



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional
asistencial del Hospital Belén Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Carrillo González, Greta (ORCID: 0000-0001-7024-6135)

ASESORA:

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en Salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por ser los artífices de mi progreso. Mucho de mis logros son gracias a la presión ejercida sobre mis decisiones. Me formaron con reglas y con algunas limitaciones, pero al final de cuentas, me motivaron de alguna forma u otra a alcanzar mis metas.

A mis hijos y esposo, por ser mi motivación actual, que vean reflejado en mí, que la perseverancia trae sus recompensas.

GRETA

Agradecimiento

De manera muy especial y con un sentimiento sincero, agradezco de forma infinita a mi esposo, quien ha sido mi ayuda en este arduo camino de la investigación.

A mis padres, por darme siempre el aliento, que el conocimiento hace libre al hombre.

A mi hermano R. C. G. por apoyarme en mis debilidades presentadas en algún momento del proceso de investigación.

A mi docente tutora, Dra. Patricia Rivera, que durante sus enseñanzas mostro docilidad, paciencia e instauró pautas claras y precisas para el correcto desarrollo de la investigación.

AUTORA

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	48

Índice de tablas

Tabla 1	Clima organizacional del profesional asistencial del hospital Belén Lambayeque	27
Tabla 2	Dimensiones del clima organizacional del profesional asistencial del hospital Belén Lambayeque: Comportamiento organizacional	28
Tabla 3	Dimensiones del clima organizacional del profesional asistencial del hospital Belén Lambayeque: Estructura organizacional	28
Tabla 4	Dimensiones del clima organizacional del profesional asistencial del hospital Belén Lambayeque: Estilo de dirección	29
Tabla 5	Satisfacción laboral en general del profesional asistencial del hospital Belén Lambayeque	
Tabla 6	Factores que intervienen en la satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén Lambayeque	30
Tabla 7	Correlación de Pearson, relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén de Lambayeque	31

Resumen

El clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal de salud.

Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén, Lambayeque 2021.

Métodos: Se aplicó el instrumento, Cuestionario de Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo (ECOS-S) y Encuesta de Satisfacción Laboral S20/23 desarrollada por Meliá & Peiró, con un nivel de fiabilidad de alfa de cronbach ($\alpha=0,9488$) para la variable clima y un alfa de cronbach ($\alpha=0,9432$) para satisfacción. Con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal, descriptivo - correlacional. Las variables se relacionaron mediante coeficiente de correlación de Pearson.

Resultados: En general, 31% de los encuestados percibe un clima organizacional “adecuado”, 58% percibe un clima en “riesgo”, en cuanto a satisfacción laboral, 70% de los investigados presenta satisfacción laboral dentro del rango que representa, “algo satisfecho”, “bastante” y “muy satisfecho”.

Los factores que más intervienen en encontrarse satisfechos, son los factores intrínsecos del trabajo, con un 91%.

Conclusión: Existe relación entre las variables, positiva y significativa ($r=0,417$ correlación de Pearson, $p<0.01$). De esta forma se acepta la hipótesis general alterna, con nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, liderazgo, participación

Abstract

The organizational climate influences the job satisfaction of health personnel.

Objective: To determine the relation between the organizational climate and the job satisfaction of the healthcare professional at the Belén hospital, Lambayeque 2021.

Methods: The instrument was applied, the Organizational Climate Assessment Questionnaire in Health by Segredo (ECOS-S) and the S20 / 23 Job Satisfaction Survey developed by Meliá & Peiró, with a reliability level of cronbach's alpha ($\alpha = 0.9488$) for the climate variable and a cronbach's alpha ($\alpha = 0.9432$) for satisfaction. With a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional, descriptive - correlational design. The variables were related using Pearson's correlation coefficient.

Results: In general, 31% of those surveyed perceive an "adequate" organizational climate, 58% perceive a climate at "risk", in terms of job satisfaction, 70% of those surveyed present job satisfaction within the range that represents, "somewhat satisfied", "quite" and "very satisfied".

The factors that most intervene in being satisfied are the intrinsic factors of work, with 91%.

Conclusion: There is a relationship between the variables, positive and significant ($r = 0.417$ Pearson's correlation, $p < 0.01$). In this way, the alternate general hypothesis is accepted, with a significance level $\alpha = 0.05$

Keywords: organizational climate, job satisfaction, leadership, participation

I. INTRODUCCIÓN

El crecimiento poblacional, el aumento de la natalidad, el avance tecnológico, el aumento de enfermedades, la nueva pandemia que nos aqueja, etc, ha impactado enormemente en la salud de las personas de los diferentes grupos etareos, consecuentemente, el personal de salud se ve con muchas más responsabilidades y con una demanda de atención que satisfacer, dentro de su entorno laboral, que muchas veces es complicado por las diferentes situaciones de cada organización.

En salud pública, como muchos autores lo mencionan se hace primordial lograr que la atención en salud que se brinda a las personas debe aumentar la satisfacción de los usuarios y de los mismos trabajadores de las instituciones de salud, ello obliga a indagar sobre estrategias y/o estudios que permitan conocer los factores que influyen, ya sea de forma positiva o negativa, sobre el rendimiento laboral de los profesionales de la salud.

Es necesario, entonces, que los gerentes de las instituciones, lideren la organización dentro de los estándares óptimos, con un clima organizacional lo más asertivo posible, que conlleve a la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución, esto, indudablemente tendrá una repercusión, en la atención que se brinde a las personas que buscan atención de calidad.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), un entorno laboral hostil puede afectar la salud física y psicológica de los trabajadores, acarreándoles problemas depresivos o de ansiedad. Además, puede conllevar al consumo de sustancias dañinas para la salud.

Lo mencionado tiene una relevancia en la productividad y eficiencia de los trabajadores de la salud y, por tanto, en el desempeño organizacional a la hora de alcanzar las metas propuestas.

Estudios revelan que existe insatisfacción en el paciente, en la atención que reciben por parte del personal asistencial. Y cuando hablamos de personal asistencial, nos referimos al profesional que está directamente relacionado con

la atención de la persona, profesional que, si no encuentra un entorno positivo de trabajo, definitivamente brindará una atención deficiente.

Nuestra realidad problemática, según estudios revisados, es diferente a los de otros países, sin embargo, se encuentra diferencia en ciertos procesos de atención, pero en otros encontramos cierta relación con nuestra área local, así tenemos, que en nuestra región se ha hallado, según estudios, insatisfacción laboral del personal asistencial, así como un clima organizacional negativo en las instituciones.

El Ministerio de Salud, teniendo en cuenta nuestra realidad que aqueja a los trabajadores, hace esfuerzos de mejora en el entorno laboral, así en el año 2013 realizaron talleres para la mejora del clima organizacional en hospitales, sin embargo, se encontraron algunos obstáculos de parte de los trabajadores, que no acudían a los talleres, por lo que se programaba en sus propios servicios, asimismo, mencionan los organizadores, que superado el problema del primer obstáculo, surgía otro, la actitud de los algunos participantes, no había integración de todos.

La vivencia propia de la investigadora, es el motivo por el cual surge la idea de investigar las variables: clima organizacional y satisfacción laboral, siendo que, son variables importantísimas, ya que de ellas dependen el brindar cuidados de calidad con eficiencia y eficacia a las personas que acuden al hospital, lugar de investigación.

Como se podrá avizorar, cuán importante es conocer a cerca del clima organizacional de las instituciones laborales y la satisfacción laboral del trabajador y su repercusión en la satisfacción del usuario o persona atendida.

Y no es una situación ajena, el tema del clima organizacional, muchos autores coinciden en la relevancia de esta variable.

La intención es conocer la relación de estas variables, con la finalidad de formular propuestas de mejoras que al final no sólo beneficie al trabajador asistencial, sino a los mismos pacientes, que son la razón de ser de la organización.

Ante ello, ante la problemática expuesta, se ha planteado como interrogante o pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén, 2021?

Investigación enmarcada dentro de la línea de investigación: Calidad de las prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud.

Justificándose el estudio, en que las variables en mención son determinantes e influyentes en el desempeño óptimo del personal asistencial de la salud y consecuentemente de esto dependerá que el paciente reciba también una atención de calidad con eficiencia y eficacia y al final se vea reflejado en una satisfacción por la atención recibida.

Por otro lado, el estudio y los resultados, nos servirán para futuras fuentes bibliográficas de trabajo de investigación y posibles campos de intervención más profundas.

Frente a la problemática expuesta se plantea como **objetivo general** de la investigación: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén, Lambayeque 2021.

Dentro de los objetivos específicos planteados: Identificar el clima organizacional del profesional asistencial del hospital Belén Lambayeque, Identificar las dimensiones del clima organizacional, Describir la satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén Lambayeque, Conocer los factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal asistencial del hospital Belén Lambayeque.

Se planteó como hipótesis, Ho: Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial del Hospital Belén Lambayeque, 2021

H1: No existe relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial del Hospital Belén Lambayeque, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes en relación a esta investigación fueron tomados de los diferentes ámbitos internacionales, nacionales y locales, así tenemos:

Pedraza N. A. (2020), en su investigación titulada El clima y la satisfacción laboral del capital humano, realizada en México, y con 155 encuestados, y una investigación de tipo cuantitativo con enfoque empírico, racional y causal, en donde da a conocer que si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, 53% de los trabajadores manifestó que en sus organizaciones no existe un sistema de escalafón, es decir salarios, que promueva mejores empleados, de la misma forma, el 58% refirió que son mayoritarias las críticas a su labor, las llamadas de atención, que los estímulos o recompensas que le dan, el 62% estima que no existe una concordancia entre las recompensas y su desempeño en el trabajo, lo cual influye en su desempeño laboral.

Como podemos observar, en el resultado de esta investigación, si encuentran una relación entre el clima de la organización y la satisfacción del trabajador, incidiendo sobre todo en que la mayoría concuerda que no hay una escala remunerativa que se promueva, lo cual repercute en el desempeño laboral y que además muchos concuerdan que no hay incentivos y muy por el contrario si hay críticas a sus labores.

De igual forma, se menciona, que más del 50% de los encuestados expresa para la dimensión de apoyo, que los directivos no muestran interés por conocer las aspiraciones de los trabajadores, además el 56,8% concuerda que no existe confianza entre los compañeros de trabajo y además un 38,8%, manifiesta que los jefes no les brindan ayuda en las tareas difíciles que implica la ejecución del trabajo.

Otro de los estudios a mencionar, es el de Manosalvas (2015), Colombia, en

su investigación El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación, de tipo cuantitativo transversal con muestreo probabilístico aleatorio simple estratificado, con una muestra de 130 personas, encontrando que existe una correlación estadística significativa ($p < 0,01$) de 0,586, entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral.

Al igual que otras de las investigaciones, en esta se encuentra una relación entre las variables clima O. y satisfacción laboral, permitiendo así al autor afirmar su hipótesis, es decir, que si el clima organizacional es alto indudablemente la satisfacción laboral también lo es, por ello la importancia de lograr un clima saludable dentro de la institución, un clima que se ajuste a cada característica propia de las organizaciones.

Mencionaremos también los resultados del estudio de Salazar del Ángel, E. et al. (2020), en su investigación Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud, un estudio de tipo cuantitativo transversal analítico de correlación, con una muestra de 182 personas, en donde los resultados obtenidos fueron que un mayor porcentaje manifestó un clima organizacional por mejorar (56%) y 40,7% enmarco como satisfactorio y 46, 2% a muy satisfactorio, referido a la variable satisfacción laboral. Encontrándose la existencia de una correlación significativa moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($r_s = 0.205$; $p = 0.05$).

Es así que en este estudio también se encontró una relación relevante entre las variables, en donde si el clima laboral es alto, consecuentemente la satisfacción laboral también será en la misma magnitud. No obstante, un buen porcentaje percibe un clima laboral por mejorar.

Un estudio realizado por Blanco, K. A. (2018), Perú, sobre Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima, estudio con enfoque cuantitativo correlacional. Se indica como resultado un p valor de significancia estadística de 0,000, corroborándose la existencia de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal correspondiente a la muestra,

siendo dicha relación directa y moderada, según $Rho= 0,578$. Siendo que el 37% de trabajadores mostraron un nivel bajo (57,4%), 57,4% un nivel medio y 5,6% un nivel alto en los niveles de la variable satisfacción laboral específicamente de la dimensión satisfacción por el ambiente físico de trabajo. Vemos de esta forma que el ambiente físico es una de los menos valorados por los directivos, pero uno de los mejor valorado por los trabajadores.

Como vemos, un preocupante porcentaje presenta nivel bajo en cuanto a satisfacción laboral, específicamente cuando se habla de satisfacción por el ambiente físico. Cuan relevante son las condiciones laborales para el buen desempeño de los trabajadores, y ello es parte del clima organizacional dentro de las instituciones donde se desarrollan los profesionales asistenciales.

En el estudio de Sánchez Villalobos. J. et al. (2020) Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores – Red de salud chota, un estudio enmarcado dentro del enfoque cuantitativo descriptivo transversal y correlacional, con una muestra de 155 trabajadores, el autor obtuvo como resultado, con respecto al clima organizacional, que 61,3% perciben el clima por mejorar, 36,8% saludable y 1,9% no saludable.

En cuanto a Satisfacción laboral, 65,2% de los subordinados se encuentran satisfechos; 30,3% con respuesta indiferente, ni satisfecho ni insatisfecho y 4,5% insatisfecho.

El trabajo concluye que la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción del mismo es altamente significativa ($p \leq 0.001$) lo que permitió a la autora aceptar su hipótesis planteada.

De igual forma, se menciona también el trabajo de Felipe Bravo, G.M. (2018), Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal, un estudio de corte transversal, descriptivo correlacional, con una muestra de 60 participantes, en donde se obtuvo un valor de 0,801 para el coeficiente de correlación de Pearson este es uno de los estudios investigados en donde se encuentra alta correlación entre dichas variables.

Siguiendo con los antecedentes nacionales, se tiene el estudio de Gutiérrez Arana, G. E, et al (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el

personal profesional de enfermería de la clínica San Juan de Dios, Lima 2018, el cual tuvo un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, de corte transversal, descriptivo correlacional, y una muestra de 50 enfermeras, y obtuvo como resultado que hay una correlación entre las variables estudiadas, según la prueba de Rho Spearman de (0.223).

Los estudios demuestran situaciones por mejorar en los entornos laborales, sin embargo, los mejor valorados son los relacionados con confort e identidad, como en otros estudios, mientras que los ítems en los que están insatisfechos eran los relacionados a remuneraciones e incentivos laborales.

En efecto, uno de los indicadores más relevantes, según los estudios revisados, es justamente, los incentivos, no sólo monetarios sino subjetivos y la satisfacción relacionada a la identidad con la institución donde se desempeñan, pero que según algunas investigaciones es la menos valorada por los directivos o jefes de las organizaciones y no sólo según los estudios presentados, sino según la experiencia objetiva en la vida laboral cotidiana.

El estudio de Oblitas Guerrero, S. M. (2018). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo, Perú, una investigación de tipo cuantitativo transversal, realizado a 42 trabajadores del servicio de emergencia, en donde concluye que existe relación entre el clima y satisfacción laboral ($p=0,002$), relación significativa.

En esta investigación se obtuvo como resultado, con respecto al clima laboral, un 66,7 % percibe al clima en promedio, el 21,4 % lo percibe saludable y el 11,9 % restante lo percibe como no favorable.

Respecto a la satisfacción laboral, un 66,7 % presenta un grado moderado de satisfacción, el 28,6 % un grado alto y el 4,8 % restante un grado bajo.

Chiquinta. G. (2017). Clima organizacional y satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo, 2017, en su estudio con metodología cuantitativo – correlacional y con una muestra de 37 personas, encontró que la correlación de las variables fue determinada en 0.73, lo que significa que hay una correlación positiva alta.

El resultado de esta investigación no es ajeno a los resultados anteriores, encontrándose relación alta entre las variables estudiadas, en donde cerca del 74% percibe al clima organizacional por mejorar, tal y como se ha visto en anteriores estudios cuantitativos.

Las teorías que fundamentaron el estudio, son las referidas a las variables que se investigan, para ello se tomó como primer concepto el de clima organizacional seguido de satisfacción laboral.

La teoría que respaldó la variable clima organizacional es la teoría del **clima organizacional de Rensis Likert**, mencionado por Corichi (2013), que nos habla del comportamiento que asumen los empleados y que esto depende sustancial y directamente de cómo se comporten los administrativos o directivos para con sus trabajadores y además de cómo perciben los subordinados las condiciones organizacionales. Como se observa es una teoría que directamente habla de que el comportamiento de los trabajadores está íntimamente ligado con la dirección de cada institución, del liderazgo del gerente, siendo un factor primordial para la actitud del empleado en su entorno laboral.

Likert en su teoría propone tres tipos de variables, las mismas que van a definir las características autóctonas de una organización y que esta va a influir en la percepción individual del clima organizacional. Así se tiene a las variables **causales**, que son las variables independientes e indican el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados y esta incluyen la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes. Esta variable no depende de otra, sino más bien los propios administrativos colocan y dirigen las reglas del juego y la misma influye en el comportamiento de los trabajadores, busca el equilibrio laboral para el logro de metas propuesta, siendo los empleados los que intervienen en ello.

En cuanto a las variables **intermedias**, son las orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Esta variable representa gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la

Organización, involucra tanto a los directivos como empleados, siendo la motivación el indicador más importante en el entorno laboral.

Como tercera variable, las variables **finales**, las mismas que resultan de la interacción entre las dos primeras (causales e intermedias), orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Para el caso de salud, puede aplicarse a la categoría de productividad en las atenciones preventivo promocionales, al logro de metas institucionales.

En el caso de las organizaciones públicas de salud, si bien, las metas no son económicas, es de gran importancia mantener un balance entre estos tipos de variables, a fin de lograr cumplir con los objetivos planteados y las metas en la salud de la población, lo cual resultará también en la satisfacción del usuario final, pero para ello es necesario que los directivos se esfuercen por lograr un clima organizacional alto.

Es necesario recalcar que, Corichi, al igual que otros autores, coinciden que el indicador motivación y desempeño laboral están estrechamente ligado o relacionado con el entorno laboral. Como se sabe, la motivación viene determinada por varios factores, uno de ellos relacionadas al propio ser humano y otras al entorno donde uno se desempeña, por ello es importante que el ambiente laboral cuente con las medidas necesarias para un desenvolvimiento óptimo del trabajador.

El autor enfatiza que el ambiente laboral, juega un rol protagónico en el desempeño adecuado de los empleados, y es la motivación uno de los indicadores claves durante el desempeño laboral y para ello es necesario contar con un ambiente idóneo, para que de esta forma el empleado pueda percibir una situación positiva desde los factores ex como intrínsecos, tal como se viene enfatizando.

En a cuanto a las definiciones de clima organizacional, mencionaremos el de

Denison, citado por **Guevara (2018)**, quien la define como una característica especial que se mantiene en un tiempo determinado del ambiente interno, las mismas características que son experimentadas por cada integrante de una organización y que influye en la conducta de cada uno, la misma que está determinada por los valores asignados a la organización de parte de los directivos, entendiéndose así la importancia del ambiente laboral en la satisfacción laboral del empleado en las instituciones.

Por otro lado, **Pedraza (2017)**, denomina al ambiente laboral, como clima organizacional, y que a través del tiempo ha presentado tres niveles de valoración: Análisis por medio de las características de la organización, es decir, la percepción del ambiente laboral, por parte de los empleados, es decir que cada empleado debe conocer cómo funciona la organización y así éste tendrá una idea más clara cómo es el ambiente donde se desarrollará, el mismo que determinará el comportamiento en el trabajo.

La segunda valoración por el autor, son los Esquemas organizativos, referido a que el individuo se construye una idea mental sobre cómo funciona la organización, lo que le ayuda a adoptar su mejor comportamiento ante una situación dada, ello esperando que el ambiente sea el idóneo, siendo necesario que éstos se empoderen desde el inicio y consecuentemente ayuden a propiciar un clima laboral idóneo.

Como tercera valoración, el autor propone las Percepciones integradas e interactivas, que son producto de la interacción entre persona y situación organizacional. Su propio nombre lo menciona, integradas, referidos a que tanto individuo y situación organizacional deben configurarse como un todo, partiendo que el clima debe encontrarse dentro de los estándares aceptables para lograr una reacción beneficiosa para ambas partes.

En la variable clima organizacional, que en líneas adelante se mostrará su operacionalización, es necesario consignar sus dimensiones. Segredo (2017). Clasifica en tres dimensiones esta variable, a mencionar: Dimensión

comportamiento organizacional: es la situación que permite el estudio sistemático de las acciones y las actitudes que las personas muestran en las organizaciones. En esta dimensión, según el autor se incluye a las categorías de motivación, comunicación y relaciones interpersonales y de trabajo, relacionadas con las actitudes de los trabajadores.

La motivación, un indicador relevante y común entre los investigados, Chiavenato, mencionado por Jara (2018), menciona que la motivación es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos a una tendencia concreta, o a un comportamiento específico.

La segunda dimensión es la estructura organizacional, y ésta contiene categorías, no menos importantes que la primera dimensión, y son, el funcionamiento, condiciones de trabajo y estímulo al desarrollo organizacional, es decir sistemas formales, normas y procedimientos que regulan el desarrollo del trabajo. En esta dimensión cobra real importancia las coordinaciones que se realicen a fin de buscar una interacción social con los trabajadores y escuchar sus inquietudes y necesidades, buscando regular satisfactoriamente los entornos e indicadores que acá incluyen, propiciando así una buena organización.

Es una dimensión que definitivamente está ligada a los directivos, porque son ellos los que dirigen la organización, a través de gestiones y procesos idóneos que beneficien a los trabajadores y usuarios.

Y finalmente, define la tercera dimensión, la misma que implica el de estilo de dirección, que tiene que ver con la forma que adopta el nivel directivo de la institución para guiar y orientar las acciones de los trabajadores, con miras a lograr cumplir los objetivos planteados por la organización. Dentro de las categorías que abarca esta dimensión se encuentra el liderazgo, participación, solución de conflictos y trabajo en equipo. Los ítems que valora esta categoría, son situaciones que tienen mucha relevancia en las organizaciones, sobre que trata de cómo se manejan los grupos de trabajo.

Otra de la variable del estudio: **SATISFACCIÓN LABORAL**, basada en la

teoría de los dos factores. Motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman, que son mencionados por Gamboa (2010), y respaldaron este estudio. La teoría menciona que el ser humano tiene dos categorías diferentes de necesidades, independientes la una de la otra y que influyen en la conducta de manera diferente en las personas.

Así se tiene que la primera categoría, está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores según el autor, y éstos se centran en el contenido del trabajo, es decir en ciertas peculiaridades propias o innatas del trabajo, así como el logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad, características que coinciden con las dimensiones de satisfacción de Meliá y Peiró, mencionados en varios estudios.

Dichas categorías son las mismas que valoran muchos autores de teorías de satisfacción laboral, incidiendo en que la motivación es uno de los grandes indicadores dentro de una organización que pretende lograr metas institucionales, la cual está íntimamente ligada al clima organizacional como se ha venido estudiando líneas arriba.

La segunda categoría que menciona el autor, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y se relaciona con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

Para este autor los factores higiénicos no intervienen como motivadores en el trabajo, sin embargo, para otros autores son intervinientes en la motivación dentro del ambiente laboral. Hay posiciones teóricas diversas, pero todas llegan a algo en común, que el ambiente físico también determina la satisfacción de las personas.

Como se puede observar, la teoría de satisfacción de Mausner está enmarcada en una relación estrecha con las dimensiones de Meliá, pero además

está relacionada con el clima organizacional, son variables que una depende de la otra, quizá con diferente forma en las acepciones, pero con un trasfondo parecido.

Pedraza (2017), define la satisfacción laboral, como una variable relevante en el estudio de las organizaciones, pues calcula el valor subjetivo del estado de bienestar del individuo con su trabajo. Es un fenómeno que generalmente se relaciona con las actitudes de los empleados y que juega un papel importante en el logro de los objetivos y metas planteadas por la institución.

Efectivamente, para que se logren los objetivos y/o metas trazadas dentro de la organización, es de real relevancia el desempeño de los trabajadores, el mismo que viene determinado por la satisfacción dentro del entorno laboral que a su vez está ligado por cómo se maneje el clima laboral dentro de la institución y básicamente, muchos autores coinciden que la motivación es un indicador clave en el entorno, la misma que generará el agrado o no en el desempeño, además también muchos coinciden que la motivación es la que determinará de alguna manera la satisfacción o insatisfacción.

Por otro lado, Gamboa (2010), cita a Morillo (2006) quien define la satisfacción laboral como las ideas favorables o desfavorables que tienen los trabajadores sobre su trabajo, el mismo que es manifestado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial.

En efecto, cuando se habla de satisfacción, no sólo se refiere a los factores motivacionales, sino a la idea de lo favorable y desfavorable que los empleados piensan del entorno laboral que los rodea, haciéndose aquellos una idea de su ambiente laboral y que es lo que esperan de ello. Pero queda claro, que cuando se habla de favorables, de alguna manera u otra generará motivación en las personas de la organización, propiciando un ambiente de confort y satisfacción.

Las **Dimensiones para satisfacción laboral**, según Meliá & Peiró, y adaptadas por Jara, Z. I. et al (2018), es el que mide cinco factores, así se tiene: Satisfacción con la supervisión, esta dimensión está referida a la forma en que los directivos juzgan el desempeño y su repercusión en los empleados, abarca la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa. Diversos estudios encuentran que el liderazgo de acuerdo al tipo que se maneja en la institución, son preponderantes a la hora de lograr un ambiente confortable y que viene determinado por los estilos de liderazgo de los jefes.

Satisfacción con el ambiente físico, en esta dimensión se incluye al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación. El ambiente laboral produce en algún grado, confort o no, el grado en que se sienta satisfecho o no cada persona varía definitivamente en cada individuo, pero si es un factor importante que de alguna forma hacen que los trabajadores se sientan satisfechos.

Satisfacción con las prestaciones recibidas, referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación. Algunos autores mencionan que esta dimensión también está relacionada con la negociación de los directivos con los sindicatos, gremios, a fin de llegar a acuerdos laborales saludables, tanto para la organización como para el propio trabajador.

Se insiste que los incentivos dentro del ámbito laboral, tienen una magnitud trascendental en el desempeño y la satisfacción del trabajador, pues es como un impulsor o un aliento al trabajo que se realiza diariamente, no sólo referido a la paga sino situaciones subjetivas, como el reconocimiento, capacitaciones, etc.

Satisfacción intrínseca del trabajo, que se refieren a las satisfacciones que

da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar. Generalmente esta dimensión es referida sobre todo a una satisfacción más personal, que obviamente en ella interviene el entorno laboral, es decir el clima dentro de la institución.

Cuando los integrantes de la organización encuentran en su ambiente laboral confort y un lugar donde se pueden desempeñar adecuadamente, sin duda el desempeño será positivo, repercutiendo en el logro de metas y la satisfacción de los pacientes y del mismo trabajador.

Satisfacción con la participación, que es el beneplácito con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea. Relacionada con el grado en que se integra a cada miembro de la organización, en la formulación de estrategias, actividades, metas, objetivos, es decir como se le involucra en las decisiones de los directivos

El ser humano es por excelencia un ser sociable por naturaleza, lo cual implica estar en contacto con las personas que lo rodean y en el ámbito laboral es necesario involucrar a cada integrante en la toma de decisiones, de esta forma el trabajador se sentirá valioso en la organización. Pero además de ellos, cuan influyente es que los propios empleados sientan que son tomados en cuenta para la realización y logro de objetivos institucionales, que cada uno perciba que la dirección se involucra en propiciar un clima organizacional optimo, lo que conlleva indefectiblemente a la satisfacción laboral.

III. METODOLOGÍA

La metodología que se siguió en la presente investigación, fue en la siguiente línea:

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se trata de una investigación básica que tiene por objetivo adquirir información para luego analizar y explicar fenómenos que suceden en la sociedad (Concytec, 2018).

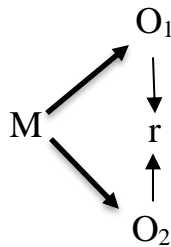
La investigación corresponde a un enfoque de tipo cuantitativo, ya que se enmarco dentro de una investigación que es secuencial y pretendió probar hipótesis planteadas de las variables estudiadas, que cuenta además con objetivos e interrogante de investigación y además a través de la literatura construirá un marco teórico, se llegará a ciertas mediciones producto del uso de fórmulas estadísticas y finalmente se adoptará conclusiones. Sampieri (2014).

El diseño de la investigación, corresponde a un diseño no experimental, transversal, descriptivo - correlacional.

Básicamente, no experimental, porque no se manipulo las variables en estudio. Descriptivo, ya que se describe y analiza ciertas características de los profesionales asistenciales, a través del instrumento, recogiendo información de forma individual de los investigados en relación a las variables en estudio, además de ello tiene un diseño correlacional, de ahí que nuestra investigación es un descriptivo correlacional.

Correlacional, porque busca encontrar la relación que existe entre estas dos variables, midiendo una a una hasta cuantificar, analizar y establecer las relaciones, sustentadas en las hipótesis planteadas. Tal como lo manifiesta Sampieri (2014).

Finalmente se obtiene como gráfico de diseño:



Dónde:

M = Muestra
 O₁ = Observación de variable 1
 O₂ = Observación de variable 2
 r: =Correlación entre dichas variables

De esta manera es que la investigación está alineada a una investigación de tipo básica, cuantitativa, con diseño: no experimental, transversal, descriptivo – correlacional.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Clima organizacional:

Definición conceptual: De acuerdo a Arias, mencionado por Pedraza (2017), define “que el concepto de clima organizacional (CLOR) se refiere a una variable que tiende a representar el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores a propósito de su ambiente interno de trabajo”

Estas percepciones están vinculadas entonces al entorno donde se desempeñan los subordinados o trabajadores de una institución, conocida también como organización.

Definición operacional: El clima organizacional será medido a través del cuestionario ECOS-S de Segredo (2017) con sus 3 dimensiones y sus indicadores y reactivos adecuados, que permiten lograr los objetivos planteados y valorados en escala ordinal (Likert), de la siguiente manera:

Nunca (N=0), a veces (AV=1) o siempre (S=2).

Valorando puntajes así: Clima organizacional adecuado: 60 o más; en riesgo:

40 a 59 e inadecuado: menos de 40.

Variable dependiente: Satisfacción laboral:

Definición conceptual: Jara Z. I. (2018), sostiene la teoría de Robbins y Courter, quienes definen la satisfacción en el trabajo como una actitud general del empleado frente a su respectivo trabajo. Es decir, es el comportamiento que adopta cada persona, de acuerdo a la situación que se le presente en su lugar de trabajo.

Por su parte Chiang y Ojeda, mencionado por Pedraza (2017), define a esta variable como un suceso que está vinculado a las actitudes de los empleados y que estas actitudes juegan un papel importante a la hora de alcanzar los objetivos y metas de las organizaciones.

De igual forma, Cantón y Téllez (2016), mencionado por Pedraza, mencionan que no hay un solo concepto para satisfacción, pero coinciden que casi todas las definiciones apuntan a que se trata de sucesos relacionados con el estado emocional de los trabajadores, basados en las situaciones personales dentro del trabajo, el cual va a determinar la satisfacción o insatisfacción con el mismo.

Definición operacional: La satisfacción laboral se medirá a través de la encuesta S20/23 de Meliá y Peiró, y sus 5 dimensiones, cada dimensión con su respectivos reactivos o ítems, en escala de medición ordinal.

Estas dimensiones con sus indicadores se evalúan con la ya conocida escala de Likert y su puntuación de 1 a 7, Muy insatisfecho= 1, Indiferente = 4, Muy satisfecho = 7

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por profesionales asistenciales¹ del hospital Belén de Lambayeque del servicio de emergencia y unidades críticas (neonatología, Sala de operaciones y triaje covid).

La población inicial se estimó en 60 trabajadores asistenciales, que correspondían a las áreas en mención (servicio de emergencias y áreas críticas).

¹ Referido a atenciones directas hacia las personas o pacientes.

Criterio de inclusión:

- Profesionales asistenciales que laboren en el servicio de emergencias y áreas críticas y que deseen voluntariamente participar del estudio.
- Tiempo laboral mayor a 1 año.
- Profesionales que pertenezcan al régimen laboral 276 y 1057 y/o destacados.
- Profesionales asistenciales con las especialidades de médicos, enfermeras, obstétricas, biólogos, tecnólogos médicos, psicólogos y asistente social, considerados aquellos por encontrarse en la misma línea remunerativa (un indicador importante en la satisfacción laboral) según régimen laboral.

Criterio de exclusión:

- Profesionales en trabajo remoto.

La muestra, la muestra estuvo conformada por 44 profesionales asistenciales. En la misma quedo con esta cantidad, debido a que se aplicó el criterio de inclusión y exclusión.

Muestreo: correspondió a un muestreo censal, en donde la muestra es igual que la población. Siendo esta una técnica avalada por bibliografías de autores metodológicos.

Ya lo mencionaba Hernández, citado por Castro (2003), que cuando la población es menor a 50 personas, entonces ésta es igual a la muestra, lo que permite deducir que no se aplicarían criterio muestral.

Unidad de análisis. Trabajador profesional asistencial que labora en el servicio de emergencia y áreas críticas del hospital Belén.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección: En la investigación se usó como técnica la encuesta

Instrumento de recolección: Como instrumento el cuestionario, siendo una

investigación que pretendió medir dos variables dentro del diseño correlacional, se tuvo que investigar varios instrumentos previamente validados, los mismos que se eligieron, de acuerdo a las variables que se pretendió medir.

Dichos instrumentos estuvieron previamente validados por juicio de expertos y han sido utilizados en otras investigaciones con resultados ideales dentro de lo estadístico.

Así se utilizó el cuestionario de evaluación de clima organizacional de Segredo y además el cuestionario de Satisfacción laboral S20/23 de Meliá.

Cuestionario de Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo (ECOS-S), (2017). (ANEXO 1).

Según la literatura revisada, con respecto a este instrumento, ha sido elaborado a partir de la elaboración de un marco teórico que sustenta de las dimensiones consignadas para esta variable.

Durante el camino de construir el instrumento, según la literatura, se contó con la participación de once expertos en salud pública, todos con año de experiencia profesional de 5 a 10 años en el campo de la investigación, docencia y dirección en el campo de la salud, cuenta con 50 ítems (preguntas), según los propios autores garantiza una medición objetiva, válida y confiable.

Este instrumento, tiene las opciones para sus respuestas en escala de Likert de la siguiente manera: Nunca (N=1), a veces (AV=2) o siempre (S=3).

Para la interpretación, los valores están entre 0 y 100, establecidos por el autor en escala ordinal de la siguiente forma: Clima organizacional adecuado: 60 o más; en riesgo: 40 a 59 e inadecuado: menos de 40. De esta forma, el clima organizacional en sus dimensiones y categorías obtiene los promedios a mencionar: Clima organizacional adecuado: 6 o más, Clima organizacional en riesgo: 4 a 5,9, Clima organizacional inadecuado: menos de 4.

Dimensión	Categoría (Indicadores)	Incisos (Items)
Comportamiento	Motivación	10, 15,29, 35, 45

Organizacional	Comunicación	2, 17, 22, 37, 48
	Relaciones interpersonales y de trabajo	3, 18, 23, 38, 46
Estructura Organizacional	Funcionamiento	6, 11, 25, 30, 43
	Condiciones de trabajo	1, 16, 21, 36, 47
	Estímulo al desarrollo organizacional	5, 20, 31, 40, 50
Estilo de dirección	Liderazgo	7, 12, 26, 32, 41
	Participación	4, 19, 24, 39, 49
	Solución de conflictos	9, 14, 28, 34, 44
	Trabajo en equipo	8, 13, 27, 33, 42

Encuesta de Satisfacción Laboral S20/23 desarrollada por Meliá & Peiró, mencionada por Jara, Z. I. et al (2018) **(ANEXO 2)**

Es un instrumento de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró de la Universidad de Valencia (Meliá y Peiró, 1989). Consta de 23 reactivos o ítems.

Este instrumento que ha sido revisado por varios autores, según éstos contienen aspectos globales e intrínsecos propios del trabajo, como se ha detallado y además ha sido ampliamente usado en otras investigaciones y que han dado resultado que han permitido contrastar hipótesis.

El nivel de confianza del instrumento es de 0,92 medido con la escala Alfa de Cronbach. La encuesta S20/23 se evalúa con la escala de Likert con una puntuación de 1 a 7, en donde “Muy insatisfecho” representa 1 y “Muy satisfecho” representa 7 (Meliá & Peiró, 1989). Como se observa es un instrumento con alta confiabilidad, a la vez remarcamos que ha sido reestructurado por Jara, en el sentido, que ha abreviado los ítems, haciendo una reducción de preguntas, pero, todas evalúan las dimensiones de esta variable, según lo que varios autores han propuesto. Pero guiados en el instrumento autóctono de Meliá y validados previamente.

Este instrumento tiene una estructura de cinco dimensiones:

Satisfacción con la supervisión con seis ítems (13, 14, 15, 16, 17 y 18) referidos básicamente con el actuar de los directivos para con sus empleados, tal como se ha mencionado líneas arriba a la hora de plasmar en las dimensiones de satisfacción laboral. Y que está relacionado con el proceso

organizacional de las empresas, que son una actividad propia de los administradores, en donde de forma muy relevante el liderazgo juega un papel importante a la hora de lograr que los empleados se encuentren satisfechos en relación a esta dimensión.

Satisfacción con el ambiente físico con cinco ítems (6, 7, 8, 9 y 10) como se mencionó en anteriores párrafos, está referido al entorno laboral en donde se desarrollan los empleados y de cómo estos juegan un papel importante en la motivación de las personas.

Si bien algunos autores consideran que esta dimensión en sí misma no produce motivación, pero si conlleva a la insatisfacción, y es ya un factor que debe manejarse de manera idónea.

Una de las dimensiones necesariamente que deben controlarse positivamente para lograr satisfacción y buen desempeño.

Satisfacción con las prestaciones recibidas con cinco ítems (4, 11, 12, 22, 23) referidos sobre todo a los incentivos para con los trabajadores, no sólo económicos sino otros relacionados con el bienestar subjetivo y objetivo de los trabajadores. Porque la satisfacción de cada empleado no solo está supeditada a incentivos monetarios, sino a situaciones subjetivas y emocionales. Aquí intervino mucho los llamados grupos sindicales gremiales.

Los incentivos tanto monetarios como subjetivos y actitudinales son preponderantes en los trabajadores, porque es lo que realza y empodera al individuo.

Satisfacción intrínseca del trabajo con cuatro ítems (1, 2, 3, 5) referidas sobre todo a la satisfacción que produce por sí mismo el trabajo, y la oportunidad que se derivan de ello de desempeñarse en lo que les gusta hacer, logrando alcanzar los objetivos y metas planteadas. Con esto vemos que la ubicación en un lugar de trabajo acorde a sus habilidades, es de suma importancia, pues generará una satisfacción en el trabajador, además de que realice con destreza la función para la que fue entrenado.

Lograr que cada miembro de la organización manifieste un estado de bienestar en su trabajo es uno de los objetivos que debe aspirar los directivos

de las instituciones, incidiendo en que éstos vean como una oportunidad de desarrollo personal en su vida laboral.

Satisfacción con la participación con tres ítems (19, 20, 21) que se refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea. Los trabajadores deben ser incentivados a realizar libremente su trabajo, en el área de su especialidad, pero además se les debe incluir en la toma de decisiones, tanto de la institución como de los grupos focales de trabajo.

Esta es una de las dimensiones en que más se debe incidir, en involucrar a los miembros de la organización en las tomas de decisiones y en la búsqueda de mejoras continuas.

Para este instrumento, los encuestados respondieron utilizando el cuestionario valorados en escala de Likert de siete puntos (desde Muy satisfecho = 7 a Muy insatisfecho = 1).

INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7

Dimensión	Incisos (reactivos)
Satisfacción con la supervisión	13, 14, 15, 16, 17 y 18
Satisfacción con el ambiente físico	6, 7, 8, 9 y 10
Satisfacción con las prestaciones recibidas	4, 11, 12, 22 y 23
Satisfacción intrínseca del trabajo	1, 2, 3 y 5
Satisfacción con la participación en las decisiones	19, 20 y 21

Son entonces los dos instrumentos con los que se midió las variables del estudio, es importante recalcar que ambos instrumentos han sido usados en diversas investigaciones, por lo tanto, cuentan con validez y juicios de expertos. Por ello se ha tomado como instrumento confiable, ya que ambos están han sido aplicados en el ámbito de la salud.

Pero, además, en la fiabilidad de estos instrumentos, se obtuvo un alfa de cronbach ($\alpha=0,9488$) para la variable clima y un alfa de cronbach ($\alpha=0,9432$) para la variable satisfacción.

α Alfa=	0.9488175	α Alfa=	0.94324084
k (Números de items)=	50	k (Números de items)=	23
Vi (Varianza de cada items)=	15.713843	Vi (Varianza de cada items)=	45.6492769
Vt (Varianza Total)=	223.975207	Vt (Varianza Total)=	466.906508

3.5. Procedimientos

Durante el proceso de recolección de datos durante la investigación se seguirán ciertos pasos:

1. Aprobación del título por parte de la universidad, otorgando la solicitud de aprobación de la escuela.
2. La entidad donde se desarrollará apruebe la solicitud para desarrollo de la investigación.
3. Aplicación de los instrumentos a la muestra, debidamente validados por expertos, aplicando los criterios de inclusión y exclusión.
4. Vaciado de los datos obtenidos en una base de datos en los programas operativos Excel, SPSS.
5. Elaboración y análisis de los datos estadísticos y contrastación de hipótesis.
6. Informe de los resultados y sus conclusiones y recomendaciones.

Son los pasos que se seguirán durante el proceso.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos se realizó a través de la estadística descriptiva, las mismas que son conocidas ampliamente y se usan para describir variables cuantitativas, así se utilizará el programa Excel 2010 para obtener resultados estadísticos de interés.

Como segundo momento, tratándose de encontrar la correlación de variables, a través del programa SPSS, se utilizará la técnica estadística de correlación r de Spearman y Pearson, de igual forma el coeficiente de alfa de Cronbach.

3.7. Aspectos éticos

Basados en el Código de Núremberg en 1947, que inicia el principio básico de la ética en las investigaciones, seguidamente la Declaración de Helsinki (1964, 2008), luego el Pacto Internacional de derechos civiles y políticos (1966, 1976) y como uno de los últimos aportes a la ética en la investigación, el informe de Belmont (1979).

Estos antecedentes en el camino de la ética, han llevado a que muchas instituciones adopten principios éticos en la investigación, así, como los mencionados por la Vicerrectoría de investigación científica y tecnológica de la Universidad Tecnológica Intercontinental (UTIC) de Paraguay, los mismos que guiaron esta investigación.

De esta forma se ha considerado ciertos principios éticos a tener en cuenta:

*Con respecto al propio investigador y su estudio científico: se siguen 2 aspectos básicos propios de la investigación:

- diseño adecuado de la investigación: tal y como se ha presentado en el acápite de metodología. Siguiendo un diseño metodológico óptimo para estudiar las variables en cuestión, siguiendo los protocolos ya establecidos por expertos en investigación cuantitativa y siguiendo las normas ya establecidas.
- El investigador principal es mi persona, no teniendo coautores, pero si contando con el apoyo teórico, a través de asesorías de la docente asignada.

*Con respecto al investigador y los participantes de la investigación: se seguirá los principios a mencionar:

- La confidencialidad, anonimato e intimidad, básicamente referido a mantener en reserva los datos obtenidos en el instrumento.
- La no coacción, bajo ninguna circunstancia se obligará en la participación en esta investigación.
- El consentimiento informado, con lo cual se busca respetar la dignidad de las personas a través del libre consentimiento para participar en este estudio.
- Protección contra daños, en esta investigación no existe la posibilidad de daños colatareales de tipo psicológico, más bien, pretende llegar a una conclusión y probidad de hipótesis.
- Derecho de acceder a los resultados por parte de los investigados, y para ello, finalizada la investigación, se dará a conocer el resultado obtenido a través de medios de comunicación accesibles.

*Con respecto al investigador y los datos de la investigación, se toma en cuenta los principios siguientes:

- Transparencia y manejo adecuado de datos, durante toda la investigación, la información obtenida se viene dando de manera responsable, veraz y completa, colocando información de otra autoría con su respectiva bibliografía de correspondencia.
- Comunicación de los resultados, finalizado el estudio, se hará las coordinaciones necesarias, para la aprobación de un artículo científico, que dé a conocer los resultados obtenidos y su consecuentemente su uso en la comunidad estudiantil, pero además de ello será de conocimiento el resultado en los directivos de la institución.
- Citación de fuentes, evitando el plagio y el autoplagio, de esta forma se consignará en todo el estudio las fuentes bibliográficas, a quien corresponde los textos, resultados o estudios.
- Preservar los datos originales.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Clima organizacional del profesional asistencial del hospital Belén

Escala de valoración	Rango	n	%
Inadecuado	< 40	4	10
En riesgo	40 - 59	26	58
Adecuado	> 60	14	31
Total		44	100.0

Lambayeque

Fuente. Cuestionario aplicado por el investigador para el estudio.

La tabla 1, referida al primer objetivo específico, muestra resultados del clima organizacional en general dentro del hospital Belén, el mismo que se presenta así, en que 31% de los encuestados percibe un clima organizacional adecuado, sin embargo, un considerado porcentaje, 58%, percibe un clima en riesgo, lo que lleva a plantear recomendaciones de mejora a los directivos de la organización, puesto que, para un desarrollo óptimo de las funciones se requiere que el clima organizacional se encuentre en niveles adecuados de aceptación, sólo un menor porcentaje lo percibe como inadecuado, con un 10%, que también son datos a tomar en cuenta, pues cada persona cuenta en el logro de metas.

Tabla 2

*Dimensiones del clima organizacional del profesional asistencial del hospital
Belén Lambayeque: Comportamiento organizacional*

Escala de valoración	Rango	n	%
Inadecuado	< 40	4	9
En riesgo	40 - 59	23	53
Adecuado	> 60	17	38
Total		44	100.0

La tabla 2, muestra que para la dimensión comportamiento organizacional, 38% de los encuestados presenta en relación a esta dimensión, una adecuada percepción sobre como la organización adopta un comportamiento para con sus trabajadores, referidos a la motivación, comunicación y las relaciones interpersonales, y otro 53% muestra que es necesario mejorar esta dimensión, encontrándose como una valoración de riesgo.

Sólo el 9% de los encuestados percibe que el clima para esta dimensión es inadecuado.

Tabla 3

*Dimensiones del clima organizacional del profesional asistencial del hospital
Belén Lambayeque: Estructura organizacional*

Escala de valoración	Rango	n	%
Inadecuado	< 40	5	11
En riesgo	40 - 59	27	62
Adecuado	> 60	12	27
Total		44	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado por el investigador para el estudio.

La tabla 3, muestra que el 62% de investigados, percibe esta dimensión como una situación en riesgo, en relación a cómo funciona la organización, las condiciones de trabajo que se brindan y el estímulo al desarrollo

organizacional; un 27% percibe que esta dimensión es adecuada, creando así controversia con los que la perciben en riesgo, sin embargo sólo un menor porcentaje (11%), valora la misma dimensión como inadecuada, lo que no desacredita tomar acciones para mejorar el clima organizacional.

Tabla 4

Dimensiones del clima organizacional del profesional asistencial del hospital Belén Lambayeque: Estilo de dirección

Escala de valoración	Rango	n	%
Inadecuado	< 40	5	11
En riesgo	40 - 59	26	60
Adecuado	> 60	13	29
Total		44	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado por el investigador para el estudio.

En la tabla 4, se aprecia que el 60% de encuestados muestra una valoración para esta dimensión en riesgo, referidos a los indicadores de liderazgo, participación, solución de conflictos y el trabajo en equipo dentro de la organización, un porcentaje considerado que debe mejorarse dentro de la institución, no obstante, 29% percibe esta dimensión como adecuada, ello es que se encuentran conformes en cuanto a los indicadores que se valoran en esta dimensión. Otro menor porcentaje mostró una valoración inadecuada, tal como se aprecia en la tabla.

Tabla 5

Satisfacción laboral en general del profesional asistencial del hospital Belén Lambayeque

Escala de valoración	Rango	n	%
Insatisfecho	23 - 69	10	22
Indiferente	92	3	7
Satisfecho	115 - 161	31	70
Total		44	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado por el investigador para el estudio.

La tabla 5 muestra que 70% de los investigados presenta satisfacción laboral dentro del rango que representa: algo satisfecho, bastante y muy satisfecho, porcentaje importante a tener en cuenta en la mencionada institución que es necesario reforzar en otro grupo de trabajadores, puesto que 22% mostró insatisfacción laboral, seguido de un menor porcentaje por indiferente a la variable, con 7%.

Tabla 6

Factores que intervienen en la satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén Lambayeque

Escala de valoración	Rango	n	%
Insatisfecho	23 - 69	3	6
Indiferente	92	1	2
Satisfecho	115 - 161	40	92
Total		44	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado por el investigador para el estudio.

En la tabla 6, después de obtener estadísticas por dimensiones (según tablas anteriores), se determinó que los factores que mayormente intervienen en encontrarse satisfechos, fueron los factores que conllevan a la satisfacción intrínseca del trabajo, con un 91%, siendo, de las 5 dimensiones la mejor

valorada. Los datos porcentuales fueron distribuidos de la siguiente forma: 23% se encuentran muy satisfechos, seguido que 44% se encuentra bastante satisfechos en relación a los factores intrínsecos, y, un 25% se encuentra algo satisfecho con los mencionados factores, obteniendo así, que el 91% de encuestados, como figura en la subtabla, se encuentra satisfecho con los factores que incluyen a la satisfacción intrínseca, como las oportunidades que le ofrece su trabajo o los objetivos y metas que deben alcanzar o las satisfacciones que les produce por sí mismo su trabajo.

Después de haber dado respuesta a los objetivos del estudio, se procedió a realizar la comprobación de las hipótesis planteadas como lo fueron la hipótesis nula y alterna, H0. No Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial del Hospital Belén Lambayeque, 2021. H1: Existe relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial del Hospital Belén Lambayeque, 2021.

Encontrándose nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Para la prueba de hipótesis se presenta la siguiente tabla

Tabla 7

Correlación de Pearson, relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén de Lambayeque

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,417**
	Sig. (bilateral)		0.005
	N	44	44
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,417**	1
	Sig. (bilateral)	0.005	
	N	44	44

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

La tabla 7 muestra que existe una correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén de Lambayeque, donde se aprecia que la relación entre dichas variables ($r=0,417$ correlación de pearson, $p<0.01$) es positiva y significativa, por lo que se evidencia la relación entre las variables. De esta forma se acepta la hipótesis general alterna.

V. DISCUSIÓN

El clima organizacional y la satisfacción laboral, son dos factores importantes e intervinientes dentro de la atención hacia los pacientes, dichos factores o variables son considerados como independientes y dependientes, ambas con una operacionalización que ha permitido realizar la aplicación de los instrumentos validados, los mismos que nos ha llevado a la obtención de datos estadísticos y resultados a mencionar.

Con respecto al primer objetivo específico, Identificar el clima organizacional del profesional asistencial del hospital Belén Lambayeque, en la tabla 1 se obtuvo como resultado que los niveles de clima organizacional dentro de la institución, es adecuado en un 31%, sin embargo, poco más de la mitad obtuvo un clima organizacional, en riesgo, lo que nos lleva a pensar que existen factores que mejorar dentro de la organización. Uno de los factores según muchas investigaciones, son las referidas a los factores motivacionales vinculados directamente con el buen clima organizacional.

Diversos estudios han obtenido como resultado clima “por mejorar”, así como el de Gracia (2021), en donde en sus resultados mostro una tendencia relacionada con la existencia de una calidad de clima “regular”, equiparándose al nuestro como “en riesgo”

Cuán importante es lograr un clima organizacional adecuado o saludable, pues de forma preponderante interviene en la productividad de los trabajadores, en el estudio de Ortiz (2019) demostró que hay una relación entre un clima organizacional alto y la productividad laboral.

En los resultados de nuestro estudio, se podría implementar las estrategias que menciona Batanero (2008) en su estudio, en la misma consigna cuatro estrategias bien definidas que ayudan a mejorar el clima organizacional, cada estrategia cuenta con actividades que abarcan no solo jefes sino empleados, tal como se puede ver en el estudio, y que queda consignado en la bibliografía para profundidad de los interesados.

Sabiendo que las dimensiones del clima organizacional, son características que

intervienen en el comportamiento de las personas y las mismas que pueden ser medidas, se ha obtenido como resultado, para las tres dimensiones consignadas en el trabajo, en relación a objetivos específicos planteados, así para el objetivo específico 2, Identificar las dimensiones del clima organizacional, la tabla 2, 3 y 4 nos ha mostrado los resultados según las tres dimensiones consignadas.

Se ha podido identificar que para la dimensión comportamiento organizacional (tabla 2), el 38% presenta una valoración adecuada, valoradas según los indicadores e ítems propuestos, no obstante 53% ha presentado, para esta dimensión un riesgo en su valoración. Haciéndonos reflexionar sobre la dimensión comportamiento organizacional dentro del hospital Belén. Segredo (2017), para esta dimensión, al igual que otros autores, cataloga que la motivación es uno de los factores más relevantes e intervinientes en el buen clima laboral, lo que va a determinar actitud de las personas en relación a su desempeño, pero además se valora la comunicación y las relaciones interpersonales entre los miembros. Y según los resultados obtenidos, es necesario que los directivos incidan en esta dimensión.

En la tabla 3, los resultados para la dimensión estructura organizacional, arrojaron que solo el 27% percibe un clima organizacional adecuado para esta dimensión, y que consideradamente un 62% presenta para esta dimensión riesgo en el clima organizacional en relación a los indicadores e ítems de esta dimensión, básicamente que se relaciona con la forma como los directivos dirigen la organización, es decir las condiciones como se da el trabajo, los estímulos que los directivos tienen para con sus trabajadores. Rodríguez, mencionado por García (2012), para esta dimensión incluye los deberes y normas que cada organización establece y las mismas que son percibidas por sus integrantes. Por ello la importancia que los directos tengan una estructura organizacional que permita a los trabajadores desenvolverse a gusto y a la vez contribuyan en el logro de los objetivos institucionales.

Para la siguiente dimensión, la tabla 4, muestra que 29%, según los datos estadísticos obtenidos, ha presentado un clima organizacional adecuado en

relación a la dimensión Estilo de dirección y que el 60% presenta para esta dimensión, un clima en riesgo, cuando se habla de esta dimensión, Segredo (2017), hizo una compilación basado en las dimensiones de Likert, Bruner, Mausner y Rodríguez y que todos ellos presentan indicadores en común, así esta dimensión sobre todo presentaban en común el indicador liderazgo, seguido de trabajo en equipo, etc.

Centrándose sobre todo en el Liderazgo, según los resultados obtenidos, precisa que los directivos incidan en valorar y atender esta dimensión y mejorar los resultados. Naranjo (2014), en concordancia con la OPS (1998), el liderazgo se entiende como la influencia que los directivos ejercen sobre las demás personas para de manera eficiente y eficaz se alcancen objetivos previamente determinados. Así la investigación de Coentrão (2021), demostró que los factores que influyen más a un clima desfavorable, son el salario seguido de liderazgo.

Enmarcados en esta concepción, es necesario a raíz de los resultados encontrados, tomar acciones por mejorar el indicador de esta dimensión, toda vez que el hospital Belén es una institución que brinda atención de salud a las personas, y que los empleados juegan un rol protagónico en que esta atención sea eficiente y eficaz, para ello no sólo intervienen los mismos trabajadores sino los directivos, que son los indicados a ejercer un liderazgo que empodere a sus integrantes y deriven a la vez de una satisfacción laboral consecuentemente satisfacción de los usuarios externos, por la atención recibida.

El liderazgo es uno de los indicadores que mejor se debe trabajar, Elgegren (2015), concluye que para su estudio la dimensión liderazgo, presenta con puntaje bajo, debido a que la estructura organizacional dificulta ello, afectando también a la toma de decisiones.

Como podemos observar, se identificaron que, para las dimensiones del clima organizacional, se han obtenido para las tres dimensiones, estadísticamente, clima organizacional “en riesgo”, en contraste con otras investigaciones, en donde se han tenido como resultado, clima laboral poco satisfactorio, como el estudio de Naranjo (2014) o el estudio de González (2018), en donde mostro que el 52% de los empleados señalo la carencia de un buen clima organizacional en

relación al liderazgo de los directivos.

A pesar que en el estudio de la variable clima organizacional, de forma general se ha encontrado un clima laboral en riesgo, en el caso, de la siguiente variable, satisfacción laboral, los resultados encontrados dan cuenta de datos estadísticos un poco más alentadores.

Sin embargo, en estudios correlacionales a pesar que se encontraron buenos resultados para una variable, para la otra, se hallaron diferencias, así como en el estudio de Fernández (2019), en donde la calificación para clima organizacional fue de 76% y satisfacción global de 64% en el INSN, encontrándose discordancia entre los resultados estadísticos de cada variable y que se supone debe arrojar resultados iguales, pues son variable dependientes e independientes, en donde si una está bien o mal la otra de la misma forma, pero no siempre se aplica de esa forma.

Es así, que la tabla 5 se mostró que, en la escala de valoración, 70% se encontró “satisfecho”, dentro de las valoraciones (algo, bastante y muy satisfecho), sin embargo, a pesar que el resultado arroja un buen porcentaje satisfactorio, debe tenerse en cuenta que es un resultado obtenido de las sumatorias, por lo que, los datos estadísticos del aplicativo Excel arrojaron que 32% se mostraron algo satisfecho, 28% bastante satisfecho y 10% muy satisfecho, en donde los 3 valores sumados dan 70% como resultado. Como observamos no es una satisfacción dentro del nivel “muy satisfecho”, sino más bien en el nivel de “algo satisfecho”.

En este sentido, y con los resultados que 22% se encuentra “insatisfecho”, es necesario incidir en mejorar las dimensiones menos valoradas según nuestro estudio. En la investigación de Sánchez (2017), encontró que existen ciertas diferencias a la hora de percibir la satisfacción laboral por parte de los trabajadores, pero que aun cuando se muestran más aspectos favorables y algunos no satisfactorios, es necesario trabajar por los aspectos menor valorado.

Es así, que se sostiene que a pesar que se encontró un considerado porcentaje

satisfecho, hay indicadores de la variable, que se deben manejar de manera más adecuada y lograr que todos los trabajadores se encuentren en la valoración “muy satisfecho”. Ya que cuando hablamos de una organización, no se refiere sólo a un grupo de personas, sino a todos en conjunto, quienes intervienen en el logro de objetivos y metas propuestas.

En su estudio, Espitia (2015), concluyo, que los niveles de satisfacción por arriba del 80%, está relacionado con los factores comunicación y relaciones interpersonales y por debajo del 20% por factores entre otros como la compensación y el reconocimiento. De esta forma, es necesario que en los pequeños grupos que arrojaron insatisfacción, se podría incidir en trabajar en estos factores, incluso en los que arrojaron algo satisfecho.

Esta investigación se propuso dentro de un objetivo específico, conocer los factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal asistencial del hospital Belén Lambayeque, y después de analizar estadísticamente todas las dimensiones que contenía la variable satisfacción laboral, se decidió que, para este objetivo, la dimensión a tomar en cuenta fue la de “satisfacción intrínseca del trabajo”, la misma que fue mejor valorada y que a su vez dentro de sí valora parámetros relacionados con el propio trabajador.

Estudios revelan que existe una relación estrecha entre la satisfacción laboral y la motivación, como la de González (2021), que nos dice que la satisfacción intrínseca mejora la satisfacción laboral del trabajador, al haber encontrado relación directa. Así como el estudio de Alarcón (2015), en donde el 68% se sienten satisfechos con los factores intrínsecos, siendo el más alto porcentaje de valoración.

De esta forma, nuestro estudio reveló que el 92% se encuentra “satisfecho” dentro de los valores ya mencionados (algo, bastante y muy), en relación a la dimensión satisfacción intrínseca. Es así que se toma que los factores que interviene en la satisfacción son los factores intrínsecos (satisfacción que produce el trabajo, las oportunidades que ofrece el trabajo de destacar, oportunidad de hacer lo que uno le gusta, el apoyo para el logro de metas y

objetivos personales), nuestra tesis también es reforzada bajo el modelo de Herzberg, que es mencionado por Pérez (2019), y que plantea que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos o factores motivadores. Siendo que el objetivo es conocer qué factores intervienen en la satisfacción laboral, no se tomó en cuenta los factores extrínsecos o higiénicos que intervienen en la ausencia de satisfacción. Pero si se consignó dentro de la investigación, mas no para lograr el objetivo específico 4 propuesto, por lo que no sería un tema de discusión.

No obstante, es necesario, remarcar que si bien los factores más influyentes y mejor valorados en la satisfacción laboral de esta investigación, son los factores intrínsecos, no se puede dejar de considerar que los factores higiénicos, como el salario, que también es parte de la dimensión del instrumento, pero que por la concepción de Herzberg, que también es mencionado por Carreon (2016), se le ha tomado este factor como no interviniente en la satisfacción laboral sino como un factor higiénico que conlleva a la ausencia de satisfacción, mas no a una “insatisfacción”.

Y en virtud de que solo el 52% ha considerado que la satisfacción con las prestaciones recibidas (salario) le conlleva a una satisfacción laboral, frente a 92% que se mostró satisfecho para los factores derivados de satisfacción intrínseca. Por ello se toma que los factores intervinientes en la satisfacción laboral, son los intrínsecos. Sin embargo, no se debe dejar de actuar sobre la población que obtuvo un porcentaje en cuanto a insatisfacción.

Con la finalidad de medir este constructo de la variable clima organizacional y satisfacción laboral, el instrumento estuvo constituido de 50 ítems, con 3 puntos de respuesta, de forma que sus reactivos se dieron en escala de Likert, con 3 puntos de respuesta, que fueron desde 1 que representa “nunca” y 3 “siempre”. Y para satisfacción con la misma escala, desde 1 que indica “muy insatisfecho” y 7 “muy satisfecho”; con 23 ítems respectivamente.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se utilizó el indicador de fiabilidad

alfa de Cronbach ($\alpha=0,9488$), ($\alpha=0,9432$), el mismo que resultado satisfactorio. Abad (2011) en su libro, refiere que este indicador mide aquello que queremos medir y nos acercamos de un modo más fiable a la investigación científica.

Es así, que en la tabla 7, se pudo probar la hipótesis general H1: Existe relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial del Hospital Belén Lambayeque, 2021, con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$, determinando a la vez el objetivo general. La relación que se aprecia entre las variables ($r=0.417$ correlación de Pearson, $p<0.01$) es positiva y significativa, por lo que se evidencia la relación entre las variables. Pese a que los resultados estadísticos difieren entre las variables de estudio en ciertos puntos porcentuales.

Esta correlación encontrada coincide con el estudio de Alva (2015), quien determino que existe una correlación entre ambas variables y que la comunicación y condiciones laborales son la más determinantes. Del mismo modo Serafin (2027), concluyo que existe una correlación directa alta entre las mencionadas variables, concluyendo que, si el clima es alto, la satisfacción será mayor. Al igual que el estudio de Blanco (2018), que encontró un Rho de 0.578, una dirección directa y moderada entra las variables.

VI. CONCLUSIONES

1. La metodología cuantitativa, es una investigación que permite a través de sus métodos resolver preguntas derivadas de una realidad problemática que se plantea dentro del ámbito de la experiencia del investigador, como en este caso.
2. Durante el estudio se identificó que el clima organizacional en los profesionales asistenciales del hospital Belén de Lambayeque, se presentó en un “clima en riesgo”, esto es, 58% de los encuestados. Dicho resultado pudiendo mejorarse con estrategias que plantean algunos autores.
3. Las tres dimensiones identificadas, estadísticamente mostraron de igual forma clima organizacional en riesgo para cada de una de las dimensiones, en este caso se enfatiza prestar mayor atención al indicador liderazgo, según estudios similares.
4. El estudio muestra que la satisfacción laboral en la mencionada institución, arroja que 70% se encuentra “satisfecho”, después de obtener la sumatoria de las escalas “algo”, “bastante” y “muy” satisfecho.
5. Los factores que mayormente intervienen en la satisfacción laboral, fueron los relacionados con la dimensión intrínseca del trabajo, dimensión en donde se obtuvo el más alto porcentaje, 92%, según escala de respuestas “algo”, “bastante” y “muy” satisfecho.
6. Finalmente, se determinó que si existe una relación positiva y significativa ($r=0,417$ correlación de Pearson, $p<0.01$). De esta forma se acepta la hipótesis general alterna, con nivel de significancia $\alpha = 0.05$

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la institución en concordancia con la oficina de docencia e investigación, aperturar un área física, destinada para biblioteca, que permita tener al alcance estudios actualizados que sirvan a los futuros estudiantes no solo de pregrado sino postgrado, de esta forma se contribuye a la formación integral de sus trabajadores.
2. Para lograr pasar de un clima organizacional en “riesgo” a uno “adecuado”, se recomienda conformar grupos focales que representen a cada profesión y sean éstos quienes puedan plantear los problemas y estrategias a seguir de manera conjunta con los directivos.
3. Los directivos deben asumir un estilo de dirección, con un Liderazgo transformador, para ello se debe iniciar con programaciones de coaching grupal, de esta forma todos se convierten en líderes y generan cambios positivos en la organización.
4. La satisfacción laboral no sólo es una percepción de un grupo de trabajadores, sino de todos los que conforman la organización, para ello, se recomienda realizar una evaluación trimestral por áreas que permita conocer el nivel de satisfacción de cada uno y de encontrar debilidades, reforzarlas con las oportunidades y/o fortalezas.
5. La oficina de recursos humanos debe ser comandada por personal capacitado y experimentado. Siendo que es la oficina encargada de generar talento humano y todas las demás variables que se deriven del trabajador, como la de clima organizacional y satisfacción.

REFERENCIAS

- Abad, F. J., Olea, J., Ponsoda, V., y García, C. (2011). Medición en ciencias sociales y de la salud. Madrid. España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=552272>
- Alarcón, R. et al. (2015) Job satisfaction and organizational commitment in employees of a company Retail, Lima, 2014. Revista de Investigación Universitaria, 2015, Vol. 4 (1): 51-58 ISSN: 2312-4253 (Versión impresa) ISSN: 2078-4015. Disponible en <https://revistas.upeu.edu.pe /667>
- Alva fructus, A.A. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote. Perú. Vol. 6, Núm. 1. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818>
- Batanero B., et al. (2008). Propuesta de mejora al clima organizacional de Danaranjo S.A con base en su valoración a través del instrumento IMCOC. Retrieved from. Colombia. Disponible en [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2032&context=administracion de empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2032&context=administracion_de_empresas)
- Biblioteca virtual. Vicerrectoría de Investigación Científica y tecnológica. 2021. Paraguay. Disponible en <https://www.utic.edu.py/investigacion/index.php/reglamentos/codigo-de-etica-de-investigacion-cientifica-y-tecnologica>.
- Blanco Inga, Br. K. A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima. PERÚ. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25315/Blanco_IKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blanco, K. A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo

Loayza Lima. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25315/Blananco_IKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Carreon, L. (2016). Estudio de caso de satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública de salud. México. Revista de psicología. Procesos psicológicos y sociales. ISSN 1870 – 5618. Disponible en <https://www.uv.mx/psicologia/files/2016/10/liliana.pdf>

Chiang Vega, M. M. et al. (2007). Organizational environment and work satisfaction in a governmental health institution: type I hospital, Theoria Vol. 16 (2), 61-67, 2007. Chile. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>.

Chiquinta. G. (2017). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Las Enfermeras En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo, 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8473>.

Coentrão. R. et al (2021). Clima organizacional de uma instituição de saúde: um estudo sobre a percepção social. Brasil. Conhecimento & Diversidade. mai-ago2021, Vol. 13 Issue 30, p64-83. 20p. Disponible en <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/Campus/BibliotecasVirtual es/RecursosDigitales.aspx>

Corichi García, A. (2013) El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. México. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>

Ellegren, U. (2015). Strengthening the organizational climate in health facilities. Av.psicol. 23(1) 2015. Perú. http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Ellegren.pdf

Espitia, E. E. et al. (2015). Organizational climate in a health providing institution of monteria - cordoba, 2017. Colombia. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/04/1087941/clima-organizacional.pdf>

- Felipe Bravo, G.M. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. Trujillo. Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2070>
- Fernández Oliva, D. et al (2019). Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. An. Fac. med. vol.80 no.2 Lima abr./jun. 2019. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200009
- Gamboa, E. J. (2010, 04 de septiembre). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Revista PsicologíaCientífica.com, 12(16). Disponible en: <http://www.psicologiicientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>
- García Ramírez, M.G., et at. (2012) Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. México. Disponible en: https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/dimesiones_del_clima_organizacional.html
- González Reyes, J. V. et al. (2018). The influence of leadership in the organizational climate of companies. Ecuador. Disponible en <https://www.redalyc.org/journal/3761/376160247012/html/>
- González Tomiyama. M. (2021) Motivación intrínseca y extrínseca y su relación con la satisfacción laboral en el consorcio nefrológico del norte Chiclayo. Disponible en <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2998/CADEMP-GON-TOM-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gracia, T.J.H. et al. (2021). Organizational climate and leadership at a Mexican public health institute. México. Revista Cubana de Salud Pública. abr-jun2021, Vol. 47 Issue 2, p1-19. 19p. Disponible en <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/Campus/BibliotecasVirtual/es/RecursosDigitales.aspx>

- Gutiérrez Arana, G. E, et al (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la clínica San Juan de Dios, Lima 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2361/TITULO%20-%20PAYANO%20-%20GUTIERREZ.pdf?sequence=1>
- Jara, Z. I. et al (2018). Estudio de la satisfacción laboral en los niveles jerárquicos en un Sector Público de Salud. Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/2960>
- Manosalvas Vaca, C.A. et al. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. Colombia. Disponible en <https://www.proquest.com/docview/1706514369/fulltextPDF/2F073CA68A514B3BPQ/7?accountid=37408>
- Mauricio Araya Salgado, et al. (2017). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157&lng=es&nrm=iso
- Naranjo Herrera, C. et al (2014). Organizational Climate: A Research in the Health Services Provider Institution (IPS) of the Universidad Autónoma de Manizales. Colombia. Disponible en <https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187243060006/html/index.html>
- Oblitas Guerrero, S. M. (2018). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo, Perú. Disponible en: <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/381>
- Ortiz Campillo, L. (2019). Incidence of organizational climate on labor productivity in institutions providing health services (IPS): a correlational study. Colombia. Vol. 14 - N° 2, 2019. https://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf

- Pedraza Melo N.A. (2017). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. REVISTA LA SALLISTA DE INVESTIGACIÓN -Vol. 15 (No 1), 2018 - 90 • 101. <file:///Dialnet-ElClimaOrganizacionalYSuRelacionConLaSatisfaccionL-6700989.pdf>
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. México. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v30n76/0121-5051-inno-30-76-9.pdf>
- Pérez Bilbao, J. (2019). Job satisfaction: Overall Job Satisfaction Scale. Spanish. Disponible en <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Salazar del Ángel, E. et al. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. México. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273–283. Disponible en: <http://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789>.
- Sánchez Villalobos. J. et al. (2020) Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores – Red de salud chota, 2017. Cajamarca. *Revista Científica De Enfermería (Lima, En Linea)*, 9(2). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27>
- Sánchez Trujillo M. G. et al. (2017) Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Colombia. *Scientia Et Technica*, vol. 22, núm. 2. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>.
- Segredo, A. M. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, Volumen 43(1), 57-67. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006

Serafín Guerrero, F. S. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda”; 2017.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22092/Seraf%C3%ADn_GFS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INCISOS (ÍTEMS)	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE Clima Organizacional	De acuerdo a Arias, 2014, mencionado por Pedraza (2017), define que El concepto de clima organizacional (CLOR) refiere a una variable que tiende a representar el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores a propósito de su ambiente interno de trabajo”	El clima organizacional será medido a través del cuestionario ECOS-S, con sus 3 dimensiones y sus indicadores y reactivos adecuados, valorados en escala ordinal (Likert).	Comportamiento Organizacional	Motivación	10, 15,29, 35, 45	ORDINAL: Nunca (N=0), a veces (AV=1) o siempre (S=2). Clima organizacional adecuado: 60 o más; en riesgo: 40 a 59 e inadecuado: menos de 40.	Cuestionario de Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S), en escala de Likert, que consiste en 50 preguntas, agrupados en dimensiones. Segredo, A. M. (2017).
				Comunicación	2, 17, 22, 37, 48		
				Relaciones interpersonales y de trabajo	3, 18, 23, 38, 46		
			Estructura Organizacional	Funcionamiento	6, 11, 25, 30, 43		
				Condiciones de trabajo	1, 16, 21, 36, 47		
				Estímulo al desarrollo organizacional	5, 20, 31, 40, 50		
			Estilo de dirección	Liderazgo	7, 12, 26, 32, 41		
				Participación	4, 19, 24, 39, 49		
				Solución de conflictos	9, 14, 28, 34, 44		
				Trabajo en equipo	8, 13, 27, 33, 42		

Anexo 2

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
VARIABLE DEPENDIENTE satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén.	Robbins & Coulter (2000), mencionado por Jara Z. I. (2018), definen la satisfacción en el trabajo como una actitud general del empleado frente a su respectivo trabajo.	La satisfacción laboral se medirá a través de la encuesta S20/23, y sus 5 dimensiones, cada dimensión con su respectivos reactivos o ítems, en escala ordinal.	Satisfacción con la supervisión	Las relaciones personales con sus superiores.	13, 14, 15, 16, 17 y 18	ORDINAL: Se evalúa con la escala de Likert con puntuación de 1 a 7. Muy insatisfecho = 1 Indiferente = 4 Muy satisfecho = 7	El instrumento a usar es la Encuesta de Satisfacción Laboral S20/23 desarrollada por Meliá & Peiró (1989), mencionada por Jara, Z. I. et al (2018).
			Satisfacción con el ambiente físico	La limpieza, higiene y salubridad de sulugar de trabajo.	6, 7, 8, 9 y 10		
			Satisfacción con las prestaciones recibidas	El salario que usted recibe.	4, 11, 12, 22 y 23		
			Satisfacción intrínseca del trabajo	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	1, 2, 3 y 5		
			Satisfacción con la participación	La capacidad para decidir autónomament e aspectos relativos a su trabajo	19, 20 y 21		

Anexo 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial del Hospital Belén Lambayeque, 2021

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén, 2021?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén, Lambayeque 2021.</p>	<p>H1: Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial del Hospital Belén Lambayeque, 2021.</p> <p>H0: No existe relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral del</p>	<p>V.I.:</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS Profesional asistencial (médicos, enfermeras, obstetras, biólogos, psicólogos, asistente social, nutricionistas)</p> <p>POBLACIÓN La población es igual a 60 trabajadores</p>	<p>Diseño de investigación:</p> <p>Investigación básica</p> <p>El tipo de esta investigación corresponde a un enfoque de tipo cuantitativo</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Técnica: La encuesta se utilizará Instrumento: Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Se utilizará la técnica estadística de correlación r</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>Muchos estudios que se han realizado sobre</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>- Identificar el clima organizacional del profesional asistencial del hospital Belén</p>					

<p>satisfacción del usuario con respecto a la atención que recibe, son muy desalentadores, encontrándose insatisfacción en la atención recibida; y ello está muy relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores. La satisfacción laboral es una situación con estrecha relación con el clima organizacional dentro de las instituciones y/o entornos laborales, influyendo esto sobre los procesos y las personas.</p>	<p>Lambayeque</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las dimensiones del clima organizacional. - Describir la satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén Lambayeque. - Conocer los factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal asistencial del hospital Belén Lambayeque. 	<p>profesional asistencial del Hospital Belén Lambayeque, 2021.</p>	<p>V.D.:</p> <p>Satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén.</p>	<p>asistenciales</p> <p>MUESTRA Muestreo censal</p>	<p>Diseño no experimental, transversal, descriptivo - correlacional.</p>	<p>de Spearman y Pearson, El coeficiente alfa de Cronbach (programa SPS),</p> <p>El programa operativo Excel 2010, para tabular los datos estadísticos. Análisis crítico – reflexivo a partir de los datos obtenidos en los métodos estadísticos.</p>
---	--	---	---	--	--	---

Fuente: Sampieri R.H. et al. Metodología de la investigación. 5ª ed. 2010. Ed. McGRAW-HILL. México. Adaptado a PPTMsC Wichtendahl de Naraghi.

ANEXO 4

Cuestionario de Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S)

El objetivo de la siguiente investigación es Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén, Lambayeque 2021, por ello el siguiente cuestionario, para medir la variable clima organizacional.

La información que usted proporcione será anónima y de mucha utilidad para determinar el clima organizacional dentro de la institución.

I. Datos del encuestado:

Edad: _____ Sexo: F _____ M _____

Profesión: _____

Nombrado: _____ Contratado _____

Tiempo laboral: _____

Directivo: Si: _____ No: _____, si es Sí diga qué función realiza: _____

II. Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y establezca en qué medida ud. considera se aplica en su área de trabajo. Para cada inciso marque con una X una sola respuesta: Nunca (N), A veces (AV) o Siempre (S).

**Cuestionario de Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo"
(ECOS-S)**

Incisos (Ítems)	Nunca	A veces	Siempre
1. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.			
2. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.			
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.			
4. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.			
5. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.			
6. Los trabajadores conocen la misión de la institución.			
7. Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.			
8. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.			
9. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.			
10. El trabajo que realizo me gusta.			
11. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.			
12. Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.			
13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo.			
14. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.			
15. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.			
16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.			
17. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.			
18. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.			
19. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.			

20. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.			
21. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.			
22. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.			
23. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.			
24. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.			
25. Las acciones de control se realizan de forma planificada.			
26. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.			
27. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.			
28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.			
29. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.			
30. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.			
31. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.			
32. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.			
33. Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.			
34. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.			
35. Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.			
36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.			
37. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.			
38. La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.			
39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.			
40. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.			

41. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.			
42. Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.			
43. Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular.			
44. Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.			
45. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.			
46. En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.			
47. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.			
48. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.			
49. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.			
50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.			

ANEXO 5

CUESTIONARIO S20/23 DE SATISFACCIÓN LABORAL DE MELIÁ Y PEIRÓ

El objetivo de la siguiente investigación es Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional asistencial del hospital Belén, Lambayeque 2021, por ello el siguiente cuestionario, para medir la variable satisfacción laboral.

La información que usted proporcione será anónima y de mucha utilidad para determinar la satisfacción laboral dentro de la institución.

III. Datos del encuestado:

Edad: _____ Sexo: F _____ M _____

Profesión: _____

Nombrado: _____ Contratado _____

Tiempo laboral: _____

Directivo: Si: _____ No: _____, si es Sí diga qué función realiza: _____

Instrucciones:

1. Su formulario es personal, anónimo y confidencial.
2. Escoja una sola respuesta y conteste todas las preguntas formuladas.
3. Para entender la problemática, responda las preguntas con franqueza y honestidad.
4. Lea detenidamente las preguntas, el Test dura aproximadamente 25 minutos y se refiere a supercepción en el último año de labor.
5. Encierre en un círculo el número de la escala que su percepción prefiera del 1 al 7 donde:

Nº	PREGUNTA	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
01	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	1	2	3	4	5	6	7
02	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	1	2	3	4	5	6	7
03	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	1	2	3	4	5	6	7
04	El salario que usted recibe.	1	2	3	4	5	6	7
05	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	1	2	3	4	5	6	7
06	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
07	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
08	La iluminación de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
09	La ventilación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
10	La temperatura de su local de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	1	2	3	4	5	6	7
13	Las relaciones personales con sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
14	La supervisión que ejercen sobre usted	1	2	3	4	5	6	7

1 5	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5	6	7
1 6	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	1	2	3	4	5	6	7
1 7	La "igualdad" y "justicia" del trato que recibe de su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
1 8	El apoyo que recibe de sus superiores	1	2	3	4	5	6	7
1 9	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
2 0	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	1	2	3	4	5	6	7
2 1	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	1	2	3	4	5	6	7
2 2	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5	6	7
2 3	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 6
Consentimiento informado

Estimado usuario:

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial del Hospital Belén Lambayeque.

La información sobre los datos del cuestionario será confidenciales los mismos que serán codificados a través de letras y números por lo tanto serán anónimas, y serán registrados únicamente por el investigador, además, no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Se tomarán las medidas para proteger su información personal y no se incluirá su nombre en ningún formulario, reporte, publicaciones o cualquier futura divulgación.

La participación es voluntaria. Ud. tiene el derecho de retirar su participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni implica costo alguno. No recibirá ninguna compensación por participar.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El personal del estudio responderá sus preguntas antes, durante y después del estudio.

He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la presente investigación

Noviembre del 2021

Anexo 7



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
UNIDAD EJECUTORA 402 HOSPITAL BELEN
1.0 DIRECCION EJECUTIVA

Firmado digitalmente por ROJAS RUIZ Wilton Ruben FIR 43578594 hard
Unidad: 1.0 DIRECCION EJECUTIVA
Cargo: DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 19/10/2021 - 12:21:43

Id seguridad: 5574821

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Chiclayo 19 octubre 2021

CONSTANCIA CERTIFICACION N° 000176-2021-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [3989351 - 1]

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE HACE CONSTAR:

Que, la Lic. Enf. **GRETA CARRILLO GONZALEZ**, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo ha sido autorizada para ejecutar en ésta institución su proyecto de investigación denominado "**Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial del Hospital Belén Lambayeque**".

Se expide la presente, para los fines que la interesada considere conveniente.

Atentamente,

Firmado digitalmente
WILTON RUBEN ROJAS RUIZ
DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 19/10/2021 - 12:21:43

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgado3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:

- 9.0 UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
MILUSKA JUDITH TERAN MEDINA
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA
19-10-2021 / 09:14:33