentes. Es por esto que el comportamiento del jefe es un principal determinante para una satisfacción laboral alta o buena. La semejanza entre la personalidad y el cargo, esto hace referencia a que las personas que trabajen en un puesto a fin a sus habilidades podrá lograr un mejor desempeño en el puesto, lo cual generara mayor satisfacción.

Determinantes de la satisfacción laboral

Condiciones físicas y de trabajo. En esta influye la iluminación, la cantidad de luz adecuada para cada actividad que se realiza, la ventilación, la eliminación de gases, humos y olores desagradables, así como la separación de posibles exhalaciones o utilización de máscaras; temperatura; ruidos y la comodidad.

Beneficios laborales y/o remunerativos, salario adecuado y justo, presencia de beneficios y reconocimientos. Se toma en cuenta si el trabajador recibe un salario por jornada de trabajo o rendimiento; esto se toma en cuenta ya que la satisfacción laboral y variar si una persona es sometida a tensión, generada al sentir la obligación de mantener un incremento de productividad; este tendrá patrones de conducta y comportamientos diferentes, a aquel empleado que solo debe preocuparse por cumplir un horario máximo de trabajo con una producción ya preestablecida.

Políticas administrativas, en concordancia entre lo que se recibe y visión de la institución. Sensación positiva en relación a la institución. Las políticas son necesarias en una empresa ya que esta es el conjunto de individuos particularmente diferentes entre ellos, que deben desempeñar las funciones que le han sido asignadas. Esta actividad tiene que conducir hacia el logro de los objetivos que se ha fijado. La empresa, sin embargo, al no existir ciertas guías generales de acción, cada persona tendría a resolver problemas o a tomar decisiones de acuerdo con su criterio.

Relaciones sociales, ambiente social adecuado para desarrollar actividades, presencia de solidaridad, cooperación, colaboración en el grupo de trabajo. Las relaciones sociales en muchas ocasiones son éxito para muchas asociaciones, al hablar de relaciones sociales aquellas donde las empresas establecen con sus clientes, proveedores, acreedores, comunidad, etc., y que puede detectar nuevas oportunidades.

Desarrollo personal, trabajo permite desarrollo personal, comodidad con la labor realizada en el trabajo. Muchas veces cuando una empresa quiebra se habla de que no tuvo buenas ventas, pero casi nunca nos preguntamos si quien revisa las ventas era un personal con la suficiente satisfacción laboral o si se sentía satisfecho con lo que hacía. El desarrollo personal se refiere a el autoconocimiento, la autoestima y la interrelación para lograr el bienestar a nivel profesional, familiar, laboral y social, el cual es una ventaja para toda la organización. El objetivo de una empresa es importante hablar sobre nuestro personal el cual es igual o mas importante que nuestros clientes, los trabajadores deben de estar constantemente motivados para que la atención al cliente sea cordial y respetuosa los empleados deben recibir.

Desempeño de tareas, la tarea laboral es valiosa e importante, la tarea desempeñada es interesante. Se refiere a las múltiples gestiones, trabajo multidisciplinario, los productos y servicios, encaminas a hacer crecer la empresa. Se debe tener la capacidad de generar oportunidades que conllevan al crecimiento de la organización, adelantándose inclusive a los movimientos del mercado.

Relación con la Autoridad, disposición de la jefatura es adecuada, importancia de la relación con la jefatura para las funciones desempeñada. Las jefaturas valoran el esfuerzo y la labor desempeñada

Modelo teórico de enfermería

Jean Watson define que la calidad del cuidado de enfermería no solo se enfoca en el cuidado enfermera paciente; sino, en la enfermera como persona, ella requiere de un amplio conocimiento sobre el comportamiento humano, sobre sus necesidades, fortalezas y límites, el acercarse al paciente para cuidarlo, depende en gran medida de su propia experiencia, de su crecimiento espiritual, su historia de vida, de las oportunidades de crecimiento personal y profesional derivado de su relacionamiento con los demás. Ligado este concepto al clima

organizacional. La profesional de enfermería depende en gran medida para realizar el cuidado al paciente, familia y grupo de su relación con su ambiente de trabajo y de sus relaciones con los demás trabajadores para conseguir un bienestar propio y colectivo. La autora señala también que es imprescindible que exista un clima favorecedor para los cuidadores y los que son cuidados, en un ambiente de valores. Señala que la “experiencia práctica y el entorno del trabajo son los mayores componentes que contribuyen al aprendizaje del cuidado”.

Definición de términos

Clima organizacional: Chiavenato (2009) define “como la calidad o la suma de características del ambiente observadas o experimentadas por los integrantes de la organización, e influye fuertemente en su comportamiento”.

Satisfacción laboral: Koontz y O’Donell (1995, citado por Gamboa, 2010), “se define como el bienestar que se experimenta en el trabajo, que tan satisfecho o insatisfecho esta con la función que cumple, y que tanto lo motiva su trabajo”.

Capítulo III

Metodología

Descripción del área de estudio

El presente proyecto pretende medir el nivel de relación que tiene el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de pediátricos del Hospital Nacional Hipólito Unanue. La investigación se ejecutará en el Hospital Nacional Hipólito Unanue ubicado en el distrito de El Agustino provincia de Lima. En el Servicio de Pediatría (Pabellón C 1) primer piso de la institución. La cual cuenta con dos áreas intermedias (con 7 camas), la UCI pediatría (6 camas) y el área de pediatría (30 camas) ya en mención, en los cuales laboran 36 enfermeras.

Población y muestra

Población

La población estará conformada por 36 profesionales de enfermería del hospital Nacional Hipólito Unanue, las cuales laboran en las áreas ya mencionadas del servicio de pediatría (pabellón C 1), se busca que cumplan con el criterio de inclusión y exclusión.

Muestra

El tipo de muestreo será no probabilístico y de tipo censal, ya que todas las unidades de investigación serán consideradas como muestra (Cuesta & Herrero, 2009). El tipo es muestreo estratificado tomando en cuenta todas las enfermeras que laboran en las áreas del servicio de pediatría (C 1).

Criterios de inclusión

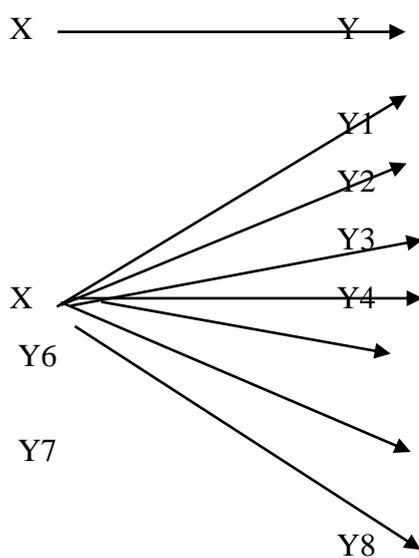
Profesional de enfermería que labore en el área de pediatría y debe laborar por más de un año en el área de pediatría del HNHU.

Criterios de exclusión

Profesional de enfermería que trabaje menos de un año en el servicio.

Tipo y diseño de estudio

Esta investigación es de enfoque cuantitativo; es decir, los datos son sometidos a medición y se utiliza métodos estadísticos para probar hipótesis; de diseño no experimental, es decir los fenómenos se ven tal y como son en sus contexto natural; de corte transversal porque se toma una muestra de una población en un momento determinado; y, por último, de tipo correlacional porque permite establecer relación entre variables (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).



Identificación de variables

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: Satisfacción laboral

Hipótesis de investigación

Hipótesis general.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019.

Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub indicadores o ítems de evaluación
Clima organizacional	La percepción del trabajador respecto a cómo visualiza el ambiente donde trabaja.	El instrumento se denomina escala de clima organizacional que fue elaborado por Litwin y Stringer en el año 1968, modificado por Dávila y Romero en el año 2008. El cuestionario tiene preguntas elaboradas en positivo y negativo para ser respondido a través de una escala de Likert que va de 1 al 5, con respuesta como excelente, muy buena, regular, deficiente y muy deficiente. Muy buena (incluye excelente y muy buena): 4 a 5 puntos. Regular: 3 puntos.	Estructura	Cumplimiento de procedimiento y reglas Definiciones de tareas obligaciones y políticas Grado de toma de decisiones.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
			Responsabilidad	Alto grado de lealtad y flexibilidad Estado de excelencia	11,12,13,14,15,16,17
			Recompensa	Compromiso de los trabajadores	18,19,20,21,22,23
			Riesgo	Reconocimiento Cálculo de toma de decisiones.	24,25,26,27,28
			Calor	Retos que se plantea la organización Buenas relaciones en grupos de trabajo	29,30,31,32,33
			Apoyo	Ayuda positiva entre los integrantes Nivel de desempeño	34,35,36,37,38
			Estándares de desempeño	Definición de los estándares de desempeño y las expectativas de actuación de los empleados de la organización.	39,40,41,42,43,44
			Conflicto	Grado de tolerancia de diversas opiniones	45,46,47,48,49

Deficiente (incluye deficiente y muy deficiente): 1 a 2 puntos.	Identidad	Efectividad en la integración dentro de la organización Nivel de identificación Importancia del grado de lealtad hacia las reglas, normas y metas de la institución.	50,51,52,53
---	-----------	--	-------------

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub indicadores o ítems de evaluación
Satisfacción laboral	Es el sentir del trabajador de acuerdo a las expectativas logradas, con respecto a su trabajo y a los logros alcanzados.	Se utilizará la Escala de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma C. con una confiabilidad de 0,79 y validez de 0,05. Este instrumento fue utilizado el 2012 en Perú. Muy buena (incluye excelente y muy buena): 4-5 puntos. Regular: 3 puntos. Deficiente: 1 a 2 puntos	Condiciones físicas y materiales	Distribución física del área de trabajo Materiales, insumos, recursos necesarios para un mejor desempeño	1,2,3,4,5
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Salario adecuado y justo. Presencia de beneficios y reconocimientos.	6,7,8,9
			Políticas administrativas	Concordancia entre lo que se recibe y visión de la institución. Sensación positiva en relación a la institución	10,11,12,13,14
			Relaciones sociales	Ambiente social adecuado para desarrollar actividades Presencia de solidaridad, cooperación, colaboración en el grupo de trabajo	15,16,17,18,19
			Desarrollo personal	Trabajo permite desarrollo personal Comodidad con la labor realizada en el trabajo	20,21,22,23,24,25
			Desempeño de tareas	La tarea laboral es valiosa e importante La tarea desempeñada es interesante	26,27,28,29,30

Relación con la Autoridad	Disposición de la jefatura es adecuada Importancia de la relación con la jefatura para las funciones desempeñada Las jefaturas valoran el esfuerzo y la labor desempeñada.	31,32,33,34,35
------------------------------	--	----------------

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizara fue la entrevista.

El instrumento para la primera variable se denomina escala de clima organizacional, la cual fue elaborado por Litwin y Stringer en el año 1968, modificado por Dávila y Romero en el año 2008. Presentó un grado de confiabilidad de 0,8384 de alfa de Crombach, fue utilizado el 2012 en Perú. Este instrumento cuenta con 53 ítems, divididos de la siguiente manera: La dimensión estructura cuenta con 10 ítems; responsabilidad con 7 ítems; recompensa 6 ítems, riesgo 5 ítems, calor 5 ítems, apoyo 5 ítems; estándares de desempeño 6 ítems; conflicto 5 ítems, identidad 4 ítems.

El cuestionario tiene preguntas elaboradas en positivo y negativo para ser respondido a través de una escala de Likert que va de 1 al 5, con respuesta como excelente, muy buena, regular, deficiente y muy deficiente. Esto quiere decir que a mayor puntuación que se obtenga en el cuestionario, la percepción del clima organizacional será evaluada como favorable. Para motivo de presentación de resultados, la escala propuesta se agrupo en tres escalas:

Clima organizacional	Valores
Muy buena (incluye excelente y muy buena)	4 a 5 puntos
Regular	3 puntos
Deficiente (incluye deficiente y muy deficiente)	1 a 2 puntos

Validez obtenida en el proceso de la presente investigación Se validó a través de juicios de expertos ($p=0.6$).

Confiabilidad obtenida en el proceso de la presente investigación presenta un grado de confiabilidad de 0,997 de alfa de Cronbach.

Se utilizará la Escala de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma C. con una confiabilidad de 0,79 y validez de 0,05. Este instrumento fue utilizado el 2012 en Perú. Cuenta con 35 ítems, divididos de la siguiente manera: Los factores: beneficios laborales y /o remunerativas 4 ítems, desarrollo personal 6 ítems, relación con las autoridades 5 ítems, políticas administrativas 5 ítems, relaciones sociales 5 ítems y condiciones físicas 5 ítems. Los resultados deberán ser marcados en la escala de Likert que va desde excelente, muy buena, regular, deficiente y muy deficiente. Para la presentación de los resultados se agrupará en:

Muy buena de 4 -5 (incluye excelente y muy buena)

Regular de 3 puntos.

Deficiente de 1 a 2 puntos.

La escala de medición categoriza la variable Nivel de Satisfacción Laboral, según puntuación será la siguiente:

Satisfacción laboral	Puntuación
Satisfacción Alta	141 – 175
Satisfacción Media	115 – 140
Satisfacción Baja	35 – 114

En cuanto a los factores de la Satisfacción Laboral se tiene:

Condiciones Físicas y/o Confort
Satisfacción Alta 20 – 25
Satisfacción Media 12 - 19
Satisfacción Baja 5 – 11

Beneficios Laborales y/o Remunerativos
Satisfacción Alta 11 – 20
Satisfacción Media 6 - 10
Satisfacción Baja 4 – 5

Políticas Administrativas
Satisfacción Alta 18 - 25
Satisfacción Media 11 – 17
Satisfacción Baja 5 – 10

Relaciones Interpersonales
Satisfacción Alta 19 - 20
Satisfacción Media 12 – 18
Satisfacción Baja 4 – 11

Desarrollo Personal
Satisfacción Alta 24 - 30
Satisfacción Media 23 - 28
Satisfacción Baja 6 – 22

Desempeño de Tarea
Satisfacción Alta 29 - 30
Satisfacción Media 24 - 28
Satisfacción Baja 6 – 23

Relación con la Autoridad
Satisfacción Alta 28 – 30
Satisfacción Media 20 - 27
Satisfacción Baja 6 - 19

Proceso de recolección de datos

La encuesta se realizará en el servicio de pediatría en el horario de almuerzo. El primer paso será explicar a las enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Hipólito Unanue sobre los objetivos del estudio a realizar. El segundo paso será verificar que las enfermeras encuestadas cumplan con los criterios de inclusión y exclusión ya determinados. Finalmente aplicaremos las encuestas en tiempo de 30 minutos.

Procesamiento de datos

Los datos serán analizados con el paquete estadístico para ciencias sociales IBM SPSS Statistics versión 22. Después del análisis y recolección los datos serán consolidados e ingresados al software previa presentación de las variables y los ítems establecidos en las dos escalas; se realizó la limpieza de los datos considerando el criterio de eliminación para los casos que presentaron al menos un ítem perdido en una

de las variables. Los datos recolectados serán preparados teniendo en cuenta los valores establecidos en el cuadro de operacionalización de variables para la capacidad de agencia de autocuidado y siguiendo el manual del SF-12V2 para la calidad de vida en salud. Se graficará la dispersión de las puntuaciones de ambas variables para verificar la existencia de la relación lineal, se realizará la comprobación de los supuestos de normalidad de las puntuaciones totales obtenidas por variable y posteriormente se generaron las tablas respectivas para la variable clima organizacional y las variable satisfacción laboral, luego se valorará la cantidad de la inclinación central y la variabilidad para las puntuaciones de la clima organizacional y sus respectivas dimensiones. Finalmente, se realizará la prueba de hipótesis de correlación.

Consideraciones éticas

En el presente estudio se respetarán los 4 principios éticos. La autonomía: Se aplicará mediante el consentimiento informado. La beneficencia: El profesional de enfermería conocerá los resultados del proyecto de investigación. De esta manera, las autoridades pertinentes de la institución podrán tomar medidas o acciones orientadas a la mejora continua. No maleficencia: Los resultados obtenidos del estudio serán exclusivamente usados para el presente trabajo académico. Justicia: Por ser de justicia los resultados se presentarán a las jefaturas correspondientes.

Capítulo IV

Administración del proyecto de investigación

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Planteamiento de problema	X			
Marco teórico	X			
Instrumentos	X			
Revisión de los instrumentos	X			
Aplicación de prueba piloto		X		
Análisis de fiabilidad		X		
Presentación inicial		X		
Corrección de los dictaminadores			X	
Presentación final				X

Presupuesto del trabajo de investigación

Concepto	Unidades	Precio unitario.	Precio total
Recursos Humanos:		<i>Sub total</i>	<i>S/8,400.00</i>
· Investigador	1	S/2,000.00	S/2,000.00
· Asesor	1	S/2,500.00	S/2,500.00
· Estadístico	1	S/800.00	S/800.00
· Asesor Metodología	1	S/500.00	S/500.00
· Revisor de redacción.	1	S/500.00	S/500.00
· Trabajadores de Campo	1	S/300.00	S/300.00
· Capacitación.	4	S/250.00	S/1,000.00
· Toma de datos	8	S/100.00	S/800.00
Útiles de escritorio:		<i>Sub total</i>	<i>S/250.00</i>
· Útiles de oficina	Varios	S/250.00	S/250.00
Servicios:		<i>Sub total</i>	<i>S/5,115.00</i>
· Internet (por hora)	100	S/1.00	S/100.00
· Típeo de proyecto (por hoja)	70	S/1.50	S/105.00
· Fotocopias	100	S/0.10	S/10.00
· Movilidad (por viaje)	30	S/30.00	S/900.00
· Refrigerio (por persona y viaje)	60	S/25.00	S/1,500.00
· Publicación	1	S/2,500.00	S/2,500.00
		Total	S/13,765.00

Referencias

- Arévalo, H., & Mora, M. (2017). *Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSALUD*. Universidad Peruana Unión.
- Arias, W., & Arias, G. (2016). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, (51), 185–191.
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8–19.
<https://doi.org/10.1016/J.ESTGER.2014.08.003>
- Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Rev. Peru. Epidemiol*, 14(2), 2–133.
- Carballo, A. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 25(59).
- Castillo, J., & Ruiz, L. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016*. Universidad Peruana Unión.
- Cifuentes, J., & Manrique, F. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Av.Enferm*, XXXII(2), 217–227.
- Cuesta, M., & Herrero, F. J. (2009). *Introduccion al muestreo*. 1–9.
- Elgegeren, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Av.Psicol*, 23(1).
- Eulalia, J., & Sampedro, B. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*, 34(5), 606–619.

- Gutiérrez, G., & Payano, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018*. Universidad Norbert Wiener.
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 50(3), 307–314.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-Minister*, (26), 5–15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Montoya, P., Beiiio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., Padilla, A., ... Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7–13. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Sampieri, R. H., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (MCGRAW-HILL, Ed.). México.
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161–166.
- Segredo, A., & Reyes, D. (2004). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. *Correo Científico Médico de Holguín*, 8(3), 1–7.

Apéndices

Apéndice A. Cuestionarios

Clima organizacional y satisfacción laboral

Estimada Licenciada (o): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo determinar el clima organizacional y satisfacción laboral de su unidad.

I. DATOS GENERALES

1. Edad.....
2. Sexo: F () M ()
3. Condición Laboral: Nombrado () Contratado ()
4. Tiempo en el Servicio:

II. DATOS ESPECIFICOS

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente, de acuerdo a la siguiente especificación

Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Escala de Clima Organizacional

Nº	Enunciados	1	2	3	4	5
1	En esta institución las tareas están claramente definidas.					
2	En esta institución las tareas están lógicamente estructuradas					
3	En esta institución se tiene claro quién manda y toma las decisiones					
4	Conozco claramente las políticas de esta institución.					
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta institución					
6	En esta institución no existe muchos papeleos para hacer las cosas					
7	El exceso de reglas, detalles administrativos trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)					
8	Aquí la productividad se ve afectada por falta de organización y planificación					
9	En esta institución a veces no se tiene claro a quien reportar					

10	La alta dirección muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta institución, casi todo se verifica dos veces					
12	A los de la alta dirección 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 yo soy responsable por el trabajo realizado					
14	En esta institución salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mi misma					
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por si mismas					
16	En esta institución cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas					
17	En esta institución uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades					
18	En esta institución existe un buen sistema de promoción					
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta institución son mayores que las amenazas críticas.					
20	Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					
21	En esta institución hay muchísima critica					
22	En esta institución no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo					
23	Cuando cometo un error me sancionan					
24	La filosofía de la alta dirección es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente					
25	Esta institución ha tomado riesgos en los momentos oportunos					
26	En esta institución tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia					
27	La toma de decisiones en esta institución se hace con demasiada preocupación para logra la máxima efectividad					
28	Aquí, la alta dirección se arriesga se arriesga por una buena idea					
29	Entre la gente de esta institución prevalece una atmósfera amistosa.					
30	Esta institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones					

31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas de esta institución					
32	Las personas en esta institución tienden a ser frías y reservadas entre sí					
33	Las relaciones alta dirección-trabajador tienden a ser agradables					
34	En esta institución se exige un rendimiento bastante alto					
35	La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar.					
36	En esta institución siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal ®					
37	La alta dirección piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien					
38	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño					
39	Me siento orgulloso de mi desempeño.					
40	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores					
41	En esta institución la alta dirección habla acerca de mis aspiraciones dentro de la institución					
42	Las personas dentro de esta institución no confían verdaderamente una en el otro					
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil					
44	La filosofía de la alta dirección enfatiza el factor humano, como se sienten las personas, etc					
45	En esta institución se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos					
46	La actitud de los de alta dirección es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable					
47	La alta dirección siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos					
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes					
49	Lo más importante en la institución, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible					
50	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta institución					
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien					
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución					
53	En esta institución cada cual se preocupa por sus propios intereses					

Escala de Satisfacción Laboral

Nº	Enunciados	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores					
2	Su sueldo es bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones.					
4	Siente que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser.					
5	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Su jefatura es comprensiva					
7	Se siente mal con lo que gana					
8	Siente que da más de lo que recibe de su institución.					
9	Le agrada trabajar con sus compañeros					
10	Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.					
11	Se siente realmente útil con la labor que realiza.					
12	El ambiente donde trabaja es confortable.(ventilación, iluminación etc)					
13	Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable					
14	La sensación que tiene de su trabajo es que lo están explotando.					
15	Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja					
16	Le disgusta su horario.					
17	Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo.					
18	Las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.					
19	Llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad del trabajo					
20	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable.					
21	Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.					
22	El horario de su trabajo le resulta incomodo					
23	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo.					
24	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo					
25	Su trabajo lo aburre.					
26	La relación que tiene con sus superiores es cordial.					

27	En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.					
28	Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente.					
29	Le gusta el trabajo que realiza.					
30	No se siente a gusto con la jefatura.					
31	Existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
32	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
33	Haciendo su trabajo, se siente bien conmigo mismo					
34	Se siente complacido con la actividad que realiza					
35	La jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo.					

Apéndice C. confiabilidad

Confiabilidad para el instrumento “Clima organizacional”

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,997	,997	53

Confiabilidad para el instrumento “Satisfacción laboral”

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,732	,851	35

Como 0,874 es menor de 1 máximo aceptable, entonces el instrumento es confiable.

Apéndice D. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación:

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Hipólito Unanue- 2019

Propósito y procedimientos

Se me ha comunicado que el título de esta investigación es “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Hipólito Unanue- 2019”. El objetivo de este estudio es: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de cuidados intensivos pediátricos del hospital nacional Hipólito Unanue-2019. Este proyecto está siendo realizado por el Ligia Nathali Ramírez Cruz, bajo la supervisión de Dra. Mayela Cajachagua Castro. La entrevista tiene un tiempo de duración de aproximadamente 30 minutos, será grabada y transcrita. La información obtenida en la entrevista será usada para hacer una publicación escrita. En esta publicación yo seré identificado por un número. Alguna información personal básica puede ser incluida como: mi edad y sexo, mi cargo en la Asociación, empresa, mi grupo étnico, etc.

Riesgos del estudio

Se me ha dicho que no hay ningún riesgo físico, químico, biológico y psicológico; asociado con esta investigación. Pero como se obtendrá alguna información personal, está la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta por la información de la entrevista. Sin embargo, se tomarán precauciones como la identificación por números para minimizar dicha posibilidad.

Beneficios del estudio

Como resultado de mi participación recibiré una copia digital completa del informe y además tendré la oportunidad de discutir el informe con el investigador cuando sea necesario. No hay compensación monetaria por la participación en este estudio.

Participación voluntaria

Se me ha comunicado que mi participación en el estudio es completamente voluntaria y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier punto antes que el informe esté finalizado, sin ningún tipo de penalización. Lo mismo se aplica por mi negativa inicial a la participación en este proyecto.

Preguntas e información

Se me ha comunicado que si tengo cualquier pregunta acerca de mi consentimiento o acerca del estudio puedo comunicarme con:

Ligia Nathali Ramírez Cruz
Dirección
Institución
Teléfono
e-mail

Dr. Mayela Cajachagua Castro
Dirección
Institución
Teléfono
e-mail