

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud**



*Una Institución Adventista*

**Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras en la Unidad de  
Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico de Lima, 2020**

**Por**

Julissa Albertina Azo Cabezudo

**Asesor**

Dra. Danitza Raquel Casildo Bedón

Lima, 21 de mayo de 2020

DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, DANITZA RAQUEL CASILDO BEDON, 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 en enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico de Lima, 2020”*, constituye la memoria que presenta la licenciada AZO CABEZUDO JULISSA ALBERTINA para aspirar al título de segunda especialidad profesional de enfermería en 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 veintiún días del mes de mayo de 2020.



---

Dra. Danitza Raquel Casildo Bedon

Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras en la Unidad de Cuidados  
Intensivos de un hospital pediátrico de Lima, 2020

# TRABAJO ACADÉMICO

Presentado para optar el título profesional de segunda especialidad profesional de enfermería  
en Cuidados Intensivos Pediátricos

## JURADO CALIFICADOR



Dra. María Teresa Cabanillas Chavez

Presidente



Mg. Nira Herminia Cutipa Gonzales

Secretario



Dra. Danitza Raquel Casildo Bedon

Asesor

Lima, 21 de mayo de 2020

## Índice

Resumen.....	vi
Capítulo I .....	8
Planteamiento del problema.....	8
Formulación del problema.....	10
Pregunta general. ....	10
Problemas específicos.....	10
Objetivos de la investigación.....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos. ....	10
Justificación.....	10
Justificación teórica. ....	10
Justificación metodológica. ....	11
Justificación práctica y social. ....	11
Presuposición filosófica.....	11
Capítulo II.....	13
Desarrollo de las perspectivas teóricas .....	13
Antecedentes.....	13
Antecedentes internacionales.....	13
Antecedentes nacionales .....	16
Marco conceptual .....	17
Clima organizacional.....	17
Satisfacción laboral.....	23

Modelo teórico.....	28
Capítulo III.....	29
Metodología .....	29
Descripción del lugar de ejecución: .....	29
Población y muestra .....	29
Población. ....	29
Muestra. ....	29
Tipo y diseño de investigación. ....	30
Hipótesis de la investigación.....	30
Hipótesis general. ....	30
Variables de estudio .....	30
Operacionalización de variables.....	32
Técnicas e instrumentos de la recolección de los datos .....	33
Proceso de recolección de los datos .....	34
Procesamiento y análisis de los datos.....	34
Consideraciones éticas.....	34
Capítulo IV.....	36
Aspectos administrativos .....	36
Cronograma de actividades .....	36
Presupuesto.....	37
Bibliografía .....	38

## Índice de apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos .....	43
Apéndice B: Validez del instrumento .....	50
Apéndice C: Confiabilidad del cuestionario de clima organizacional.....	51
Apéndice C: Confiabilidad de la variable satisfacción laboral .....	52
Apéndice D: Consentimiento informado .....	53
Apéndice E: Matriz de consistencia.....	54

## Resumen

La investigación tiene como título: “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de un hospital pediátrico de Lima, 2019. Como una metodología es un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional y corte transversal; la población está conformada por 59 enfermeras que laboran en la UCI Pediátrica; el muestreo fue no probabilístico por conveniencia con criterios de inclusión y exclusión haciendo un total de 40 profesionales de Enfermería; la técnica para la recolección de los datos será la encuesta y para medir ambas variables de usarán dos instrumentos, el primero, para medir el clima organizacional y el segundo, para evaluar la segunda variable sobre satisfacción laboral de las enfermeras. Se realizó la validez a través del juicio de 5 expertos profesionales de Enfermería con grado de maestría y especialidad: obteniéndose una validez de 1. Respecto a la confiabilidad se realizó a través del Coeficiente de Alfa de Conbrach, donde para la variable para clima organizacional dio un valor de 0,969 y para la variable satisfacción laboral fue de 0,971.

**Palabras clave:** clima organizacional, satisfacción laboral, cuidados intensivos pediátricos.

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### Identificación del problema

Salud Ocupacional (2014) menciona que un entorno laboral saludable, es aquel lugar en el cual el personal y los directivos trabajan en mejora continua para resguardar, suscitar la salud y comodidad de los trabajadores; asimismo, la sostenibilidad del entorno de trabajo”

Clima organizacional es una cuestión de mucho interés para los profesionales y disciplinas, respecto a una misma razón de ser en los contextos organizacionales, ya que exploran la importancia en que priman las interacciones persona-organización y persona-persona (Ramos, 2012).

Asimismo, el clima organizacional es estimado como el ambiente donde una persona realiza sus diligencias diarias; es el trato que el jefe puede tener con sus trabajadores, la interacción entre el personal de la organización, incluyendo la relación con proveedores y clientes; todos estos elementos conforman lo que se denomina clima organizacional; el que puede ser una relación o una dificultad para el buen cometido de la institución en general; en conclusión, es la manifestación personal de la percepción que tiene el personal y los directivos que constituyen a la institución a la que corresponden y que incurre verdaderamente en la forma como se desempeña la organización (Chávez & Rios, 2015).

En nuestro país se promueven actividades para optimizar la eficacia en las entidades prestadoras de salud por las capacitaciones al personal; pero, estas no son suficientes para optimar el ambiente laboral de las instituciones de salud, como también la falta de compromiso de las autoridades, contar con un presupuesto para realizar talleres de grupo, identificar los

conflictos, realizar talleres de habilidades sociales, manejar habilidades laborales e inteligencia emocional (Alva, 2018).

A su vez, en la encuesta de satisfacción de los usuarios del aseguramiento universal en salud, considerando, una muestra en todo el país de 5,067 profesionales de la salud, de los cuales 2,230 fueron médicos y 2,837 enfermeros, atendiendo 181 entidades del MINSA, EsSalud, FF AA y PP y clínicas con el fin de conocer la percepción del enfermero (a); sobre el nivel de satisfacción respecto a su trabajo se obtuvo que el 65.8% de las enfermeras a nivel nacional se encontraban satisfechas con su trabajo, mientras que el 12.8% , insatisfechas. De la misma manera, el 83,0% de los enfermeros se sentían satisfechos con los beneficios logrados en la profesión; el 81,8% resultó satisfecho con la interacción entre enfermeras (os) - paciente establecida en la consulta y el 77,3% con sus expectativas en satisfacer las necesidades de los pacientes (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2014).

No es diferente la situación en el INSN, la gran mayoría de niños atendidos en el instituto son de familias de escasos recursos económicos quienes se benefician con el programa del Seguro Integral de Salud del interior de nuestro país. En la atención de los niños de la Unidad de Cuidados Intensivos se observa la falta de compromiso con el servicio, trabajo en equipo deficiente, falta de compañerismo desconfianza y falta de apoyo por ausencia del personal de salud; como también la falta de respeto del personal técnico de Enfermería, ausencia de liderazgo de la jefatura que influyen el desempeño laboral de nuestra institución; por lo cual, se formula la pregunta de investigación.

## **Formulación del problema**

### **Pregunta general.**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras de la UCI de un hospital pediátrico de Lima, 2020?

### **Problemas específicos.**

¿Cuál es el clima organizacional en las enfermeras de la UCI de un hospital pediátrico de Lima, 2020?

¿Cuál es la satisfacción laboral de las enfermeras de la UCI de un hospital pediátrico de Lima, 2020?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo general.**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de las enfermeras de un hospital pediátrico de Lima, 2020.

### **Objetivos específicos.**

Identificar el clima organizacional en las enfermeras de la UCI de un hospital pediátrico de Lima, 2020.

Identificar la satisfacción laboral de las enfermeras de la UCI de un hospital pediátrico de Lima, 2020.

## **Justificación**

### **Justificación teórica.**

El presente estudio permitirá ampliar los conocimientos acerca de la realidad de las variables en estudio. Asimismo, se ha estructurado un marco teórico producto de la búsqueda de información actualizada respecto a las variables en estudio, la presente investigación se

constituirá en un referente teórico como ideas para futuras investigaciones que consideren esta temática.

### **Justificación metodológica**

Esta investigación proporcionará un aporte metodológico, pues con la finalidad de medir las variables en estudio se aplicarán 2 instrumentos validados y confiables que serán puestos a disposición de otras investigaciones para ser utilizados en contextos similares.

### **Justificación práctica y social**

Los resultados adquiridos en esta investigación serán socializados al área de capacitación y al departamento de Enfermería con la finalidad de que se programen planes de mejora, capacitaciones e incluso programas de intervención e incentivo del clima laboral y, por ende, el personal se sienta más satisfecho; el mismo que se verá reflejado en su actuar en el cuidado que realiza el enfermero a favor del paciente y/o familia; en su relación y labor diaria con sus compañeros de trabajo. El mismo que le permitirá un clima laboral más agradable y sentir la satisfacción con la labor que realiza, garantizando un alto rendimiento y buenos resultados de trabajo; pertenece a la línea de investigación: administración y gestión en los servicios de salud (00315).

### **Presuposición filosófica**

El hombre fue creado a imagen y semejanza de Dios, perfecto en todas sus dimensiones, según Génesis 1:31 menciona que al crear el universo Dios, vio que su trabajo era bueno en gran manera, él estaba complacido de su trabajo. Dios creó un ser pensante digno de realizar trabajos y organizarse por eso le dio el trabajo de colocar el nombre a todos los animales creados y que administre la tierra (Génesis 2: 15-20); Dios rodeó a nuestros primeros padres de un ambiente

agradable y le designó el trabajo de cuidar el huerto del Edén para que esté satisfecho con todo lo que tenía que hacer.

Al respecto en Proverbios 22: 29 menciona que el hombre que es solícito en su trabajo, se codeará con reyes; entonces el obrero que hace bien su trabajo será considerado por sus líderes; como resultado, se sentirá satisfecho y será parte de un clima organizacional agradable.

En Efesios 6: 5-9 habla del esclavo y su amo que vendrían a ser el empleado y el empleador respectivamente; al empleado Dios le dice que sea responsable con sus tareas y de forma sencilla, correcta, ya que, si se hacen las cosas bien, las recompensas vienen por si solas por realizar su trabajo con buena actitud. A los jefes les dice que deben evitar amenazar a sus empleados y pensar en ellos como personas, porque a los ojos de Dios todos somos iguales. Eso quiere decir que el empleado debe cumplir su trabajo a cabalidad sin amenaza ni represalias y brindar un buen ambiente para que fomente la satisfacción en el trabajo.

## Capítulo II

### Desarrollo de las perspectivas teóricas

#### Antecedentes

##### Antecedentes internacionales

Peralta (2017) realizó una investigación en Bolivia sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de la Caja de Banca Privada”. Su objetivo fue relacionar las dimensiones intervinientes del clima organizacional y los factores que componen la satisfacción laboral en enfermeras de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada en la ciudad de La Paz. Metodológicamente es una investigación cuantitativa, con tipo de estudio descriptivo y correlacional y con diseño no experimental; los instrumentos de medición utilizados son el cuestionario de análisis de clima organizacional del Hospital Regional de Talca Chile y un cuestionario de satisfacción laboral S20/23; la muestra utilizada es no probabilística y está conformado por 74 enfermeras y enfermeros. Los resultados obtenidos indican la estrecha relación entre las dimensiones intervinientes del clima organizacional y los factores que componen la satisfacción laboral en el personal de enfermería, lo que ha permitido cumplir con los objetivos planteados. Concluyó que hay una relación positiva considerable entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Ríos (2017) realizó el estudio “Clima organizacional del departamento de enfermeras del Hospital Militar Alejandro Dávila Bolaños, Managua, marzo-abril 2017”. Su propósito era valorar el clima organizacional de las enfermeras; de estudio descriptivo y corte transversal; la muestra estuvo constituida por 30 enfermeras; el instrumento fue elaborado por la Organización Panamericana. Los resultados muestran que el clima organizacional obtuvo 52 puntos calificado como medio o poco satisfactorio, destacando que el personal percibe que buen liderazgo del

departamento, aunque considera se debe mejorar las variables participación, motivación y reciprocidad para lograr alcanzar integralmente la satisfacción de los recursos. Concluyéndose que el clima organizacional tiene un nivel medio de satisfacción, además que se debe poner fuerza a la variable **cooperación** para conseguir la satisfacción de los recursos.

Plascencia, Pozos, Preciado y Vázquez (2016), en la investigación de título “Satisfacción Laboral en enfermeras de una institución pública de Jalisco” determinó el nivel de satisfacción de los enfermeros de acuerdo a características socio laborales en un hospital público de Jalisco; fue un estudio de tipo descriptivo y corte trasversal, utilizaron el Test de motivación y satisfacción laboral. En sus resultados, respecto al grado de satisfacción en el trabajo, en las dimensiones motivación y satisfacción, tuvieron un comportamiento muy similar; el 12 % y 13 %, respectivamente con grado alto; el 86 % para ambas dimensiones en grado medio, y el 2 % y 1 %, respectivamente grado bajo; para la dimensión jerarquía o estatus el 50 % obtuvo el grado alto, el 42 % grado medio y el 8 % bajo. Concluyen que, en términos generales la motivación y satisfacción tienen grado medio en casi el 90 % están satisfechos, mientras que, en la jerarquía, la mitad tiene un grado alto.

Pablos (2016) en la investigación “Satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres”, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción laboral de las enfermeras de estos hospitales; para ello desarrolló un estudio cuantitativo, de diseño descriptivo; su población de estudio fueron los profesionales de Enfermería que laboran en los hospitales públicos de los hospitales Infanta Cristina, Perpetuo Socorro y Materno Infantil, así como el Hospital San Pedro de Alcántara y Virgen de la Montaña; el muestreo aleatorio simple se realizó con un total de 231 enfermeras. Los datos se obtuvieron con dos tipos de instrumentos: el cuestionario (instrumento cuantitativo) y grupo de

discusión (instrumento cualitativo). Los resultados comprueban que, en los tres ítems pertenecientes al factor puesto de trabajo, el 55% está de acuerdo. Se evidencia que en los ítems pertenecientes al factor dirección de la unidad están de acuerdo más del 50%, recalcando entre ellos las funciones del supervisor que supera al 60,2%; respecto a los compañeros el 50% presentaron satisfacción; la comunicación interna funciona correctamente; en la realización a las situaciones laborales son seguras.

Se observa, que en los tres ítems pertenecientes al factor formación, las cinco respuestas, sobrepasan el 50%. El 66,8%, de acuerdo en el progreso en sus acciones diarias. En cuanto a la organización de la unidad del trabajo el 58% está de acuerdo, el 14% en desacuerdo; asimismo en cuanto a si las funciones y responsabilidades están definidas: el 60.3% está de acuerdo, el 27.5% totalmente de acuerdo; respecto al desarrollo de las competencias el 64.3% y 21.6% de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente; demuestra conocimiento de sus funciones 54,5% y 38,8% de acuerdo, así como totalmente de acuerdo; respecto a la solución de problemas eficaces por el supervisor el 51,4% y el 34,2% de acuerdo y totalmente de acuerdo, el supervisor/a delega eficazmente funciones de responsabilidad 60,2%.

Concluyendo que en percepción del ámbito de trabajo", las enfermeras de los hospitales públicos de Cáceres manifiestan mayor satisfacción laboral que las de Badajoz. El factor más valorado corresponde a dirección de la unidad, seguido de lugar de trabajo y ambiente de trabajo y relación con sus compañeros.

Montero (2015) en la investigación "Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérida-Tolima, 2015" planteó diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción de enfermería. El estudio fue descriptivo, su población muestra estuvo conformada por 34 enfermeros; el instrumento usado de

las dimensiones y la satisfacción. Sus resultados han sido significativos evidenciándose fortalezas, así como debilidades en cada una de sus dimensiones, generando un sin número de retos y expectativas para las directivas y el talento humano en pro de mejorar cada día.

### **Antecedentes nacionales**

Gutiérrez Arana & Payano Peralta (2018) investigó “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de la clínica San Juan de Dios, Lima 2018”, su objetivo fue determinar la relación de clima organizacional y satisfacción laboral enfermeras de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018. El estudio de investigación tuvo un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, de corte transversal, descriptivo correlacional; la población de estudio estuvo representada por 50 enfermeras que trabajan en la clínica; utilizando como técnica la encuesta; los instrumentos empleados fueron los cuestionarios **tipo Likert de José Rojas Muñoz (C1)**, el primero para evaluar el clima organizacional que consta de 27 ítems y el segundo para, la satisfacción laboral que consta de 17 ítems, ambos fueron aplicados previo consentimiento informado.

En sus resultados halló correlación entre sus variables a través de la prueba de Rho Spearman de (0.223). Con respecto al clima organizacional se obtuvo que el 17.8% percibió un clima organizacional saludable, un 44.4% lo considero por mejorar y por último un 33.8% lo percibió como no saludable; con relación a la satisfacción laboral el 53.6% de los trabajadores se encontró satisfecho, el 11.8% muy satisfecho y por último el 34.7% manifestó sentirse insatisfecho.

Concluyendo que existe relación baja entre ambas variables, se encontró que los ítems en que los encuestados estaban más satisfechos eran los relacionados con confort e identidad, mientras, que los ítems en los que están insatisfechos eran los relacionados a remuneraciones e incentivos laborales.

Saldaña (2017) realizó la presente investigación titulada “Clima laboral en enfermeras de hospitalización del Hospital II-2 – MINSA – Tarapoto, 2016”, con el propósito de determinar el clima laboral en las enfermeras de hospitalización. Fue una investigación básica, tipo descriptivo

simple; la muestra fue conformada 33 enfermeras de los servicios de hospitalización, se usó el cuestionario de clima laboral. Dentro de sus resultados clima laboral en las enfermeras de Cirugía, Neonatología y Unidad de Vigilancia Intensiva fue regular; en Pediatría, Ginecología y Medicina fue bueno.

Saldaña (2017) estudió sobre “Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016” tuvo como propósito establecer la relación entre clima laboral en la satisfacción laboral del profesional de salud de Emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales. El enfoque fue cuantitativo, básico, 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; se usó como instrumento el cuestionario de clima laboral y el cuestionario de satisfacción laboral que consta de 36 ítems y 7 dimensiones. Los resultados muestran que el clima laboral se relaciona con la satisfacción laboral del profesional de salud con coeficiente de correlación según la prueba de Rho de Spearman: 0.650, al 99.99% existe una moderada relación positiva entre las variables, con una  $P = 0.000$  ( $p < 0.05$ ).

## **Marco conceptual**

### **Clima organizacional.**

Para Goncalves (2000) citado por Peralta (2017) mencionó que el clima organizacional es un fenómeno interviniente que participa entre los elementos del sistema organizacional, y las propensiones motivacionales que se convierten en una conducta que tiene resultados sobre la organización como la productividad, satisfacción, rotación, etc. Se han realizado investigaciones desde el año 1960 brindando una extensa gama de definiciones, independiente de la variedad de definiciones que se han propuesto no siempre excluyentes; entre ellos, se supone que existe un

significativo consensual sobre el clima organizacional como una dimensión de la calidad laboral, y tiene gran dominio sobre el rendimiento y el adelanto del talento humano de una institución. Se considera que estas definiciones existen en función de las disposiciones y de los procesos de medida acogidos por los teóricos y estudiosos que se han ocupado de este tema (Ramos, 2012).

Por su parte Chiavenato (2002) citado por (Peralta Moyna, 2017) manifiesta que el clima organizacional es el atributo o carácter del ambiente institucional que aprecian los miembros de la organización y que repercute en su comportamiento; es propicio cuando suministra la satisfacción de las necesidades propias y eleva la moral de sus miembros, y negativo cuando no se consigue satisfacer esas necesidades.

Así mismo, Ramos (2012) para entender la conceptualización de clima organizacional expresa que es preciso subrayar los siguientes elementos: primero, las peculiaridades del contexto de trabajo, las mismas que son distinguidas directa o indirectamente por los trabajadores que actúan en ese medio; segundo, el clima tiene repercusiones en el actuar laboral, también es una variable interviniente que actúa entre los factores del régimen organizacional y la conducta individual. Estas características de la organización son relativamente indelebles en el tiempo, se diferencian entre organismo y grupos dentro de una misma organización y el clima, juntamente con las estructuras y distintivos organizacionales; las personas que la constituyen, crean un sistema interdependiente altamente dinámico.”

### ***Funciones del clima organizacional***

#### **Desvinculación**

Para lograr que el grupo actúe automáticamente y que no está vinculado con el cometido de la entidad, y las labores que se efectúan en la misma [(Goncalves, 1997) citado por (Peralta, 2017)].

### **Obstaculización**

Para conseguir que la impresión que tienen los miembros de estar cansados con deberes de automatismo y otras exigencias que se piensan que son improductivas y creer que no está facilitando su trabajo, se vuelvan útiles (Guevara, 2018).

### **Espiritual**

Es una dimensión de fuerza de trabajo, los trabajadores sienten que sus necesidades sociales se están reconociendo, y al mismo tiempo están satisfaciendo del sentimiento de la labor cumplida (Peralta, 2017). [C2]

### **Intimidad**

Que el personal goce de los vínculos sociales amistosos. Esta es una función de satisfacción de necesidades sociales, no precisamente coligada a la realización de la tarea; pero, con la misma importancia para un buen ambiente laboral [Escuela Superior Tejepi (EST), 2001].

### **Alejamiento**

Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una disminución del recorrido emocional entre el líder y sus asistentes.

### **Énfasis en la producción**

Es la conducta administrativa caracterizada por la supervisión estrecha; la dirección regularmente regente, impresionable a la retroalimentación (Peralta, 2017).

### **Empuje**

Es el proceder administrativo representado por el interés para hacer activar la organización, y para motivar con el ejemplo; el proceder se orienta a la tarea y los miembros poseen un juicio favorable (Guevara, 2018).

**Consideración**

Esta conducta se caracteriza por la propensión a tratar a los miembros de la organización como seres humanos, y hacer algo por estos en términos humanos (EST, 2001).

**Estructura**

Es el sentir de los trabajadores sobre las limitaciones que existen en el grupo; son las reglas, normas y procedimientos que hay en una organización (Peralta, 2017).

**Responsabilidad**

Es saber que es su trabajo, sentir que cada uno es su jefe y no tener que estar preguntando todas las decisiones que se hacen, cuando se tiene que hacer un trabajo (Guevara, 2018).

**Recompensa**

Es cuando se percibe justicia en las políticas de paga y desarrollo; es decir, es la impresión de que el trabajador recibe, un premio por realizar bien su trabajo, además, es profundizar en el reconocimiento positivo antes que en las sanciones (Peralta, 2017).

**Riesgo**

Posibilidad que acontezca contratiempos en la organización; viene a ser el sentido de inseguridad en el trabajo y organización (Guevara, 2018).

**Cordialidad**

El sentimiento de permanencia de grupos sociales amistosos e informales, llega a ser el sentimiento de familiaridad que predomina en el ambiente del equipo de trabajo: el realce en lo que desea cada uno (EST, 2001).

**Apoyo**

La asistencia observada de los administradores y de los empleados de la organización; brindando énfasis en el soporte mutuo, entre sus superiores y los que tiene a su cargo. [C3]

**Normas**

Se refiere a las metas explícitas e implícitas propuestas y a la categoría que se da a sus metas y reglas de ejercicio; el énfasis en hacer un buen trabajo es el aliciente que simbolizan los fines personales y de grupo (Guevara, 2018).

**Conflicto**

Es la situación donde los jefes y los colaboradores aspiran escuchar diferentes opiniones; la importancia de que los problemas surjan a la luz y no persistan ocultos o se encubran (Guevara, 2018).

**Formalización**

Es el grado de establecer un vínculo, ya sea laboral o empresarial; es la transformación de un trabajador o de una organización. Es el nivel de implantar formas explícitas de experiencias normales y los compromisos de cada una de las posiciones (Peralta, 2017).

**Adecuación de la planeación**

Es el grado de adecuación de la planeación para que se vean apropiados para alcanzar las metas de la institución (Guevara, 2018).

**Selección basada en capacidad y cargo**

Es el grado en que los razonamientos de selección se fundan en la competitividad y desempeño, más que en políticas, personalidad y grados académicos.

**Tolerancia a los errores**

Se trata del grado de probabilidad aun ante los errores la organización continúa funcionando, se trata de brindar apoyo y de aprender, antes que actuar de forma amenazante o de culpabilidad (Peralta, 2017).

### ***Dimensiones de clima organizacional***

#### **Estructura:**

se basa en las normas organizacionales, los deberes, las políticas, rangos y medidas, para el desarrollo del trabajo y así cumplir las metas de la institución (Ramírez, 2019).

#### **Riesgo**

Peligro que suceda infortunios en la organización, es el sentido de riesgo en el trabajo y organización. Incluye la presión, el reto, percepción del trabajador en cuanto a la toma de decisiones, un sentimiento de reto que le es imputado en su propio trabajo para la ejecución de los objetivos (Acosta, De La Cruz y Huerta, 2017).

#### **Conflictos**

Se basa en la resolución de conflictos donde se debaten los convenios en beneficio tanto del trabajador como del trabajador (Silva y Aldave, 2018). [C4]

#### **Recompensa**

Es la dimensión que manifiesta la apreciación del personal en la adecuación de la retribución recibida por un trabajo bien realizado (Guevara, 2018).

#### **Apoyo**

Es la participación que tiene la institución con la finalidad de impulsar y alentar a sus trabajadores para afrontar sus miedos a la desilusión (Peralta, 2017).

#### **Estándares de desempeño**

Son los indicadores de logro que incluye la claridad que debe tener un trabajador sobre sus propósitos y fines. [C5]

**Calor**

Viene a ser la impresión que posee el trabajador acerca de su ambiente de trabajo, que puede ser agradable y de buenas relaciones interpersonales (Acosta, De La Cruz y Huerta, 2017).

**Identidad.**

Es el nivel de compromiso que tiene el trabajador con su entidad de trabajo; de la forma como se identifique el trabajador con la institución dependerá el éxito de la empresa (Ramírez, 2019).

**Satisfacción laboral.**

Es el reconocimiento que tiene el trabajador sobre el trabajo que realiza, fundado en sus propios valores y convicciones, las que están definidas por las particularidades de su puesto y por las expectativas que tiene [(Robbins, 1998), citado por (Acosta, De La Cruz y Huerta, 2017)].

La satisfacción del trabajador se fundamenta en un grupo de cualidades que posee para realizar su trabajo, se la describe como la habilidad psicológica que tiene el sujeto respecto a la actividad que realiza; es también el resultado de diversas condiciones que tiene el trabajador hacia su profesión, así como los factores precisos de la vida; además, es la calidad de vida de un trabajador, esta se basa en dogmas y principios que el trabajador despliega en su trabajo (Inca, 2012).

La satisfacción laboral no es más que una actitud de complacencia que cada empleado puede experimentar al ser valorado su trabajo y ver cumplidas sus expectativas. Por lo tanto, un trabajo puede ser excesivamente demandante y que amerite mucha responsabilidad por parte del empleado, pero, si se le suministra las herramientas precisas para efectuar sus actividades se le brinda una remuneración adecuada al trabajo que realiza, y los beneficios que todo trabajador

necesita y por derecho debe obtener, este va a manejar altos niveles de satisfacción. Casana (2015).

Al respecto Contreras, Reynaldos y Cardona (2015) definen la satisfacción laboral (SL) como una actitud positiva, propia en relación al trabajo; siendo este un componente necesario en el cuidado asistencial que se relaciona con la calidad en los servicios de salud.

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

#### **Factores extrínsecos**

Se llaman también *insatisfactorios o de higiene*, concernientes a los elementos externos a la persona aquellos que no penden de ella y que están vinculados con las necesidades primarias de los individuos. Estos componentes pertenecen a las circunstancias que se muestran en el trabajo, considerándose dentro de ellas a la infraestructura, las políticas de la institución, el sueldo y los bienes sociales, la interacción (dirigentes – empleados) con los compañeros de trabajo (Pizarro, 2017).

#### **Factores intrínsecos**

También se llaman satisfactores o motivadores, ya que cuando existen inducen enérgicos grados de motivación que repercuten en un óptimo desempeño laboral, a la vez que su ausencia no origina precisamente insatisfacción. Estos factores vislumbran sentimientos de reconocimiento, desarrollo y realización en la labor que realiza y que se evidencian en la ejecución de sus labores y actividades propias del puesto. Si estos factores son óptimos engrandecen la satisfacción caso contrario, la reducen. Igualmente, son concernientes a las actividades que se refieren al perfil del lugar de trabajo; la satisfacción que provocan tiene un resultado perdurable y esto lleva a acrecentar la producción; estos factores son el incremento

personal, la realización, reconocimiento, compromiso, progreso en la profesión y la labor sin duda (Chiavenato, 2011).

### ***Tipos de satisfacción laboral***

Los tipos de satisfacción laboral son variados, según Landy y Conte (2005), citados por Casana (2015) son cuatro tipos, citados a continuación:

**Satisfacción laboral progresiva.** Se refiere a que el trabajador se sienta orgulloso con su trabajo en la medida que incrementa su nivel de aspiración.

**Satisfacción laboral estable.** Se enfoca a un nivel moderado de satisfacción, en el que la persona está motivada por mantener su nivel de anhelo 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.

**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.

**Seudo satisfacción.** Se refiere a elementos que estimulan en el trabajador falsas sensaciones, surgidas como un pretexto de satisfacer una determinada necesidad, exterminando con ello la posibilidad de obtener una satisfacción adecuada en otras necesidades.

### ***Importancia de la satisfacción laboral***

Es sustancial razonar la satisfacción laboral dentro de una organización porque traerá beneficios ya sea para el trabajador como para la institución. Así, implicará la maduración de su cultura organizacional. Al respecto Casana (2015) plantea tres razones por las que esta variable es importante, las mismas que son puntuales y cumplen sus horarios de trabajo; existen

evidencias que el personal insatisfecho, tiene inasistencias al trabajo muy a menudo y suelen renunciar más.

***Importancia de la satisfacción laboral relacionado a cada área.***

Para el trabajador. La satisfacción laboral es un mecanismo importante de desarrollo personal porque permite un equilibrio para la salud y bienestar de la misma, siendo un elemento fundamental de la generación del capital relacional y confianza. Además, permite que la persona tenga un desarrollo óptimo recibiendo fuentes de recompensa donde la situación emocional reflejará un estado de armonía, conllevando a una vida duradera, es decir la probabilidad de muerte para las personas satisfechas es de menor rango (Casana, 2015).

Para la organización. Está mediada por el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la institución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto (Barahona, 2018).

Para el equipo de trabajo y los compañeros. Viene a ser la interacción del personal de enfermería en el establecimiento de salud, y del personal con los usuarios, las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía para los trabajadores y destinatarios de los servicios (Vara, 2017).

La satisfacción laboral va a mejorar la calidad de servicio y mejorar la atención de las quejas de los empleados, es decir el “empleado”, se sentirá satisfecho al obtener un buen trato y un buen producto (remuneración), ya que se ha establecido una óptima satisfacción dentro de la organización. Por ello, generará empatía e interacción con los administrativos, si existiera alguna

demanda de insatisfacción por parte de los operativos, llegando a soluciones adecuadas con el fin de establecer equilibrio en ambas partes (Casana, 2015).

### *Satisfacción laboral en Enfermería*

Para Pablos (2016), en Enfermería, al igual que en otras carreras, existe una extensa diversidad de componentes que median en la satisfacción laboral, como el entorno del trabajo, el agotamiento, la inspección, los compañeros, la promoción, etc.

Para los directores de enfermería, la satisfacción laboral, es una preocupación, Marriner (2001) citado por Pablos (2016) comenta que se ha confirmado que la insatisfacción laboral se relaciona con la ausencia laboral. Las enfermeras describen como satisfacción a la realización, el reconocimiento, el compromiso, la autonomía, la autoridad, las posibilidades de ascender, el personal adecuado, etc. De la misma manera, la insatisfacción como insuficiente planeación, mala comunicación, explicaciones inadecuadas sobre las decisiones concernientes al trabajo, la tarea excesiva, sobrecarga que afecta negativamente en la calidad y la falta de personal.

Salvadores et al. (2002) hacen referencia que la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores, repercute tanto en el acrecentamiento de la calidad de vida de los mismos trabajadores, así como sobre la eficacia y eficiencia del sistema sanitario, ya sea hospital, centro de salud u otra unidad de enfermería.

Plantean una serie de técnicas para mejorar la satisfacción laboral en el medio sanitario: la compensación monetaria, más participación en la toma de decisiones, comisionarles responsabilidades; pues, un complejo sanitario posee servicios variados y para ser efectivos se debe tener en cuenta el contexto concreto de la aplicación, así como a quién va dirigido; de forma que se elijan programas determinados de motivación. En el sector público utilizar el salario como estrategia de motivación es bastante difícil, pues el personal tiene asignado un sueldo por ley, y los aumentos van determinados por el nivel, antigüedad etc. (Pablos, 2016).

**Modelo teórico**

La presente investigación guarda relación con la teoría de Faye Glenn Abdellah sostiene que Enfermería es arte y ciencia que modela la calidad, las capacidades cognitivas y las destrezas técnicas particulares de la profesional de Enfermería en su anhelo y su competencia de ayudar a las personas a enfrentar sus necesidades de salud, ya sea que estén enfermas o sanas. Aunque piensa que las acciones de Enfermería se realizan bajo una dirección médica general o específica, ha formulado 21 problemas de Enfermería y se fundamenta en la teórica Virginia Henderson, así como de otras investigaciones en Enfermería. (Raile y Marriner, 2010)

Los 21 problemas de Abdellah están formulados en relación con los servicios de enfermería que se utilizan para determinar las necesidades del paciente. Su contribución al desarrollo de las teorías en Enfermería, incluye un análisis sistemático de los trabajos de investigación realizados para formular los 21 problemas de Enfermería que sirvieron como base de la guía para una atención global de Enfermería. Los 21 problemas de Enfermería han progresado hacia un desarrollo de segunda generación de problemas del paciente y resultados del paciente, en lugar de problemas y resultados de Enfermería.

## **Capítulo III**

### **Metodología**

#### **Descripción del lugar de ejecución:**

Esta investigación se realizará en un hospital pediátrico de Lima que ofrece los servicios de centro quirúrgico, consultorios externos, y hospitalización en las especialidades de Pediatría, Medicina interna, Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos de quemados, cardiovascular, neurológica y neonatal.

El presente trabajo de investigación se realizará específicamente en la UCI Pediátrica, en el sexto piso con una capacidad de 20 camas, El servicio cuenta con equipamiento adecuado de ventiladores mecánicos, monitores cardíacos, camas quirúrgicas y con los insumos biomédicos adecuados; siendo un instituto de alta complejidad con diferentes patologías e intervenciones quirúrgicas complejas; se atiende alrededor de 20 pacientes por día dentro las cuales están divididas: 7 camas para pacientes crónicos con ventilación mecánica prolongada, y las demás son pacientes agudos que se van renovando de acuerdo a las altas o admisiones.

#### **Población y muestra**

##### **Población.**

El tamaño del universo estará conformado por 59 enfermeras con especialidad que trabajan en la UCI Pediátrica.

##### **Muestra.**

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, ya que no se emplearon fórmulas de probabilidad, donde las muestras seleccionadas dependen de criterios (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); como en este caso se utilizaron los criterios de inclusión y exclusión obteniéndose: una muestra de 40 profesionales de Enfermería.

### ***Criterios de inclusión y exclusión.***

Criterios de inclusión:

- Licenciadas en Enfermería que laboran en el servicio de la UCI Pediátrica de INSN.
- Licenciadas que estén laborando mínimo un año en el servicio.
- Licenciadas que acepten participar en la investigación.

Criterios de exclusión:

- Licenciadas que sean rotantes de otros hospitales.
- Licenciadas que se encuentren en reten.
- Licenciadas residentes o estudiantes del pre grado y posgrado.
- Licenciadas que no acepten participar voluntariamente en la investigación.

### **Tipo y diseño de investigación.**

Esta investigación según la identificación de la variable es de enfoque cuantitativo porque expresa los fenómenos y hechos, pero, no los explica; de tipo descriptivo correlacional porque identifica dos variables de estudio; de corte transversal por que el estudio se realizará en un momento determinado, teniendo en cuenta un corte en el tiempo.

### **Hipótesis de la investigación**

#### **Hipótesis general.**

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción en enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital de Lima, 2020.

Ho: No existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción en enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital de Lima, 2020.

### **Variables de estudio**

Variable 1: Clima organizacional en las enfermeras

Variable 2: Satisfacción de las enfermeras

### Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Clima organizacional	Es el fenómeno que interviene entre los componentes de la organización y las predisposiciones motivacionales que se convierten en una conducta que tiene resultados sobre la organización (Peralta, 2017).	Muy buena: 4 a 5 puntos Regular: 3 puntos Deficiente: 1 a 2 puntos	Estructura Responsabilidad Recompensa Riesgo Calor Estándar de desempeño Apoyo Conflicto Identidad	1-10 11-17 18-23 24-28 29-33 34-39 40-44 45-49 50-53	Ordinal
Satisfacción de las enfermeras	La satisfacción laboral es un conjunto de cualidades generales del trabajador respecto al trabajo. Es la consecuencia de actitudes que posee el trabajador de su trabajo en su profesión, los componentes precisos como la entidad, el supervisor, compañeros, sueldos, ascensos y condiciones de trabajo. (Acosta, De La Cruz y Huerta, 2017).	Alta: 141-175 Media: 115-140 Baja: 35-114	Satisfacción con la tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social Beneficios económicos	3, 4, 11, 17, 20, 21, 24, 25, 29 1, 7, 8, 13, 14, 16, 19, 22, 26, 35 6, 12, 18, 23, 27, 28, 30, 31, 32, 34 2, 5, 9, 10, 15, 33	Ordinal

## **Técnicas e instrumentos de la recolección de los datos**

La técnica será la encuesta y el instrumento para medir las variables en estudios serán dos cuestionarios, los mismos que se mostrarán a continuación:

Para la variable 1: clima organizacional se utilizará la Escala de clima organizacional, de Dávila y Romero (2008) mostrando una confiabilidad de 0,8384 según el alfa de Cronbach.

Para la variable 2: satisfacción laboral, se usará la Escala de satisfacción laboral elaborado por Palma (2003), su confiabilidad de 0,79 y la validez de 0,05.

### **Confiabilidad**

#### **De la variable clima organizacional**

La consistencia interna del cuestionario de clima organizacional fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach, el que alcanzó un valor de 0.969, lo cual permite decir que el instrumento empleado es confiable.

#### **De la variable satisfacción**

La consistencia interna del cuestionario de SL fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach el que alcanzó un valor de 0.971 lo cual permite decir que el instrumento empleado es confiable.

### **Validez del instrumento**

Para garantizar que el instrumento estuviera adecuadamente reflejando, tanto la estructura como el contenido de la variable, se sometió al comité de expertos, constituido por 5 enfermeras con grado de maestría y especialidad, para realizar la adaptación del instrumento, quedando adecuado para ser aplicado a la población de estudio.

La validez del instrumento fue realizada a través de la prueba de V de Aiken dando un resultado de 1, lo que indica que los instrumentos tienen buena validez para ser ejecutados.

### **Proceso de recolección de los datos**

Se solicitará el permiso al área de capacitación y a la jefatura del departamento de Enfermería a través de una solicitud; una vez obtenido el permiso se ejecutará la encuesta, previa información a las participantes; se utilizará un tiempo promedio de 15 minutos. Una vez aplicados los instrumentos se agradecerá a todas las enfermeras.

### **Procesamiento y análisis de los datos**

Después de recoger la información se realizará el vaciado de los datos al software SPSS versión 23.0, en español, se realizarán la limpieza de los datos para obtener las tablas correspondientes a la presente investigación. Se realizará la prueba de relación con rho de Spearman, lo que permitirá demostrar la relación entre las variables en estudio.

### **Consideraciones éticas**

Se consideraron los principios éticos de autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia; respetando a todos por igual sin ninguna discriminación y manteniendo la confidencialidad de la identidad de la población de estudio en forma anónima, haciendo firmar el consentimiento informado a cada participante.

**La autonomía.** Es la capacidad de la persona para realizar elecciones, tomar decisiones y asumir los resultados de las mismas; que será aplicado mediante el consentimiento informado (Acosta, De La Cruz y Huerta, 2017).

**La beneficencia.** La obligación moral es actuar en beneficio del otro (Gutiérrez y Payano, 2018) los profesionales de Enfermería conocerán los resultados de la investigación, para que de las autoridades de la institución tomen medidas orientadas a la mejora del problema y se beneficie el servicio.

**No maleficencia:** Los resultados del estudio serán exclusivamente usados para este trabajo académico (Acosta, De La Cruz y Huerta, 2017).

**Justicia:** Por ser de justicia los resultados se mostrarán a las autoridades que corresponda, respetando los derechos de los participantes en todo momento (Acosta, De La Cruz y Huerta, 2017).

## Capítulo IV

### Aspectos administrativos

#### Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	octubre 2020	noviemb e 2020	diciembre 2020	setiembr e 2020	octubre 2020	noviembre 2020	diciembre 2020
Elección del tema	X						
Planteamiento del problema	X						
Formulación del problema	X						
Revisión del Marco teórico		X					
Determinación de Hipótesis y Variables			X				
Metodología			X				
Validez y confiabilidad del instrumento				X			
Designación del asesor					X		
Dictaminación del proyecto						X	
Expedito						X	
Sustentación de Proyecto de Tesis							X

**Presupuesto**

DESCRIPCIÓN	TOTAL
<b>PERSONAL</b>	
Estadístico	S/. 430.00
sub – total	S/. 430.00
<b>SERVICIOS</b>	
teléfono + Internet	S/. 380.00
fotocopias	S/. 100.00
impresiones	S/. 220.00
refrigerios	S/. 380.00
asesor	S/. 600.00
transporte	S/. 300.00
sub – total	S/. 1380.00
<b>RECURSOS LOGÍSTICOS</b>	
hojas bond	S/. 40.00
lapiceros + lápices	S/. 15.00
borrador líquido	S/. 5.00
folder manila + faster	S/. 9.00
resaltador	S/. 2.50
USB + CD	S/. 54.00
Otros	S/. 10.00
sub – total	S/. 135.00
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>S/. 2545.00</b>

## Bibliografía

- Acosta Ingaruca, A. M., De La Cruz Capani, N., & Huerta Quispe, K. E. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos perioperatoria en un hospital EsSalud , Lima agosto-octubre 2017*. Tesis, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- Alva Burga, G. (12 de julio de 2018). Consideraciones para mejorar los servicios de salud del Perú. *Conexión Esan*.
- Barahona Jimenez, J. M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en personal administrativouniversitario del Valle de Jequetepeque*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Casana Rubio, M. V. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en rabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, La Libertad, Trujillo.
- Chávez Sánchez, D. P., & Rios Lozano, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray-trujillo 2015*. Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, La Libertad, Trujillo.
- Contreras I., V., G., K. R., & Cardona, L. C. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(1).
- Escuela Superior Tejepi. (2001). *Clima Organizacional*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.
- Guevara P., X. (2018). *Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Tesis, Universidad Andina Simón Bolívar , Quito, Ecuador.

- Gutiérrez Arana, W. E., & Payano Peralta, C. N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018*. Tesis, Universidad Norbert Wiener, Lima, Lima.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: Mc Graq Hill.
- Inca Inca, A. V. (2012). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los trabajadores del Centro de Servicios Ambientales y Químicos CESAQ-PUCE, Quito*. Tesis, Universidad central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). *Encuesta nacional de satisfacción de usuarios de aseguramiento universal en salud 2014*. Lima, Perú.
- Jaramillo Ortega, M. C. (2017). *Diagnóstico de Clima y Satisfacción Laboral en el Centro de Información Integral de la Universidad Central del Ecuador*. Tesis, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Montero Cruz, M. C. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del*. Tesis, Universidad Nacional a Distancia- UNAD, Colombia, Colombia.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. Ginebra, Suiza.
- Pablos Gonzales, M. d. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Tesis, Universidad de Extremadura, Badajoz , España.

- Peralta Moyna, H. G. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada*. Tesis, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.
- Pizarro Jara, Y. (2018). *Variables asociadas a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo, 2018*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima.
- Pizarro Silva, C. M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016*. Tesis, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Tarapoto.
- Plascencia Campos, A. R., Pozos Radillo, B. E., Preciado Serrano, M. L., & Vázquez Goñi, J. M. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería de una Institución Pública de Jalisco, México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 17(2), 42-46.
- Raile Alligood, M., & Marriner Tomey, A. (2010). *Modelos y Teorías en Enfermería* (7ma ed.). Barcelona, España: Elsevier.
- Ramírez Cruz, L. N. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019*. Proyecto, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Ramos Moreno, D. C. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Tesis, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, Colombia.
- Ríos Barberena, G. d. (2017). *Clima organizacional del departamento de enfermería del Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, marzo-abril 2017*. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua , Managua.

- Saldaña Labajos, A. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Lima.
- Saldaña Luna, R. d. (2017). *Clima laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 Minsa -Tarapoto,2016*. Universidad Alas Peruanas, Tarapoto, Tarapoto.
- Salud Ocupacional. (22 de diciembre de 2014). Modelo para crear un entorno laboral saludable según la OMS. *Seguridad Minera*.
- Silva Albinagorta, K. O., & Aldave Robles, Y. P. (2018). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital "Víctor Ramos Guardia" - Huaraz 2018*. Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Vara Quispe, L. Y. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de Salud Arequipa Caylloma, Arequipa 2017*. Tesis, Universidad Alas Peruanas, Arequipa.

## **Apéndices**

## Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de clima organizacional

Estimada Licenciada (o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo determinar el clima organizacional y satisfacción laboral de su unidad.

#### 1. DATOS GENERALES

Servicio: \_\_\_\_\_

Tiempo en la institución: \_\_\_\_\_

Tiempo en el servicio: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: F ( ) M ( )

Condición laboral:

Nombrado ( ) Contratado ( )

#### 2. DATOS ESPECÍFICOS

##### 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.

#### ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	ENUNCIADOS	MDA Muy en desacuerdo	DA Desacuerdo	I Indeciso	DA De acuerdo	MDA Muy de Acuerdo
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.

### **RESPONSABILIDAD**

- 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 mí misma.
- 15 Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí 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.

### **RECOMPENSA**

- 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 crítica.
- 22 En esta institución, no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.
- 23 Cuando cometo un error me sancionan.

### **RIESGO**

- 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 La toma de decisiones en esta institución, se hace con demasiada preocupación para logra la máxima efectividad.

### **CALOR**

- 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.

### **ESTANDAR DE DESEMPEÑO**

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.

### **APOYO**

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.

### **CONFLICTO**

45 La filosofía de la alta dirección enfatiza el factor humano,

---

---

como se sienten las personas,  
etc.[C6]

- 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.

### **IDENTIDAD**

- 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 SATISFACCION LABORAL

N°	ENUNCIADOS	MDA Muy en Desacuerdo	DA Desacuerdo	I Indeciso	DA De acuerdo	MDA Muy de acuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.					
2	El 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 B: Validez del instrumento

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	
1	Items	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	S	N	C-1	V de Aiken										
2	Forma de aplicación y estructura	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	5	5	1	1.000										
3	Orden de las preguntas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1.000										
4	Dificultad para entender las preguntas	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	5	1	1.000										
5	Palabras difíciles de entender en los items	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	5	1	1.000										
6	Opciones de respuesta pertinentes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1.000										
7	Correspondencia con la dimension o constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1.000										
8	<b>V de Aiken Total</b>														<b>1.000</b>										
9																									
10																									
11																									
12																									
13																									
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									
21																									
22																									
23																									

La tabla muestra los resultados de la validez del instrumento que fue realizada a través de la prueba de V de Aiken, dando un resultado de 1, lo que indica que los instrumentos tienen buena validez para ser ejecutados.

## Apéndice C: Confiabilidad del cuestionario de clima organizacional

P51 P52  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos2] C:\Users\Delia\Documents\spss MATI.sav CLIMA ORGANIZACIONAL.sav

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	N	%
Válido	8	57,1
Excluido <sup>a</sup>	6	42,9
Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	51

El SPSS dio como resultado para la consistencia interna del cuestionario de clima organizacional, que fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach el que alcanza un valor de 0.969 lo cual permite decir que el instrumento empleado es confiable.

## Apéndice C: Confiabilidad de la variable satisfacción laboral

**Fiabilidad**

**Avisos**

No hay casos suficientes para calcular el T cuadrado de Hotelling.

---

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	12	85,7
	Excluido <sup>a</sup>	2	14,3
Total		14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,971	,970	35

**Prueba de T cuadrado de Hotelling**

El SPSS dio como resultado la consistencia interna del cuestionario de SL que fue evaluado mediante el Alfa de Cronbach, el que alcanza un valor de 0.971, lo cual permite decir que el instrumento empleado es confiable.

**Apéndice D: Consentimiento informado**

De manera libre doy mi consentimiento para participar en este estudio de investigación que lleva por título: “*Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos – Instituto Nacional de Salud del Niño Breña, 2020*” que está realizando la Lic. Julissa Azo Cabezudo; se me ha explicado de forma clara la naturaleza del estudio y sus objetivos; asimismo, que los resultados de la guía de observación serán confidenciales, pues nadie va a conocer la información de mi persona, excepto la investigadora. Dejo en claro que, si acepto participar en este estudio, lo haré en forma voluntaria y al firmar este consentimiento no voy a perder mis derechos legales.

Participante: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

### Apéndice E: Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la UCI de un hospital de Lima, 2020.	<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de las enfermeras de la UCI de un hospital de Lima, 2020?</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> ¿Cuál es el Clima organizacional en las enfermeras de la UCI de un hospital de Lima, 2020? ¿Cuál es la satisfacción laboral de las enfermeras de la UCI de un hospital de Lima, 2020?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y las satisfacciones de las Enfermeras de la UCI de un hospital de Lima, 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Identificar el clima organizacional en las enfermeras de la UCI de un hospital de Lima, 2020. Identificar la satisfacción laboral de las enfermeras de la UCI de un hospital de Lima, 2020.</p>	<p><b>Ha:</b> existe relación entre el clima organizacional y La satisfacción de las enfermeras de la UCI de un hospital de Lima, 2020.</p> <p><b>Ho:</b> no existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de las enfermeras de la UCI de un hospital de Lima, 2020.</p>	-Clima organizacional; satisfacción laboral.	<p><b>Tipo y diseño de investigación</b> Enfoque: cuantitativo Tipo: descriptivo correlacional Diseño: no experimental Corte: transversal.</p> <p><b>Variables</b> -clima organizacional -satisfacción laboral</p>