



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de
enfermería del área de Centro Quirúrgico, Hospital Nacional
Dos de Mayo, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Gonzales Zegarra, Kirenia Enghel (ORCID: 0000-0002-2094-3589)

ASESOR:

Dr. Quinteros Gomez, Yakov Mario (ORCID: 0000-0003-2049-5971)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis amadas hijas por ser motivo de mi esfuerzo y mi amado esposo por ser mi compañero y brindarme su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mi asesor por su dedicación y empeño en cada una de sus clases, a los docentes que impartieron sus enseñanzas y a todos aquellos que colaboraron en la realización del presente estudio.

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3. Población, muestra y muestreo.....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimientos.....	28
3.6. Método de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos.....	29
IV.RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensión estructura del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021	30
Tabla 2. Dimensión autonomía del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021	31
Tabla 3. Dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021	32
Tabla 4. Dimensión recompensa del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021	33
Tabla 5. Dimensión identidad del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021	34
Tabla 6. Variable clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021	35
Tabla 7. Dimensión factores extrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021	36
Tabla 8. Dimensión factores intrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021	37
Tabla 9. Variable Satisfacción Laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021	38
Tabla 10. Relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021	39

Tabla 11. Relación entre la estructura del clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021.....	40
Tabla 12. Relación entre la autonomía del clima organizacional y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021.....	41
Tabla 13. Relación entre la identidad y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021.....	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión de estructura del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021.....	30
Figura 2. Dimensión autonomía del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021.....	31
Figura 3. Dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021.....	32
Figura 4. Dimensión recompensa del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021.....	33
Figura 5. Dimensión identidad del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021.....	34
Figura 6. Variable clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021.....	35
Figura 7. Dimensión factores extrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021.....	36
Figura 8. Dimensión factores intrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021.....	37
Figura 9. Variable satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021.....	38

RESUMEN

Las instituciones prestadoras de salud a nivel mundial son las encargadas de brindar atención a los usuarios a través de sus colaboradores, la salud de las personas depende en su mayoría al buen trabajo que estos puedan realizar. Pero se es conocido que muchos de los trabajadores de salud suelen mostrar sus disconformidades respecto al ambiente laboral, propiciando percibir ambientes laborales no muy favorables haciéndolos potencialmente riesgosos para la obtención de un buen desempeño profesional. El objetivo del estudio fue de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo. Se trató de una investigación aplicada con diseño no experimental y correlacional. En la presente investigación se aplicó el cuestionario unificado del clima organizacional y satisfacción laboral el cual parte de las bases de las teorías de Litwin con Stringer y Herzberg. Se contó con la validación de tres jueces expertos, la muestra estuvo conformada por 70 personales de enfermería y se realizó un muestreo por conveniencia. Los datos generados fueron a analizados con el programa SPSS versión 25 y las figuras fueron creadas con el programa excel versión 2019. Se aplicaron estadísticas descriptivas y pruebas de hipótesis para ambas variables y sus dimensiones respectivas. Se encontró que si existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($p < 0.05$). En los hallazgos se encontró que solo el 27% de los encuestados percibe el clima organizacional como bueno y un 30% manifiesta que la satisfacción laboral es de nivel malo, a consecuencia de no sentir su esfuerzo valorado y/o no recibir ningún reconocimiento. Lo cual debe ser tomado en consideración en futuras investigaciones.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, autonomía, factores intrínsecos.

ABSTRACT

Health care institutions worldwide are in charge of providing care to users through their collaborators, the health of people depends mostly on the good work that they can do. But it is known that many of the health workers tend to show their disagreements with respect to the work environment, causing them to perceive not very favorable work environments, making them potentially risky for obtaining a good professional performance. The objective of the study was to end the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the nursing staff in the surgical center area of the Hospital Nacional Dos de Mayo. It was an applied research with a non-experimental and correlational design. In the present investigation, the unified questionnaire of the organizational climate and job satisfaction was applied, which starts from the bases of the theories of Litwin with Stringer and Herzberg. The validation of three expert judges was counted on, the sample consisted of 70 nursing personnel and a convenience sampling was carried out. The data generated were analyzed with the SPSS version 25 program and the figures were created with the excel program version 2019. Descriptive statistics and hypothesis tests were applied for both variables and their respective dimensions. It was found that if there is a moderate positive relationship between organizational climate and job satisfaction ($p < 0.05$). In the findings, it was found that only 27% of those surveyed perceive the organizational climate as good and 30% state that job satisfaction is of a bad level, as a result of not feeling their effort valued and / or not receiving any recognition. Which should be taken into consideration in future research.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, autonomy, intrinsic factors.

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones prestadoras de salud a nivel mundial son las encargadas de brindar atención a los usuarios a través de sus colaboradores, entendiéndose que en este ambiente se propicia una labor de suma importancia, ya que la salud de las personas depende en su gran mayoría al buen trabajo que puedan realizar, siendo de vital importancia que el clima organizacional sea el óptimo, pero se es conocido que muchos de los trabajadores de salud suelen mostrar sus disconformidades respecto al ambiente laboral y a sus compañeros de trabajo, esto propicia percibir ambientes laborales no muy favorables, haciéndolos potencialmente riesgosos para la obtención de un buen desempeño profesional. El contar con trabajadores del sector salud que se encuentren satisfechos tanto en su labor como en su entorno sería idóneo, ya que se deduce que el personal brindara un buen trabajo optimizando la calidad de los servicios.

En Perú, desde 2019 hasta la actualidad es de conocimiento nacional se ha evidenciado protestas como señal de disconformidad en diferentes instituciones de la salud, las cuales fueron realizadas por diferentes grupos ocupacionales, como el de enfermería, exponiendo razones relacionadas al salario, inadecuada administración, infraestructura deficiente u obsoleta, nombramientos y demás problemas que muchas veces terminaron en frases como: así es en el Perú y no es novedad lo que está pasando siempre es lo mismo para el sector salud, vislumbrando quizá la insatisfacción de los trabajadores de esta área.

El profesional de enfermería es considerado el motor de las instituciones de salud, debido al trabajo propio de su labor, el cual es el encargado directo del usuario en todas sus etapas de vida y condiciones de salud, este grupo profesional de acuerdo con la Organización mundial de la salud (OMS) son: 23 enfermeros por cada 10000 personas, sin embargo en nuestro país el promedio es 15.6, llevando a la reflexión de que menor personal mayor trabajo, generando sobrecarga de actividades la cual puede influir en la postura de los trabajadores sobre su entorno y satisfacción laboral.

Por lo antes mencionado y tenido en cuenta que cada ambiente laboral tiene sus propias características, se realizó el estudio en el Hospital Nacional Dos

de Mayo (HNDM), que tiene categoría III-1, el cual es una institución del Ministerio de Salud, de prestigio y trayectoria, considerado como el primer hospital del Perú y de América, que vela por la salud e integridad de los usuarios, con personal altamente capacitado en los diferentes servicios, el servicio de centro quirúrgico se considera una área crítica por la atención a los pacientes que necesitan un tratamiento quirúrgico de alta y mediana complejidad, en cuanto al personal que labora cuenta con 1 enfermera jefa, 4 coordinadoras, 55 licenciadas (os) de enfermería y 20 técnicos de enfermería.

En el personal enfermero del área de centro quirúrgico del HNDM, por la particularidad de sus laborales, se les otorga habilidades especiales para enfrentar problemas complicados e intervenir de forma competente, efectiva y oportuna, el profesional de enfermería debe desarrollar un trabajo en equipo coordinado y mantener una comunicación efectiva para una atención adecuada y de calidad, no obstante, se observan comportamientos del personal enfermero dentro del área de centro quirúrgico como poco compañerismo, falta de solidaridad con sus colegas, incidencias con la jefa o coordinadoras de turno, que conllevan a una comunicación poco eficiente, la cual no contribuye a relacionarse en un ambiente armónico y puede disminuir el desempeño laboral, tornándose poco satisfactorio, al interactuar con el personal de enfermería refieren: “no reconocen tu trabajo ni el esfuerzo que realizas, pero si algunos errores que podamos cometer”, “esa colega es intratable”, “en lugar de ayudar solo miran”, “ella como es nueva que la muevan a otro servicio”, “como gana más que yo que atienda pacientes con COVID” entre otras expresiones.

Es imprescindible efectuar investigaciones relacionadas con el clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales enfermeros, porque podría perjudicar al área de centro quirúrgico y estar afectando la satisfacción laboral, este estudio nos permitirá obtener un diagnóstico real de la situación que se está viviendo y ante ello poder socializarlo con las autoridades la entidad de la cual se espera adopten o implemente acciones que puedan establecer estrategias dirigidas a desarrollar un clima propicio en el personal.

La investigación se justificó debido a que se buscó conocer la forma cómo se desarrolla la gestión de personal en los servicios de salud en el campo de

enfermería y observar si favorece al adecuado desempeño de los profesionales en enfermería, buscando impulsar el análisis y reconocimiento de las razones que perjudican al clima laboral. Una correcta gestión de los trabajadores, agregando aspectos que contribuyan al desempeño social y profesional contribuyendo a mejora el trabajo individual o grupal. Además la investigación realizada servirá para futuras investigaciones afines al tema.

El presente estudio resulto viable, ya que en el aspecto social se ha tenido acceso a los trabajadores de enfermería del área de centro quirúrgico, en el aspecto logístico se contó con recursos económicos para la realización y aplicación de los instrumentos así como para el procesamiento de la data. Además se contó con el permiso de la jefatura de enfermería del área de centro quirúrgico.

Por todo lo expuesto, fue planteado este problema general de investigación: ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021?, y estos son los problemas específicos: ¿Existe relación entre la estructura del clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021?; ¿Existe relación entre la autonomía del clima organizacional y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021?, y ¿Existe relación entre la identidad y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021?.

El objetivo general del estudio estuvo orientado a: determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021; los objetivos específicos planteados fueron: Determinar la relación entre la estructura del clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021; Determinar la relación entre la autonomía del clima organizacional y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021 y Determinar la relación entre la identidad

y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

Desde esa perspectiva, fue planteada como hipótesis general: “Existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021”. Hipótesis específicas: Existe relación entre la estructura del clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021; Existe relación entre la autonomía del clima organizacional y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021 y Existe relación entre la identidad y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Aldana et al. (2009) estudio el clima organizacional en una unidad del segundo nivel de atención. Al hablar del clima de las organizaciones podemos observar que diversos autores y en varias áreas lo han estudiado, para que puedan saber qué es lo que piensan los trabajadores respecto al tema. Es decir que el significado al ser muy práctico puedo acoplarse a diversos estudios. Las particulares de cada institución son percibidas por sus trabajadores influyendo en el actuar de los mismos ya sea de manera positiva o negativa, observándose una reacción de causa – efecto. Con objetivo principal de determinar el clima organizacional de una institución del estado de segundo nivel de complejidad de atención. Metodología descriptiva, contó con una muestra de 166 profesionales de la salud de diversas especialidades del turno diurno, el muestreo fue aleatorio, el cuestionario de clima organizacional utilizo como instrumento el cual está estructurado por siete áreas, teniendo cinco ítems por área haciendo que el cuestionario tenga un total de 42 ítems. Como resultado obtuvieron que el clima de la institución pública intervenida es de nivel regular, sin embargo cabe mencionar que por ejemplo los profesionales de enfermería consideran que su nivel es el adecuado. Los investigadores concluyen que el resultado de la investigación es de gran aporte para la institución y sus trabajadores, ya que lo obtenido es un nivel regular, pudiendo ser un riesgo porque podría tornarse en un nivel inadecuado de tal manera que la institución debe intervenir oportunamente para que pueda fortalecer y/o crear estrategias que puedan lograr mantener un nivel regular y por qué no obtener un nivel adecuado.

Agudelo et al. (2020) con un estudio en una entidad de salud sobre el clima de la organización y percepción de calidad. Investigar sobre clima organizacional actualmente es imprescindible porque diversas entidades tienen la consigna de una mejora continua para que los clientes internos y externos perciban una alta calidad de atención durante todo el proceso lo que conlleva a una fidelización y por ende desarrollo de la institución. El estudio tuvo por objetivo general determinar la relación entre el clima de la organización con la impresión exterior de calidad de los establecimientos de salud. Estudio descriptivo, cuantitativo – analítico, la muestra se constituyó por 483 trabajadores de diversas unidades de

la institución. El muestro fue probabilístico aleatorio. Fue utilizado el cuestionario como instrumento para medir el clima organizacional, siendo planteado por la Organización Panamericana de la Salud el que se divide en cuatro dimensiones, las mismas que se subdividen en 4 sub- dimensiones y para evaluar la percepción de calidad utilizaron el cuestionario estandarizado SERQUAL estructurado en 49 ítems, la técnica utilizada fue la encuesta. La data recopilada fue procesada con el programa de estadística SPSS versión 22. El resultado indica que el clima de la organización es satisfactorio mientras que los usuarios externos perciben la atención en medianamente aceptable. Concluyen que las autoridades de la institución tienen muchos aspectos por mejorar para poder elevar los estándares de la percepción de la calidad, ya que el contar con un clima laboral satisfactorio no conlleva a tener una percepción de atención adecuada.

Samudio y Vera (2013) estudiaron el clima organizacional del personal de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. Cada institución tiene un clima singular que lo hace característico el mismo que puede cambiar por la diversidad de trabajadores que laboran en ella. El rol del personal de enfermería en una institución es de suma importancia, ya que son el motor de la misma al brindar y encargarse del cuidado de los usuarios. La investigación tiene relevancia debido a que no se tiene información sobre la realización de estudios en la población y en las instituciones seleccionadas. La investigación tuvo por objeto general el de determinar la percepción del clima de la organización por parte del personal de enfermería, estudio descriptivo, con muestra de 188 profesionales de enfermería de diversas áreas asistenciales y de ocho diferentes hospitales, el muestreo fue aleatorio. El instrumento empleado fue un cuestionario estructurado en catorce dimensiones, el cual se elaboró basándonos en el cuestionario aplicado al personal administrativo de la entidad mencionada y también por la dirección eléctrica de Paraguay. La data recopilada fue procesada con el Software SPSS 11.5. El resultado obtenido fue que el 76 % las enfermeras perciben un clima organizacional satisfactorio, es de suma importancia mencionar que el total de las enfermeras de dos hospitales tienen un nivel de satisfacción con un 100 %. En la investigación los profesionales de enfermería reconocen el desempeño de sus jefas de servicio, lo que se atribuye que esto genera y

construye un ambiente de armonía favorable para el binomio trabajador – institución.

Naranjo et al. (2015) investigaron el clima de una organización del sector salud perteneciente a una universidad privada. Los autores al revisar diversas teorías mencionan que el actuar de los trabajadores no solo se define por el actuar individual sino también que se ve influenciado por la percepción de su ambiente laboral y las condiciones del mismo. Con su objetivo general de determinar factores que intervengan en el clima de la organización. La investigación fue descriptiva y observacional, conto con una muestra de 84 colaboradores de distintas áreas de la organización, el muestreo fue aleatorio, el cuestionario de clima organizacional se empleó como instrumento, el cual se estructuró por cuatro áreas, teniendo cuatro categorías por área haciendo que el cuestionario tenga un total de 80 ítems las cuales sus respuestas son dicotómicas dando la opción a verdadero o falso, la técnica utilizada fue la de la entrevista. Los autores concluyeron que el clima organizacional es percibido por los trabajadores como poco satisfactorio en sus cuatro áreas, evidenciando el bajo nivel de dirección de la organización, el cual se pueda atribuir a los recientes cambios que ocurrieron dentro la organización como parte de su reestructuración, sin embargo no desmerece lo encontrado, ya que los trabajadores han expresado a través de los resultados muchas deficiencias de la institución lo que no les permite desarrollarse adecuadamente y por ende afecta a la institución. Además los autores recomiendan la creación de un programa de reconocimiento al trabajador pues consideran será altamente beneficioso y oportuno.

Juárez (2012) realizo una investigación sobre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un hospital. La terminología de clima organizacional se acuñó por Germman el 1960, así mismo diversos investigadores refieren la terminología redefiniéndola a su criterio, muchos investigadores coinciden con que es lo que el individuo capta e interpreta de su organización. El estudio del clima de una organización y la satisfacción sus trabajadores conlleva a tener como resultado evidenciar que a un buen clima laboral mayor es la satisfacción del colaborador. El objetivo del estudio fue

determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud. Investigación observacional, descriptivo correlacional analítico. Unos 230 profesionales de la salud conformaron el total de la muestra. El muestreo fue aleatorio simple. Para la investigación se aplicaron dos instrumentos los cuales fueron el cuestionario de clima organizacional el cual se estructuró por 40 ítems y el cuestionario de satisfacción laboral estructurado con 15 ítems, los cuestionarios fueron validados por Acero et al. (2009). Los datos se recolectaron aplicando como técnica la encuesta. La data se analizó con *t* de Student, Análisis de varianza y R de Pearson. Como resultado indicaron que la relación es significativa y positiva entre las variables ya mencionadas. Así mismo resaltan que los trabajadores de enfermería tienen una satisfacción laboral de tendencia alta a diferencia del clima organizacional que su tendencia es media. Para las entidades de salud es de suma importancia que el personal que labora en su institución perciba un buen clima de su organización para lograr un mejor rendimiento laboral individual y colectivo.

Manosalvas et al. (2015) estudiaron sobre el análisis de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de empresas de salud. Actualmente estos temas son de mucha relevancia, ya que sugieren que un adecuado ambiente de trabajo será favorable para el trabajador y por consecuencia para los pacientes. Su objetivo general fue el de estudiar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en entidades del sector salud, del mismo modo los investigadores tuvieron el propósito de reafirmar que la estructura del modelo de los instrumentos es el más apto para su aplicación. La investigación fue descriptiva correlacional, contando con 130 profesionales que laboran en de diversas áreas de la entidad de salud como muestra, el muestreo fue aleatorio, los instrumentos se conformaron por un cuestionario de clima organizacional de siete dimensiones y un cuestionario de satisfacción laboral de cinco dimensiones de Chiang et al. (2007). La data recopilada fue procesada con el software estadístico SPSS v. 20 y el Software AMOS. El resultado obtenido fue que el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen una relación significativa estadística, entonces, a mayor percepción de un buen nivel de clima organizacional la manifestación de satisfacción laboral será mayor. Además indica que el primer

instrumento su valor es menor al nivel aceptado sin embargo su relación entre los enunciados de los instrumentos y la teoría son significativos, ocurriendo lo mismo con el segundo instrumento. Los investigadores mencionan que a pesar de obtener un resultado positivo para venideros trabajos es de suma importancia tener en cuenta que la investigación se ha realizado en lugar y momento específico obteniendo datos limitados lo que podría ser mejorado con estudios longitudinales para que se pueda determinar alguna relación de causalidad entre ambas variables.

Pedraza (2018) realizó una investigación sobre el clima de la organización y la satisfacción por el trabajo desde la percepción de los colaboradores de entidades del estado y privadas. Para las instituciones públicas o privadas en la actualidad es importante entender el comportamiento del recurso humano, porque dirigir adecuadamente a este capital intangible conllevará a que la institución cumpla satisfactoriamente con sus metas propuestas. El clima de una organización se resume en una serie de comportamientos de los trabajadores debido a que ese mismo lo caracteriza. La satisfacción por el trabajo es vinculado por diversos factores que percibe el trabajador los que conllevan a inclinarse sobre una postura a favor o en contra sobre su empleo. El estudio tuvo el objetivo general analizar la relación entre las variables ya mencionadas. El estudio realizado fue cuantitativo, no experimental, correlacional y descriptivo. La muestra lo conformo 133 empleados de tres diferentes instituciones entre ellas 39 fueron personal de salud, el muestreo fue no probabilístico, el instrumento utilizado fue un cuestionario dividido en tres dimensiones (sociodemográficos, clima de la organización y la de satisfacción laboral), teniendo un total de 76 ítems, valorados a escala Likert, para recolectar los datos, fue aplicado la técnica de la encuesta, la data se procesó en el Software SPSS versión 22. La investigadora encontró que existe relación positiva y significativa entre las variables, concluyendo que así los trabajadores pertenezcan al sector público o privado no hay diferencias ni factores que influyan para el desarrollo del instrumento, sin embargo indica que se tiene que tener en cuenta que si bien hay relación positiva entre las variables no todos los ítems tuvieron una calificación buena, por lo que los responsables de las instituciones tienen que trabajar en ello

para fortalecer a un más sus instituciones, así mismo la autora recomienda no generalizar los resultados con otras instituciones, ya que cada ambiente laboral es propio y característico.

González et al. (2021) realizaron un trabajo sobre el clima de la organización en latinoamérica en el sector público, ya que en los últimos años este tema cobro suma importancia en las instituciones. Diversos autores concluyen que es un conjunto de factores relacionados entre sí, compuesto por la interacción entre el entorno, trabajadores y hábitos ya sea de manera individual o grupal, deduciendo que esto pueda influir de positiva o negativamente en las instituciones se espera la optimización de la misma para un desarrollo pleno y óptimo de las organizaciones. El objetivo principal del trabajo estuvo dirigido a la descripción de los hallazgos de los artículos. El trabajo fue cualitativo, descriptivo, realizaron una revisión documental y un registro narrativo, la técnica que utilizaron fue la de recolección de información, contaron con un total de quince artículos académicos los que se desarrollaron en tres países latinoamericanos, los cuales fueron recabados de diferentes fuentes de investigaciones académicas reconocidas y confiables, los artículos de investigación para que fueran seleccionados tuvieron que tener una antigüedad no mayor de cinco años. Como resultado de la investigación concluyeron que son similares las bases teóricas y la forma de estructurar la variable, resaltan que no hay muchas investigaciones como la de ellos por lo cual se torna muy relevante para futuras investigaciones, además resaltan que en el sector público se evidencian diversos factores que perjudican indudablemente el buen clima organizacional, como por ejemplo los constantes cambios administrativos lo cual no permite una continuidad del trabajo, comunicación deficiente, entre otros.

Cortez et al. (2019) investigaron el clima de una organización del sector salud perteneciente al primer nivel de atención. El estudiar el clima de una organización de salud se tiene que tener encuentra los factores que pueden influenciarlo, la interrelación entre los colaboradores y debemos entender el efecto que puede tener sobre el trabajo. Con su objetivo general de analizar el clima de la organización. La investigación fue descriptiva y analítica, cuantitativa, conto con

una muestra de 13 colaboradores de distintas áreas de la organización, destacando que 5 colaboradores fueron personal de enfermería, el muestreo fue aleatorio, el cuestionario de clima organizacional se empleó como instrumento, el cual se estructuró por dos aspectos, el primero datos sociodemográficos y el segundo sobre el clima de la organización compuesto por cuatro dimensiones, haciendo que el cuestionario tenga un total de 80 ítems las cuales sus respuestas son dicotómicas dando la opción a verdadero o falso, la técnica utilizada fue la de la entrevista. Los autores concluyeron que el clima organizacional es percibido por los trabajadores como medio o poco satisfactorio, mencionan que en las dimensiones de motivación y de reciprocidad obtuvieron como resultado un nivel muy por debajo de lo esperado al contrario de lo obtenido en las dimensiones de liderazgo y participación que su nivel fue valorado como positivo. Además los autores indican que el clima de la organización debe tener un nivel de percepción positiva por parte de los trabajadores para que se puedan cumplir los objetivos de la organización.

García et al. (2007) investigaron la satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud. Los trabajadores de una institución son el capital humano, el mantener niveles altos de satisfacción en el trabajo contribuye a una optimización de actividades programas, un mejor desenvolvimiento y por resultado un trabajo coordinado y eficiente. Al investigar la satisfacción de los colaboradores de las áreas de salud se necesita saber de su postura y apreciación acerca de sus requerimientos para el logro de su satisfacción laboral con el fin de enriquecer los resultados. El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del personal de la salud. Investigación descriptiva, con una muestra conformada por 277 profesionales de la salud, el muestreo fue aleatorio, el instrumento empleado fue el de satisfacción laboral de Melia y Peiro, el cual se reestructuró por los encargados del estudio, obteniendo como resultado 23 ítems conformados por factores intrínsecos y extrínsecos, la técnica aplicada fue la encuesta, la data fue procesada con el Software SPSS 9. Como resultado se obtuvo que la satisfacción laboral evaluada por el factor intrínseco y factor extrínseco en su mayoría es de grado indiferente. Los investigadores concluyen en que se deben incorporar métodos de apoyo para la enseñanza y acoplamiento de valores

individuales, así mismo indican que la institución debe tener una participación activa durante todo el proceso para optimizar resultados.

Plascencia et al. (2014) investigaron sobre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en un hospital del estado de México. Las investigaciones realizadas en este tema se inician aproximadamente en los años 30 del siglo anterior, correspondiendo la primera publicación a Hoppock. El personal de enfermería es un profesional que se encarga del cuidado de la salud usuarios en cuanto a su salud por ende es de suma importancia realizar investigaciones de satisfacción laboral para lograr obtener o mantener una atención de calidad para los usuarios. La investigación se dirigió a detectar los niveles de satisfacción laboral en los enfermeros en conformidad de sus factores sociolaborales. La investigación realizada fue descriptiva, tipo observacional, contando con 100 profesionales de enfermería en su muestra, el muestreo fue aleatorio, el primer instrumento fue el Test de Motivación y Satisfacción Laboral, contado con las dimensiones de motivación, satisfacción y jerarquía, estructurado en 35 ítems y el segundo instrumento fue el cuestionario de datos sociolaborales para recabar información como: género, edad, grado de instrucción, tiempo laboral y años de servicio en la institución, la técnica aplicada fue la encuesta, la data fue procesada con el Software SPSS versión 20 el cual tiene permiso universitario. Como resultado obtuvieron que el género que predominó fue el femenino con un 93 %, solo un 2 % con posgrado, en cuanto a satisfacción laboral el 86 % de profesionales de enfermería en las dimensiones de motivación y satisfacción presentan un grado medio, en cuanto a la dimensión de jerárquica la mitad obtuvo un grado alto. Los investigadores concluyeron que no existe diferencia estadística significativa en las variables de satisfacción laboral con relación a la sociolaboral.

Solano (2010) investigación acerca de la satisfacción laboral del personal de los trabajadores enfermeros en Colombia”. Herzberg reconocido psicólogo en 1959 propuso que la satisfacción laboral proviene de fortalecer las funciones del trabajo para que el personal asuma un mayor compromiso y por ende sienta un crecimiento mental y psicológico. Con objetivo de detallar el grado de satisfacción

laboral de los trabajadores enfermeros del sector público y privado. Investigación de tipo descriptivo, teniendo a 218 trabajadores de enfermería como muestra, el muestreo fue aleatorio. El instrumento que se aplicó fue un cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1998), compuesto por 12 ítems y se divide en tres dimensiones: superación, entorno laboral y salario percibido, para recopilar datos aplicaron la encuesta como técnica. Como resultado se obtuvo que un 91.3 % de profesionales de enfermería son de sexo femenino, y que el 47.2 % no realizó ningún estudio de posgrado, el 53.2 % de los encuestados expresan su deseo de trabajar fuera de su país, al respecto de la satisfacción laboral en la dimensión supervisión presenta un 65.2 %, en la de entorno laboral un 71.2 % y en la de salario un 58.2 %, es importante mencionar que un 23.4 % está insatisfecho con su salario. Concluyendo así que los enfermeros tienen una satisfacción alta de su labor.

Romani et al. (2018) investigaron sobre la laborar en grupo y la satisfacción por el trabajo en el personal de Enfermería de una institución de salud. Trabajar en equipo favorece al cumplimiento de las metas de una entidad, sin embargo en el sector salud debido a las diferentes carencias ya sea de investigadores o relacionado con la burocracia para la realización de trabajos, no se ha visto de manera frecuente la realización de estas dejando poco evidencia con pruebas la aplicación de esta estrategia. El objetivo del estudio se dirigió a determinar la relación entre la laborar en grupo y la satisfacción por el trabajo en el personal de Enfermería de una institución de salud. Investigación descriptiva, cualitativa, no experimental y correlacional, con una muestra conformada por 71 profesionales de la salud, el muestreo fue no probabilístico, el instrumento empleado fue un cuestionario el cual se reestructuró por los encargados del estudio, dividiéndose cada variable en cuatro dimensiones obteniendo como resultado 16 ítems por cada variable, la técnica aplicada fue la encuesta, la data fue procesada con estadística descriptiva e inferencial. Como resultado indicaron que la relación es significativa y positiva entre las variables ya mencionadas. Así mismo resaltan que la laborar en grupo al igual que la satisfacción por el trabajo fueron percibidas por los trabajadores de enfermería con un nivel medio.

Tapia et al. (2009) investigaron sobre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en una institución oncológica del estado de México. El estudio tubo base en la teoría bifactorial propuesta por Herzberg, donde nos da a conocer que la satisfacción por el trabajo se entiende como la actitud del colaborador hacia su empleo y los factores del mismo. Hay muchos estudios referentes al tema en múltiples grupos disciplinarios y en muchas países pero la importancia de esta investigación radico en que no se ha encontrados documentado estudios en personal de enfermería que brinde atención a pacientes oncológicos. La investigación se dirigió a determinar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en una institución oncológica del estado de México. La investigación realizada fue descriptiva, tipo observacional, contando con 130 profesionales de enfermería en su muestra, el instrumento que se aplicó fue un cuestionario de Escala de Satisfacción Laboral elaborada por Warr et al. (1979), la cual se divide en dos dimensiones siendo la de los factores intrínsecos y la de los extrínsecos, contando así con un total de 15 ítems, la técnica aplicada fue la encuesta, la data fue procesada con el Software SPSS versión 11 el cual tiene permiso universitario. Como resultado obtuvieron que un 48.3 % de profesionales de enfermería son enfermeras generales, y que el 86.1% de profesionales de enfermería son de sexo femenino, el 94.3% tienen una modalidad de contrato de base. Los investigadores concluyeron que la satisfacción laboral se percibe con un grado de indiferencia y se encuentra con poca satisfacción en su labor. Así mismo los autores concuerdan que según los resultados obtenidos se podrían ver afectado el cuidado a los pacientes debido a que no tiene una adecuada percepción de su trabajo, de tal manera recomiendan que realicen más investigaciones, planifiquen actividades donde fomente la participación de los trabajadores, promover la capacitación constante, entre otros.

Hernández et al. (2012) estudiaron la satisfacción por la labor del personal de enfermería en entidades de salud. La labor de enfermería en las entidades el estado suman a la preservación de la persona en sus diferentes estas de vida, mediante el cuidado que ejercen. El sentir satisfacción por la laborar realizada máxima la eficiencia de las actividades. La investigación tuvo por objeto general el de determinar el nivel de satisfacción por parte del personal de enfermería. El

estudio fue descriptivo, observacional, con muestra de 594 profesionales de enfermería de diversas áreas asistenciales y de cuatro diferentes hospitales, el muestreo fue aleatorio. El instrumento empleado fue un cuestionario modificado de Font Roja estructurándose en nueve dimensiones, con un total de 26 ítems. La data recopilada fue procesada con el Software SPSS 18. El resultado obtenido fue que la satisfacción laboral es percibida por los trabajadores con un nivel que va de medio a alto en las cuatro instituciones de salud. De acuerdo a lo encontrado y en comparación de la teoría de los dos factores de satisfacción los investigadores concluyen que si estos se ven alterados por ende la satisfacción por laborar no será la adecuada. De los dos factores se obtuvo como resultado el factor intrínseco a comparación del factor extrínseco presento mayor percepción de satisfacción por parte de los trabajadores.

Hernández et al. (2009) investigaron la satisfacción laboral del personal de enfermería del primer nivel de atención de una municipalidad en Cuba. Los autores mencionan que en su país las enfermeras que trabajan en el primer nivel de atención sanitaria han tenido gran participación en la preservación de la salud de la comunidad reconociéndolas como impulsadoras de desarrollo de las personas. Después de la revisión de diversas teorías los autores indican que la satisfacción por el trabajo es la percepción del colaborador hacia su empleo, dicha percepción se basa en creencias y valores que el colaborador desarrolla de su propio empleo. Con su objetivo general fue el de determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Enfermería del primer nivel de atención de cuatro policlínicos de una municipalidad. La investigación fue descriptiva e inferencial, conto con una muestra de 160 colaboradores de distintas áreas de la organización, el muestreo fue aleatorio, el cuestionario de satisfacción laboral se empleó como instrumento, la técnica utilizada fue la de la entrevista. La data recopilada fue procesada con el software estadístico SPSS v. 11. Los autores concluyeron que la mayoría con un 93% son de sexo femenino, el 58.7% son enfermeros técnicos, el personal de enfermería del primer nivel de atención presento un nivel de satisfacción medio, del mismo modo encontraron que el personal licenciado en enfermería presenta más satisfacción por el trabajo en comparación a los técnicos de enfermería.

Herrera y Manrique (2008) estudiaron sobre las Condiciones de trabajo y el nivel de satisfacción por el trabajo en trabajadores de enfermería de una institución de salud de tercer nivel. Diversos investigadores estudiaron la satisfacción por el trabajo desde el año de 1935 con Hoppock, posteriormente en los años sesenta con Herzberg y después Maslow, entendiéndose a la satisfacción por el trabajo como la percepción del colaborador en cuanto a su labor y la interacción con las características singulares y circunstancias del mismo. Su objetivo general fue el de valorar la satisfacción por el trabajo. La investigación fue descriptiva, contando con 39 profesionales que laboran en de diversas áreas de la entidad de salud como muestra, el muestreo fue aleatorio, el instrumentos aplicado fue el cuestionario adaptado de la escala general de satisfacción, estructurado con 7 ítems para los factores intrínsecos y con 8 ítems para los factores extrínsecos, , valorados a escala Likert. La data recopilada fue procesada con el software excel y el Software Epiinfo 2002. El resultado obtenido fue que la mayoría de trabajadores son mujeres, laboran 48 horas a la semana, están en una etapa de edad adulta, con modalidad de contrato indefinido. Así mismo encontraron que los trabajadores se encuentran mediamente satisfechos.

Amozorrutia (2007) realizo una investigación sobre la satisfacción por el trabajo en colaboradores de salud de una entidad del estado. Es importante realizar estudios de satisfacción por el trabajo debido al impacto que tienen sobre la producción y buen rendimiento en los colaboradores de las instituciones. La autora después de la revisión de diversos estudios indico que la satisfacción por el trabajo puede verse condicionada por diversos factores. El estudio tuvo el objetivo general de establecer los niveles de satisfacción por el trabajo de acuerdo a las perspectivas de los colaboradores de salud de la entidad. La hipótesis que planteo fue la de establecer niveles de satisfacción por el trabajo altos. El estudio realizado fue descriptivo y ex post facto. La muestra lo conformo 49 empleados de la institución de salud, el muestreo fue no probabilístico, el instrumento utilizado fue un cuestionario llamado índice general de la satisfacción laboral, estructurado en un total de 18 ítems, valorados a escala Likert, para recolectar los datos, fue aplicado la técnica de la encuesta. La investigadora encontró que existe una satisfacción por el trabajo adecuada, además encontró la presencia de

sentimientos negativos de los trabajadores hacia su empleo, recomendado la realización de un estudio de investigación que aplique un instrumento que permite recabar información más precisa y profunda, para una adecuada intervención y gestión del recurso humano.

Reyes et al. (2012) estudiaron sobre el grado de satisfacción laboral del personal médico en Cuba. La satisfacción por el trabajo es uno de los factores característicos al que se suele consultar cuando se persigue conocer cuál es la percepción de los trabajadores referente a su vida laboral, ya que puede tener impacto en sobre a realización y/o desenvolvimiento en un trabajo. Al definir satisfacción laboral hoy en día se puede mencionar que no hay una definición única, ya que dependerá de la disciplina en mencionarla. Su objetivo general fue el de describir el grado de satisfacción laboral de forma específica y con un índice cuantitativo general. La investigación fue descriptiva contando con 105 profesionales que laboran en de diversas áreas de los dos policlínicos salud como muestra, el muestreo fue aleatorio, los instrumentos se conformaron por un cuestionario de satisfacción en el trabajo, satistec 1 – 2 y el cuestionario de índice descriptivo de trabajo. Para recolectar los datos, fue aplicada la técnica de la encuesta, la data se procesó en el Software Excel 2007. El resultado que obtuvieron fue que más de la mitad de los encuestados se encuentran poco satisfechos con su trabajo, encontraron también que el total de trabajadores se encuentran insatisfechos con el sueldo que perciben aducen que el monto percibido no es suficiente para cubrir sus gastos mensuales, así mismo resaltan el poco reconocimiento hacia su labor, por otro parte indican que la organización es deficiente en su institución.

Quintero et al. (2008) investigaron los factores que se asocian a satisfacción por el trabajo en trabajadores de una entidad psiquiátrica. Los autores al revisar diversas teorías mencionan que la satisfacción de los colaboradores de las entidades del sector salud son un componente que integra a la descripción de calidad del cuidado prestado. Con su objetivo general de determinar factores que se asocian a satisfacción por el trabajo en trabajadores de una entidad psiquiátrica. La investigación fue analítica, conto con una muestra de 217

colaboradores de distintas áreas de la organización, el muestreo fue aleatorio, se aplicaron dos instrumentos el primero fue el cuestionario general de salud estructurado por doce ítems y el segundo cuestionario fue el de la escala de ambiente laboral estructurado por 10 ítems, la técnica utilizada fue la de la entrevista, la data fue procesada con el Software STATA 9,0. Los autores concluyeron que el 48.8% de trabajadores presentaron un grado de satisfacción por el trabajo alta. Así mismo encontraron que existe relación significativa entre: tipo de contrato, ingreso económico, años de servicio con la satisfacción por el trabajo. Los autores recomiendan que es importante realizar este tipo investigaciones ya que servirían como un fuente de evaluación periódica de la satisfacción, propiciando la realización de actividades para mejor los resultados que tengan baja calificación, indican que debería ser una actividad obligatoria en una gestión.

Bases teóricas

Modelo del clima organizacional de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968) Quienes son considerados como los autores pioneros en conceptualizar el clima organizacional desde un punto de vista perceptivo. Mencionan que es una serie de atributos del entorno laboral, que pueden ser medidos de forma directa o indirectamente por el personal que labora en ese ambiente y que afectan su motivación y comportamiento.

La teoría de Litwin y Stringer (1968) Trata de exponer cuestiones relevantes del comportamiento de los trabajadores en una entidad empleado conceptos del clima y motivación. Los autores intentan precisar los determinantes ambientales y situacionales que tienen el mayor impacto en el comportamiento y la percepción de la persona.

Litwin y Stringer mencionan 9 dimensiones que expondrían el clima presente en una entidad en particular. Todas estas dimensiones tienen un vínculo con determinadas propiedades de una entidad, como:

Estructura. Tiene relación con reglamentos, procedimientos, obligaciones, políticas, niveles y regulaciones organizacionales. En otras palabras, referido a los canales formales en una entidad.

Autonomía o responsabilidad. Está la visión personal de ser un jefe, un alto grado de compromiso laboral tomar decisiones por sí mismo y crear los propios requisitos.

Recompensa. Se refiere al estímulo recibido por una acción bien hecha. Entendiéndose como una media en que una empresa emplea más para premio que para castigo.

Riesgo. Se refiere a cómo se sienten los integrantes de la entidad ante los retos que genera su trabajo. Es el grado en que la entidad fomenta los desafíos planificados para lograr las metas propuestas.

Calor. Es la opinión de los integrantes de una organización sobre un clima laboral agradable y adecuadas relaciones sociales entre colegas, jefes y subordinados.

Apoyo. Este es un sentido de espíritu de apoyo para los gerentes y otros trabajadores.

Estándares de desempeño. Este es el enfoque de la entidad en los estándares de desempeño. Referido a la relevancia de recibir objetivos explícitas e implícitas, al igual que las normas de desempeño.

Relaciones interpersonales o Conflicto. Es la medida en que los integrantes de una entidad, incluidos compañeros y superiores, admiten puntos de vistas diferentes y no temen los problemas y los resuelven de inmediato.

Identidad. Se refiere al sentido de pertenencia a una entidad, siendo un componente relevante y valioso en el entorno laboral. En términos generales, este es un sentimiento de compartir metas personales con las metas organizacionales.

Esta investigación comprende cinco dimensiones: Estructura, Autonomía, Relaciones Interpersonales, Recompensa e Identidad

Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg

La "teoría de los dos factores" fue la primera teoría de la satisfacción laboral del autor Frederick Herzberg, que despertó grandes expectativas, por lo que diversos autores intentaron verificar cómo refutar su idoneidad (Dessler, 1987). Asume que la satisfacción o insatisfacción personal laboral es resultante de la vinculación con el trabajo y la actitud hacia el trabajo. Herzberg elaboro su teoría basándose en un estudio realizado por 200 contadores e ingenieros, los cuales reportaron una muy buena experiencia laboral y una muy mala (incidentes críticos).

Después de ello, se analizó el contenido de la historia y reveló que el motivo de la condición mental de los protagonistas fueron las funciones en sí, el sentido de logro, desarrollo profesional, el reconcomiendo y responsabilidad, los cuales fueron recordados primordialmente como una fuente de sentimientos positivos. Por otro lado, donde el rol causal fueron componentes como la supervisión, pagos, condiciones, relaciones interpersonales y políticas de la organización, se recordaban primordialmente como fuente de experiencia negativa (León y Sepúlveda, 1978).

Por tanto, son propuestos dos tipos de factores: Factores Intrínsecos o Motivadores, en el cual incorpora la vinculación de los empleados, trabajo estimulante, reconocimiento realización, responsabilidad y promoción.

Factores Extrínsecos. La administración y políticas de la entidad, relaciones interpersonales, supervisión, remuneración y condiciones laborales.

La satisfacción y la insatisfacción laboral son explicados por diversos componentes, el primero depende de factores internos y el segundo depende de la falta de factores externos, pero no al revés. Los factores intrínsecos pueden conducir a la satisfacción laboral, ya que pueden satisfacer los requerimientos del desarrollo psicológico. De esta forma, los sujetos estarán interesados en expandir sus conocimientos y realizar actividades creativas, afianzando su personalidad. Solo en posiciones con estas características podrán lograr metas alcanzables, sin embargo, cuando no les brinde posibilidades de desarrollo psicológico, solo sentirán falta de satisfacción (Atalaya, 1995).

Mientras, la insatisfacción laboral puede estar relacionada con los factores extrínsecos laborales, y la regresión de estos factores como la percepción de desigualdad salarial puede generar insatisfacción. Su salario aumentado suprimiría la insatisfacción, sin embargo no causará satisfacción en el trabajo. Así que son como vacunas, que pueden evitar que las personas se enfermen, pero no mejorarán la salud.

Para motivar a las personas es recomendable resaltar los logros, los reconocimientos el trabajo en sí, el crecimiento y la responsabilidad, y tener en cuenta los factores extrínsecos.

Una de las contribuciones de esta teoría es enriquecer el cargo, lo que significa hacer el trabajo más interesante y desafiante, otorgando al trabajador una mayor autonomía, y permitiéndole conformar la planificación e inspecciones que suele realizar el supervisor. Organizar el trabajo para que los trabajadores tengan la posibilidad de experimentar un sentimiento de logro, como construir un producto hasta su finalización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio es aplicado. Recibió el nombre de “investigación empírica o práctica”, y su característica es buscar la aplicación o uso de los conocimientos obtenidos luego de implantar y simplificar la práctica con base en el estudio, obteniendo al mismo tiempo otros conocimientos. La utilización del conocimiento y los resultados del estudio para comprender la realidad de manera rigurosa, sistemática y organizada (Murillo, 2008).

Diseño

Diseño no experimental. Este diseño implica la búsqueda sistemática y empírica de variables independientes que los científicos no pueden controlar directamente porque su desempeño ya ha ocurrido o son inherentes no manipulables. Se realiza inferencias de las variaciones simultáneas de cada una de las variables (Kerlinger, 2002).

Enfoque mixto o cuali-cuantitativo, mismo que se caracteriza por la utilización de datos de manera cualitativa y cuantitativa. Este enfoque es explicado como la suma de las partes, debido a que, aplicándolo, se evidencian diversas rutas que inician recolectando data cuantitativa y cualitativa, misma que al sumarse, resultan en un tercer producto que permite mayor entendimiento de los fenómenos que se estudian (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En este estudio, se aplicó este enfoque, dado que se estudian variables cualitativas que se verificaron basándose en instrumentos cuantitativos. Así, las variables medibles a través de escalas secuenciales numéricas que permiten obtener información, representan el aspecto cuantificable del estudio.

Nivel correlacional transversal, esto se indica al intentar determinar el nivel de vinculación entre variables, pero teniendo conocimiento que la relación no es casual, posibilitando analizar en qué medida los cambios observados entre

variables dependen unos de otros., todo esto en un tiempo específico (Arnal et al., 1994).

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Clima organizacional

Definición conceptual:

Este es un factor común que posibilita obtener resultados positivos en función de los recursos humanos en una empresa, en el cual el trabajo que realizan es relevante para el desarrollo de una entidad, cuando existe un equilibrio mutuo se consigue un satisfactorio clima organizacional (Peña et al., 2013).

Definición operacional:

Son características que se pueden medir en el área laboral, y pueden ser percibidas por los trabajadores de la entidad.

Dimensiones de la variable clima organizacional:

Estructura: Es el modo de aceptación por parte de los miembros de una organización de los reglamentos, lineamientos, procedimientos y políticas de la organización que afrontan en el transcurso de su trabajo (Litwin y Stringer, 1968).

Autonomía: Es definida como la comprensión que poseen los trabajadores de la independencia al decidir al respecto de una situación y la responsabilidad resultante de efectuar las tareas asignadas, establecer metas y lograr los objetivos establecidos (Litwin y Stringer, 1968).

Relaciones Interpersonales: Basado en la adaptación y aceptación de los integrantes de la entidad en el ámbito laboral, y establece conexiones cordiales con compañeros de su mismo nivel y superior. (Litwin y Stringer, 1968).

Recompensa: Referido al nivel de reconocimiento de que los participantes de la entidad han recibido incentivos suficientes para realizar correctamente su

trabajo, en otras palabras, la capacidad de la organización para utilizar la compensación más que el castigo (Litwin y Stringer, 1968).

Identidad: Se refiere al grado de aceptación como objetivo propio de una entidad, en otras palabras, el sentido de pertenencia a la entidad, y el sentimiento de que son personas clave y valiosas en el equipo o lugar de trabajo. (Litwin y Stringer, 1968).

Variable dependiente: satisfacción laboral

Definición conceptual

Son las percepciones que los trabajadores tienen sobre su trabajo, los aspectos subjetivos influirán en esta decisión, y estos provienen del entorno, e internamente relacionados con su autorreconocimiento y valores propios. El clima organizacional de una organización de salud incide de forma directa en la satisfacción de los profesionales sanitarios y mediante ella afecta a los pacientes, por lo que es importante entender cómo aportar a mejorar el clima organizacional (Samudio y Vera, 2013).

Definición operacional:

Consiste en la actitud general de las personas hacia su trabajo y sus factores (empresa, gerente, coordinador, colaborador, remuneración, características del puesto, entre otros.).

Dimensión de la variable satisfacción laboral:

Factores Extrínsecos:

Son propias de las instituciones como: Sueldo, Trabajo equitativo, Cooperación entre compañeros de trabajo o distribución física del área de trabajo (Chiavenato, 2009).

Factores Intrínsecos:

Características propias del trabajador como: Oportunidades de ascenso, Valor del esfuerzo, Reconocimiento, Libertad del método de trabajo y Libertad para realizar sus funciones (Chiavenato, 2009).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Comprende un grupo de personas u objetos, donde se desea saber sobre ellos en un estudio. “La población o universo se compone de personas, animales, nacimientos, muestras médicas, registros médicos, accidentes viales, etc.” (Pineda, 1994).

La población de esta investigación estuvo comprendida por 80 personales de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2021.

Muestra:

Nuestra muestra es de tipo no probabilístico e intencional. Siendo el método que más se recomienda al realizar un estudio cuantitativo, ya que todos los factores de la población poseen la misma probabilidad de ser elegidos para la muestra. “Todos los componentes de la población posean la misma posibilidad de selección” (Pineda, 1994).

Referente a la investigación se comprendió por el personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021, siendo en total 70 trabajadores.

Criterios de inclusión

- Personal de enfermería que labore en el área de centro quirúrgico más de 1 año.
- Personal de enfermería que acepte participar de forma voluntaria.
- Personal de enfermería de ambos sexos.
- Personal de enfermería con acceso a medios tecnológicos con internet.

Criterios de exclusión

- Personal de enfermería que se encuentre laborando en otra área.
- Personal de enfermería que presente problemas de comunicación.

Muestreo

Muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que la población es la misma que la muestra.

Unidad de análisis

Un personal de enfermería del área de centro quirúrgico del HNDM.

3.4. Técnicas e instrumentos

La técnica empleada es la encuesta. Lopez y Fachelli (2015) indicaron que es un método de recolección de información o datos mediante la realización de interrogantes al individuo en estudio, y su propósito es sistematizar el concepto de problemas previamente identificados.

El instrumento aplicado a las dos variables es el cuestionario unificado de clima organizacional y satisfacción laboral, teniendo en cuenta a los teóricos Litwin y Stringer; Herzberg, correspondientemente, fue realizado cambios respectivos, con el respaldo de 3 expertos en el tema, quienes verificaron que la aplicación del instrumento mencionado para la medición de las variables.

La formulación del cuestionario incluyó 26 ítems sobre el concepto de clima organizacional y 16 ítems sobre satisfacción laboral, que tenían sus propias alternativas de respuesta, que luego serán evaluadas por un estadístico utilizando la escala Likert.

Variable 1: Clima organizacional

Se conformó por cinco dimensiones: Estructura (5 ítems), Autonomía (4 ítems), Relaciones Interpersonales (7 ítems), Recompensa (5 ítems) e Identidad (5 ítems). Las respuestas tuvieron las siguientes calificaciones: Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5); usando la escala de Valoración de Likert.

Variable 2: Satisfacción laboral

Medida por dos dimensiones: factores extrínsecos (8 ítems) y factores intrínsecos (8 ítems). Las respuestas tuvieron las siguientes calificaciones: Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5); usando la escala de Valoración de Likert.

Para la determinación de los niveles de clima organizacional se consideraron los siguientes rangos: Malo (26 a 60), Regular (61 a 95) y Bueno (96 a 130), así mismo para las dimensiones Estructura: Malo (5 a 11), Regular (12 a 18) y Bueno (19 a 25); Autonomía: Malo (4 a 9), Regular (10 a 15) y Bueno (16 a 20); Relaciones Interpersonales: Malo (7 a 16), Regular (17 a 26) y Bueno (27 a 35); Recompensa: Malo (5 a 11), Regular (12 a 18) y Bueno (19 a 25) e Identidad: Malo (5 a 11), Regular (12 a 18) y Bueno (19 a 25).

Los rangos para los niveles de la variable satisfacción laboral son los siguientes: Malo (16 a 37), Regular (38 a 59) y Bueno (60 a 80), para sus dimensiones, Factores Extrínsecos: Malo (8 a 18), Regular (19 a 29) y Bueno (30 a 40) y Factores Intrínsecos: Malo (8 a 18), Regular (19 a 29) y Bueno (30 a 40).

Validación

La validación de instrumento es importante ya indica si verdaderamente el instrumento sirve para realizar la medición de la variable o variables de estudio. La validez del instrumento se sometió a juicio de tres expertos, los mismos que indicaron que el instrumento si cumplía con el propósito de la medición. Para la certificación fueron considerados tres elementos: claridad, pertinencia y relevancia. Del resultado de las calificaciones se obtuvo que la V de Aiken fue de 1, lo cual nos confirma que fue un instrumento válido, cumpliendo con su finalidad.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento indica que el grado de aplicación al ser repetido en varias ocasiones a un mismo individuo permite obtener resultados similares. Para el presente estudio la confiabilidad se obtuvo a través de una prueba piloto la cual fue aplicada a cinco trabajadores de salud los cuales aceptaron de manera voluntaria participar, los encuestados no formaban parte de la muestra de estudio, el resultando de alfa de Cronbach obtenido fue de 0.95.

Los resultados fueron procesados en el programa SPSS versión 25 y nos indica que es un instrumento confiable.

3.5. Procedimiento

El plan para recolectar datos se realizó tomando en cuenta las disposiciones vigentes en el marco de la emergencia sanitaria por el SAR COVID-19:

- a. Se digitó el instrumento a aplicar a través de Google Forms.
- b. Se envió el instrumento virtual a sus correos electrónicos y redes sociales.
- c. Se les indicó a los participantes las instrucciones y se les solicitó el retorno del instrumento virtual en el plazo establecido.
- d. Para su participación e inicio del desarrollo del instrumento todos los participantes debieron dar su consentimiento.
- e. Los cuestionarios desarrollados se recibieron y se digitaron en una base de datos para su procesamiento futuro.

3.6. Método de análisis de datos

Procesamiento de datos

Análisis descriptivo:

Consiste en la descripción de las tendencias claves en los datos existentes recopilados. Las tablas y figuras correspondientes a los resultados descriptivos del cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral fueron procesados mediante el programa SPSS versión 25 y Excel 2019.

Análisis inferencial:

Consiste en observar y sacar conclusiones al respecto de una población desde los resultados que se obtuvieron en la muestra de la población en estudio, se contrasta la hipótesis del estudio utilizando pruebas de estadística inferencial.

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman

Es una prueba no paramétrica a través de la cual se analizan variables de carácter cualitativo ordinal y de intervalos. También, realiza mediciones de poblaciones conformadas por pocos datos y que la data tenga una distribución no normal. Desde el punto de vista estadístico inferencial, se aplica esta prueba en este estudio debido a que se trabajó con una muestra pequeña (70 personas) y porque se buscó medir el grado en que las dos variables de estudio se asocian. Se expresa por un número entre el +1 y el -1 que indica correlación negativa, 1 correlación positiva y el 0 indica una correlación nula (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

En este estudio se informó al personal de enfermería sobre el tratamiento y transparencia del procesamiento de los datos, así mismo se les solicitó firmar el consentimiento informado para señal de su libre voluntad y decisión de participar, además se contó la autorización de la jefa de enfermería del área de centro quirúrgico.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Dimensión de la variable independiente: Clima organizacional

- Dimensión estructura

Tabla 1. Dimensión estructura del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

		Frecuencia	%
Estructura	MALO	31	44.3
	REGULAR	21	30.0
	BUENO	18	25.7
	Total	70	100.0

Fuente: Elaboración propia

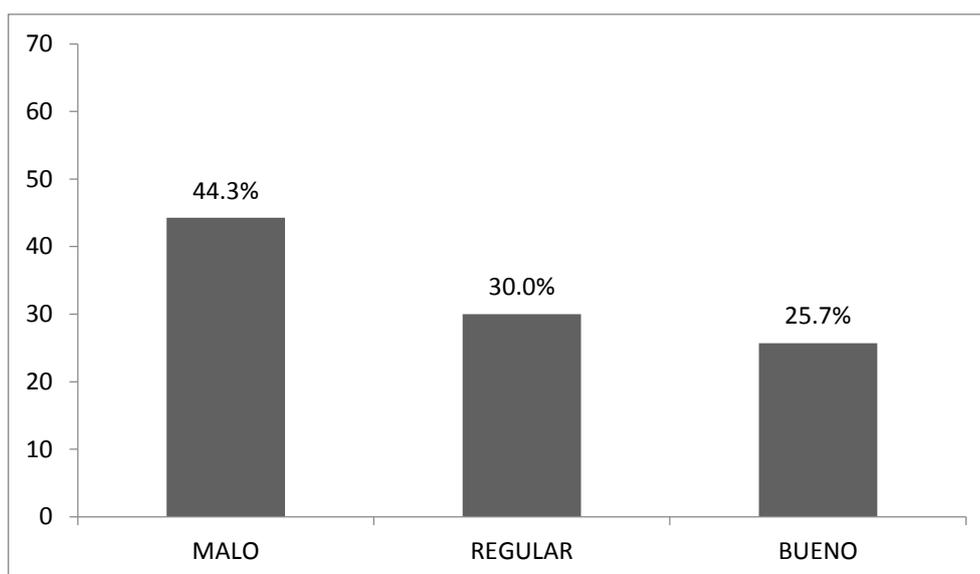


Figura 1. Dimensión de estructura del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 1 y Figura 1 se observa que un 44.3% del personal de enfermería presento un nivel malo en la dimensión de estructura del clima organizacional. Asimismo, solo el 25.7% del personal de enfermería presentaron un nivel bueno de dicha dimensión.

- **Dimensión Autonomía**

Tabla 2. Dimensión autonomía del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

		Frecuencia	%
Autonomía	MALO	43	61.4
	REGULAR	20	28.6
	BUENO	7	10.0
Total		70	100.0

Fuente: Elaboración propia

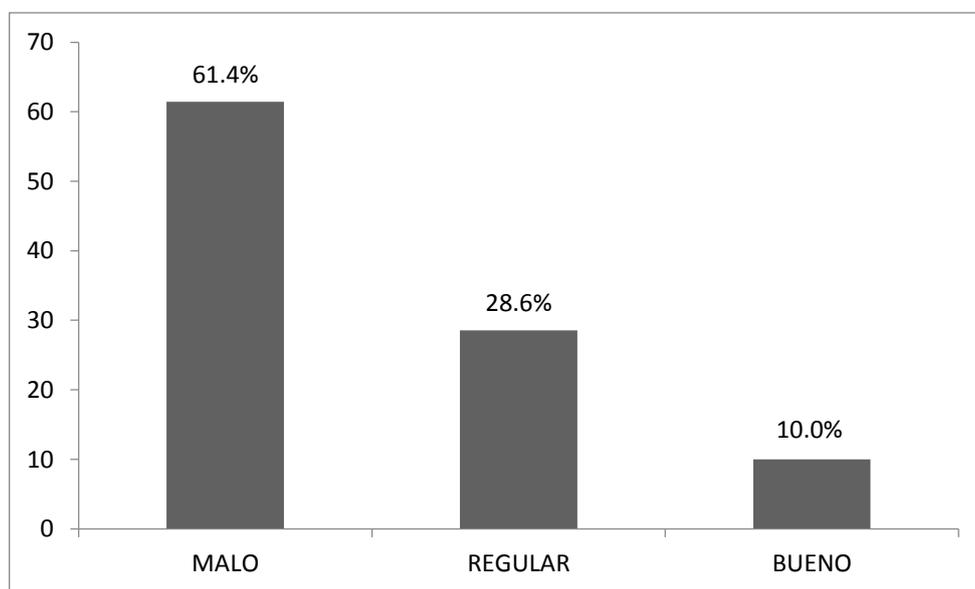


Figura 2. Dimensión autonomía del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 2 y Figura 2 se observa que un 61.4% del personal de enfermería presento un nivel malo en la dimensión de autonomía del clima organizacional. Mientras que solo el 10% del personal de enfermería presentaron un nivel bueno de dicha dimensión.

- Dimensión Relaciones Interpersonales

Tabla 3. Dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

	Frecuencia	%
Relaciones interpersonales MALO	26	37.1
REGULAR	28	40.0
BUENO	16	22.9
Total	70	100.0

Fuente: Elaboración propia

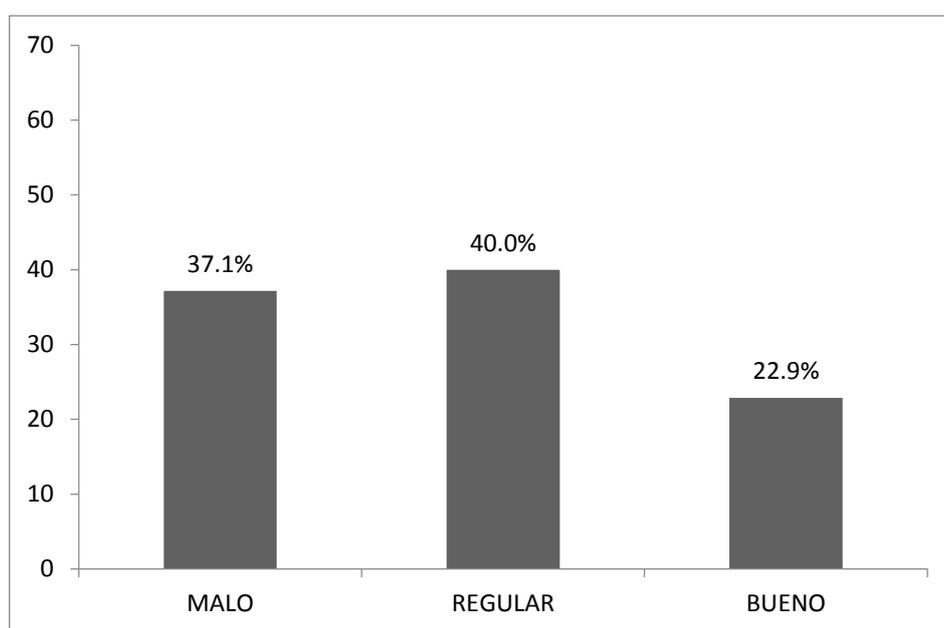


Figura 3. Dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 3 y Figura 3 se observa que el 40% del personal de enfermería presento un nivel regular en la dimensión de relaciones interpersonales del clima organizacional. Mientras que un 37.1% del personal de enfermería presentaron un nivel malo de dicha dimensión.

- Dimensión Recompensa

Tabla 4. Dimensión recompensa del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

		Frecuencia %	
Recompensa	MALO	30	42.9
	REGULAR	20	28.6
	BUENO	20	28.6
	Total	70	100.0

Fuente: Elaboración propia

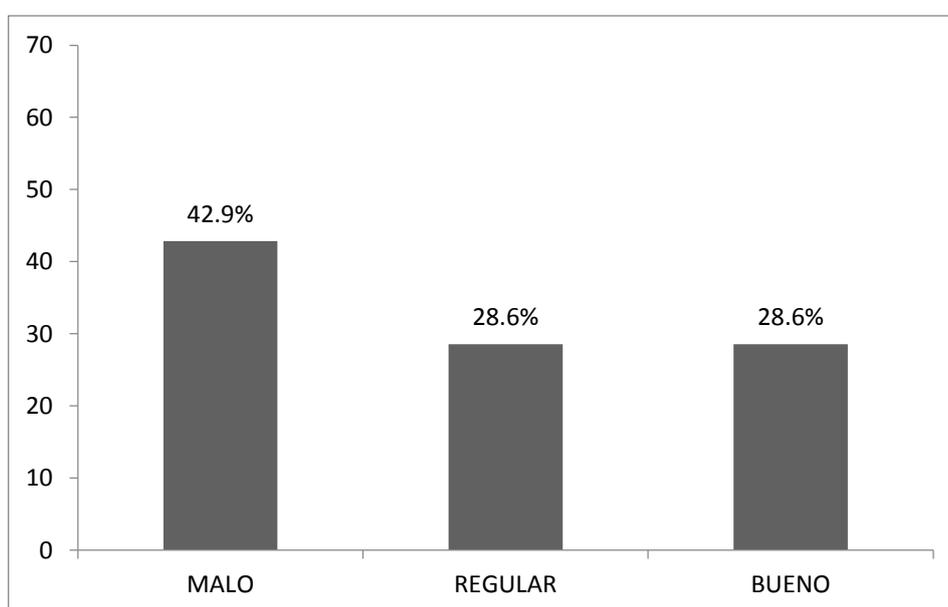


Figura 4. Dimensión recompensa del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4 y Figura 4 se observa que el 28.6% del personal de enfermería presento un nivel regular y bueno en la dimensión recompensa del clima organizacional. Mientras que un 42.9% del personal de enfermería presentaron un nivel malo de dicha dimensión.

- **Dimensión Identidad**

Tabla 5. Dimensión identidad del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

		Frecuencia %	
Identidad	MALO	26	37.1
	REGULAR	26	37.1
	BUENO	18	25.7
	Total	70	100.0

Fuente: Elaboración propia

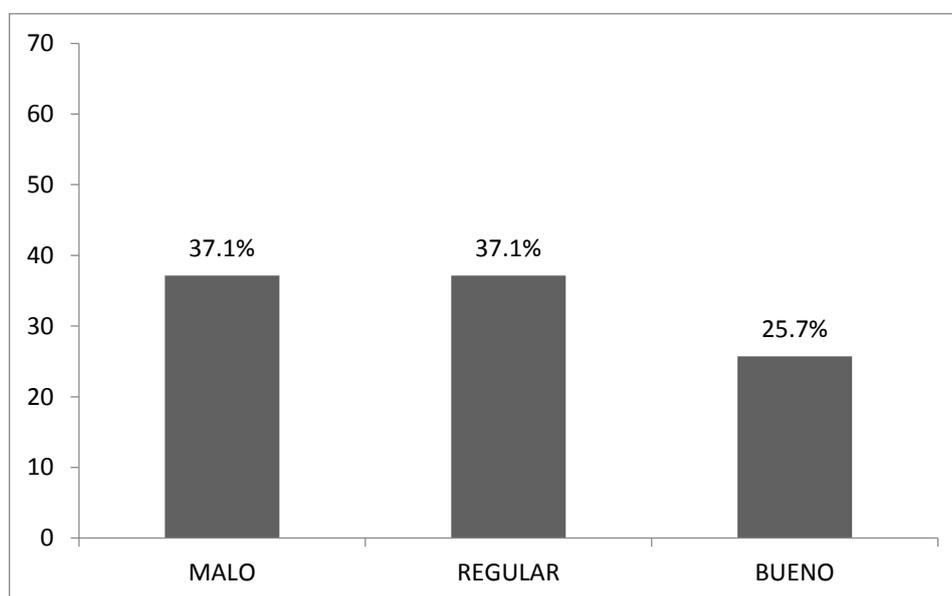


Figura 5. Dimensión identidad del clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5 y Figura 5 se observa que el 37.1 % del personal de enfermería presento un nivel regular y malo en la dimensión identidad del clima organizacional. Mientras que solo un 25.7% del personal de enfermería presentaron un nivel bueno de dicha dimensión.

- **Variable Clima Organizacional**

Tabla 6. Variable clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

		Frecuencia %	
Clima Organizacional	MALO	26	37.1
	REGULAR	25	35.7
	BUENO	19	27.1
Total		70	100.0

Fuente: Elaboración propia

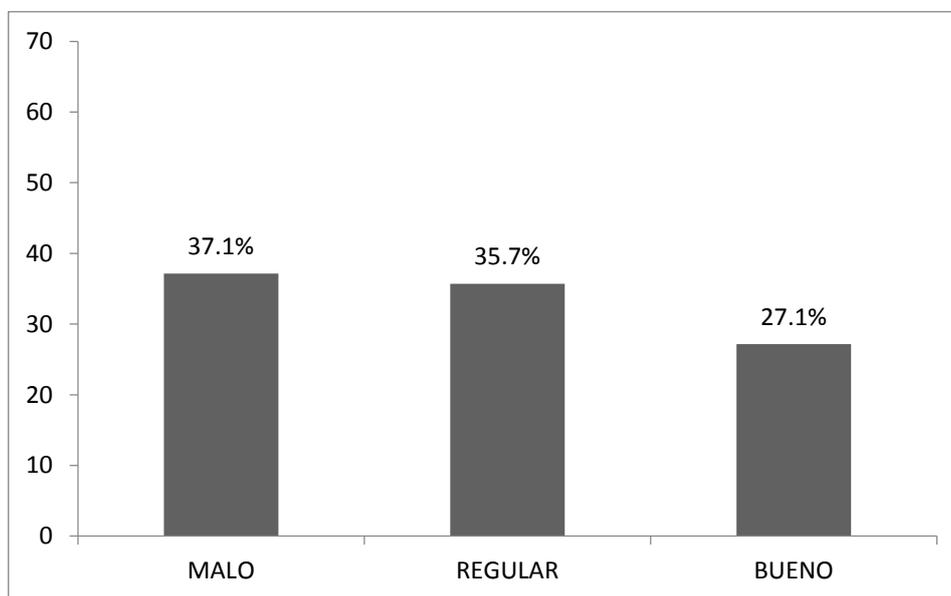


Figura 6. Variable clima organizacional del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 6 y Figura 6 se observa que el 37.1 % del personal de enfermería presento un nivel malo en la variable clima organizacional. Mientras que solo un 27.1% del personal de enfermería presentaron un nivel bueno de dicha variable.

Dimensión de la variable dependiente: Satisfacción Laboral

- Dimensión Factores Extrínsecos

Tabla 7. Dimensión factores extrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

		Frecuencia %	
Factores Extrínsecos	MALO	21	30.0
	REGULAR	28	40.0
	BUENO	21	30.0
	Total	70	100.0

Fuente: Elaboración propia

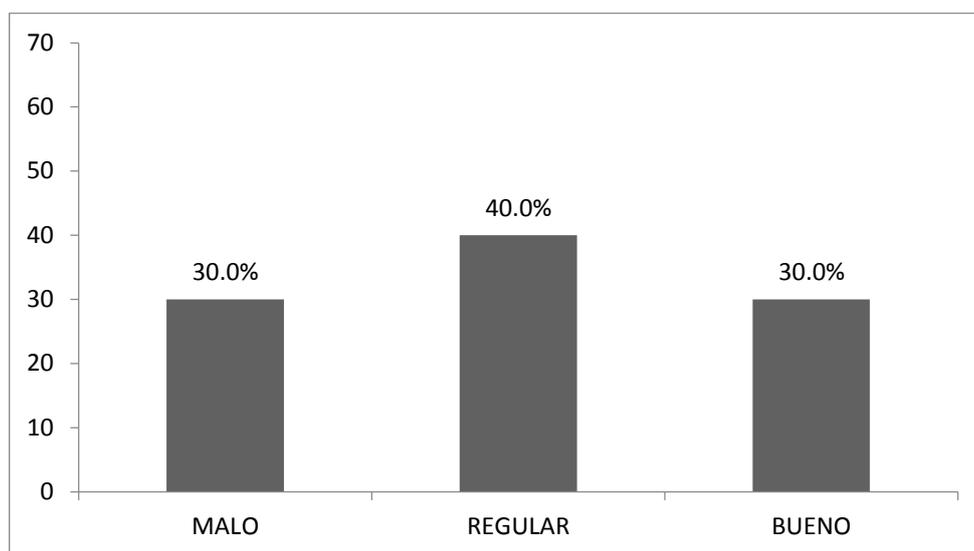


Figura 7. Dimensión factores extrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 7 y Figura 7 se observa que el 40% del personal de enfermería presentó un nivel regular en la dimensión factores extrínsecos de la satisfacción laboral. Mientras que el 30% del personal de enfermería presentaron un nivel bueno de dicha dimensión.

- **Dimensión Factores Intrínsecos**

Tabla 8. Dimensión factores intrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

		Frecuencia %	
Factores Intrínsecos	MALO	31	44.3
	REGULAR	21	30.0
	BUENO	18	25.7
Total		70	100.0

Fuente: Elaboración propia

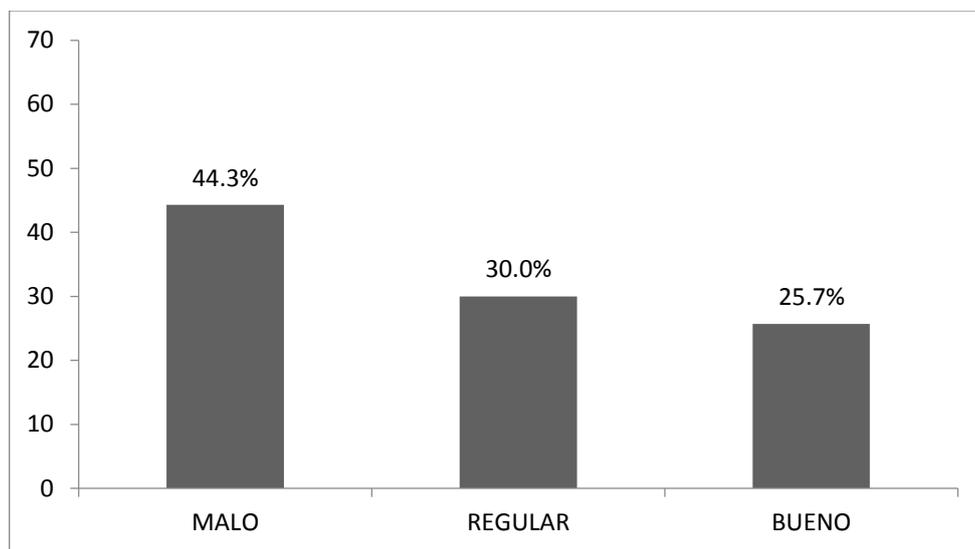


Figura 8. Dimensión factores intrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 8 y Figura 8 se observa que el 44.3% del personal de enfermería presento un nivel malo en la dimensión factores intrínsecos de la satisfacción laboral. Mientras que solo el 25.7% del personal de enfermería presentaron un nivel bueno de dicha dimensión.

- **Variable Satisfacción Laboral**

Tabla 9. Variable satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

		Frecuencia %	
Satisfacción laboral	MALO	21	30.0
	REGULAR	30	42.9
	BUENO	19	27.1
	Total	70	100.0

Fuente: Elaboración propia

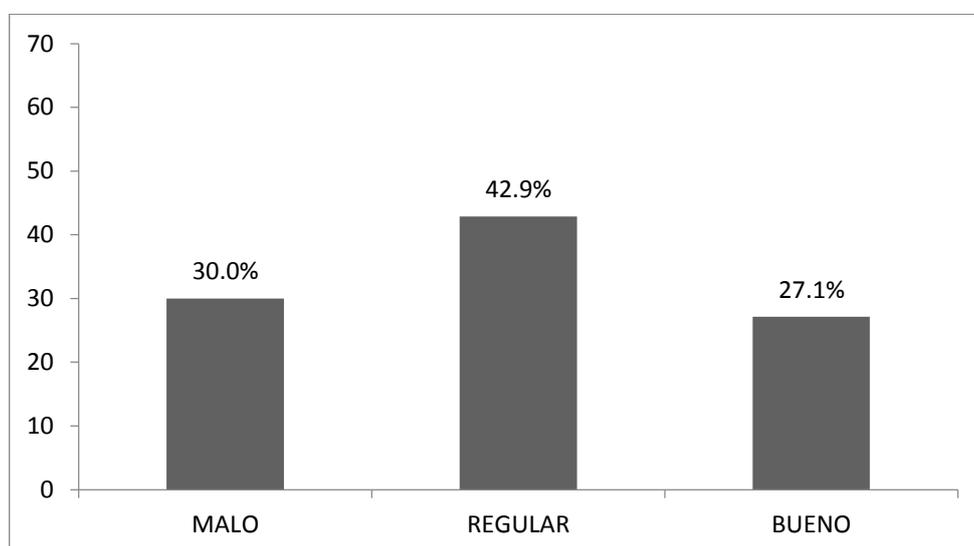


Figura 9. Variable satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 9 y Figura 9 se aprecia que el 42.9% del personal de enfermería presento un nivel regular de satisfacción laboral. Mientras que el 30% del personal de enfermería presentaron un nivel malo en dicha variable.

4.2 Estadística Inferencial

Hipótesis General

H₁: Existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

H₀: No existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

Tabla 10. Relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

		Correlaciones		
		Clima organizacional	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,558**	
		N	70	
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,558**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	70	70

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión de la prueba

En la Tabla 10 se aprecia que el valor de p es < 0.05 . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Con ello, se demuestra que sí existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral. Así mismo, se aprecia que existe una correlación positiva moderada ($r = 0,558$).

Hipótesis Específica 1

H₁: Existe relación entre la estructura del clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

H₀: No existe relación entre la estructura del clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

Tabla 11. Relación entre la estructura del clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

		Correlaciones		
		Estructura	Factores extrínsecos	
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	.038	
		N	70	
	Factores extrínsecos	Coeficiente de correlación	.038	1.000
		Sig. (bilateral)	.754	
		N	70	70

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión de la prueba

Como se observa en la Tabla 11, el valor de p es 0.754 ($p > 0.05$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula. De manera que no existe una relación significativa entre la estructura del clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral. Además se aprecia que el coeficiente de correlación ($r=0.038$), da cuenta de una correlación positiva muy baja entre dichas dimensiones.

Hipótesis Específica 2

H₁: Existe relación entre la autonomía del clima organizacional y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

H₀: No existe relación entre la autonomía del clima organizacional y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

Tabla 12. Relación entre la autonomía del clima organizacional y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

		Correlaciones		
		Autonomía	Factores intrínsecos	
Rho de Spearman	Autonomía	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,339**	
	N	70	70	
	Factores intrínsecos	Coeficiente de correlación	,339**	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	
		N	70	70

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión de la prueba

Como se detalla en la Tabla 12, se aprecia que el valor de p es 0.004 ($p < 0.05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Con ello, se demuestra que sí existe relación entre la autonomía del clima organizacional y los factores intrínsecos. Así mismo, se observa que existe una correlación positiva baja ($r = 0,339$).

Hipótesis Específica 3

H₁: Existe relación entre la identidad y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

H₀: Existe relación entre la identidad y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

Tabla 13. Relación entre la identidad y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

		Correlaciones		
			Identidad	Factores intrínsecos
Rho de Spearman	Identidad	Coefficiente de correlación	1.000	,730**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	70	70
	Factores intrínsecos	Coefficiente de correlación	,730**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	70	70

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión de la prueba

Como se aprecia en la Tabla 13, el valor de p es 0.000 ($p < 0.05$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Con ello, se demuestra que sí existe relación entre la identidad y los factores intrínsecos. Además se aprecia que el coeficiente de correlación ($r = 0.730$), da cuenta de una correlación positiva alta.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el año 2021, para lo cual fue necesario evaluar cada una de las dimensiones de las variables mencionadas. Así, la variable independiente clima organizacional se agrupó en cinco dimensiones, a saber: estructura, autonomía, relaciones interpersonales, recompensas e identidad, mientras que la variable dependiente satisfacción laboral se evaluó en dos dimensiones: factores extrínsecos y factores intrínsecos en un total de 70 trabajadores del área de enfermería de la institución mencionada.

En cuanto a la dimensión estructura del clima organizacional, los hallazgos muestran que, para el 44,3% la estructura en la institución es mala, seguido por el 30% que indicaron respuestas que reflejan un nivel regular de la estructura, mientras que para el 25,7% es buena, siendo entonces que la mayoría de los colaboradores del área de enfermería considera que la estructura en la institución como componente del clima organizacional no es el más adecuado, ya que las respuestas la ubicaron en un nivel malo.

Estos resultados, coinciden con los encontrados por Charry (2018) quien evaluó diversas dimensiones del clima organizacional entre los que se incluyó la estructura, en una muestra de 200 colaboradores de diversas instituciones públicas en Puno, Perú y encontró que la estructura obtuvo valores promedios (3,51) por debajo de los esperados (4,50), lo que refleja que la estructura no es la adecuada en dichas instituciones. Asimismo, se coincide con Ortiz et al. (2019) quienes evaluaron una muestra de 187 trabajadores de dos instituciones del sector salud en Colombia y encontraron que el 47,2% de los mismos consideró que la estructura organizacional de las instituciones no es la adecuada.

Por otro lado, se difiere de los resultados obtenidos por Pedraza y Bernal (2018) quienes evaluaron a 183 trabajadores empresariales de organizaciones estatales y encontraron que la estructura organizacional fue la dimensión donde se obtuvo mejor nivel con una media de 4 de acuerdo al 61% de los trabajadores,

indicando que en las instituciones están definidos claramente los puestos de trabajo y los niveles de autoridad.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión autonomía como componente del clima organizacional, los resultados reflejan que la misma tiene un nivel malo para el 61,4% de los trabajadores del área de enfermería del hospital analizado en esta investigación, mientras que para el 28,6% es regular el nivel de autonomía que tienen en la institución y solo el 10% consideró que tiene un buen nivel, siendo que para la mayoría de los trabajadores encuestados la autonomía no es la adecuada en el hospital, ya que brindaron respuestas que la ubicaron en un mal nivel.

Con respecto a estos resultados, se coincide con los encontrados por Chiang et al. (2017) quienes evaluaron el clima organizacional en dos organizaciones de Ecuador, de las cuales una era pública y una privada con una muestra de 350 trabajadores y encontraron que la dimensión de autonomía obtuvo un promedio de 3,57 en hombres y 3,72 en mujeres, los cuales se encontraron por debajo del promedio esperado que era de 4,84 resultando que la autonomía no se encontró con valores óptimos en las instituciones objeto de estudio; asimismo, es resaltante del estudio mencionado que no hubo diferencias significativas de la percepción de autonomía entre hombres y mujeres, que dicha dimensión fue la más influyente en el clima organizacional y que es la que ejerce mayor influencia en que los trabajadores presenten mayores niveles de estrés y fatiga en el trabajo.

De igual forma, se coincide con Charry (2018) quien en una muestra de 200 trabajadores de instituciones del Estado en Perú, específicamente en la región de Puno, encontró que la autonomía obtuvo un promedio de 3,83 siendo menor al promedio que se esperaba de 4,50 para considerarse en valores regulares, lo que ubicó a la autonomía de las instituciones como deficiente.

La tercera dimensión de la variable clima organizacional son las relaciones interpersonales, para lo cual se encontró luego de esta investigación, que el 40% de los trabajadores la consideró regular, con un cercano 37,1% que indicó respuestas que reflejan que las relaciones interpersonales en la institución son

malas y un 22,9% las consideró buenas, reflejándose que, para la mayoría de los trabajadores del área de enfermería del hospital que se estudió, las relaciones interpersonales tienen un nivel regular con tendencia a malo.

Los resultados mencionados son similares a los encontrados por Vásquez (2015) quien analizó a 50 trabajadores de un Centro de Salud en Tarapoto, Perú y encontró que las relaciones interpersonales están presentes solo en un poco más de la mitad de la muestra, evidenciándose principalmente en la comunicación y el trato, mientras que las actitudes para relacionarse están presentes en pocos trabajadores, lo que refleja niveles medios en las relaciones interpersonales en la institución de salud analizada.

Como cuarta dimensión del clima organizacional, se evaluaron las recompensas y los resultados reflejaron que el 42,9% de los trabajadores del hospital analizado en este estudio las consideran malas, mientras que el 28,6% las consideran regulares y otro 28,6% buenas; por lo tanto, la mayoría de los encuestados brindó respuestas que reflejan una mala percepción de las recompensas recibidas por la institución.

Los resultados mencionados coinciden con los obtenidos por González et al. (2014) quienes evaluaron un total de 34 trabajadores de una Dirección de Administración de Salud en un municipio chileno y encontraron que, de las dimensiones del clima organizacional estudiadas, la recompensa fue la que obtuvo valores promedios menores ($2,21 \pm 0,52$), obteniéndose valores similares tanto en hombres como mujeres, por lo que, las recompensas en la institución indicada también son consideradas con nivel bajo por los trabajadores, al igual como se encontró en el presente estudio. Asimismo, se coincide con Pedraza y Bernal (2018) quienes obtuvieron como resultado que el 70% de 183 colaboradores empresariales de instituciones públicas están en total desacuerdo o nivel regular de acuerdo con las recompensas obtenidas en sus lugares de trabajo, siendo la dimensión que presentó mayor debilidad en el estudio mencionado.

Finalmente, como quinta y última dimensión del clima organizacional se evaluó la identidad, obteniéndose resultados que denotan que el 37,1% de los

trabajadores encuestados tiene un nivel malo o bajo de identidad, mientras que otro 37,1% tiene un nivel regular de esta dimensión, siendo que el restante 25,7% tiene un nivel bueno de identidad, por lo que se puede indicar que la mayoría de los trabajadores presentan una identidad entre mala y regular con la institución.

Lo indicado difiere de los hallazgos obtenidos por González et al. (2014) quienes en un análisis con 34 trabajadores de una institución del sector salud en Chile, encontraron que la dimensión de identidad es la que más se refleja en ellos, teniendo buenos valores ($2,86 \pm 0,59$) que reflejan que la identidad de los trabajadores con la institución analizada es la adecuada. Asimismo, los resultados de este estudio son diferentes a los encontrados por Pedraza y Bernal (2018) quienes evaluaron a 183 trabajadores de instituciones estatales y encontraron que el 71% se siente muy identificado con el lugar donde labora.

Así, en la variable independiente clima organizacional evaluada a través de las dimensiones mencionadas anteriormente, se obtuvieron resultados que la ubican en un nivel malo (bajo) de acuerdo al 37,1% de los colaboradores del área de enfermería del centro quirúrgico de la institución analizada en este estudio, seguido por un cercano 35,7% de los mismos que brindó respuestas que ubicaron al clima organizacional como regular, mientras que para el 27,1% es bueno, por lo que se puede afirmar que para la mayoría de los colaboradores el clima organizacional es malo en la institución con tendencia a regular.

Lo anterior, coincide con los resultados obtenidos por Naranjo et al. (2015) quienes luego de evaluar a 84 colaboradores de una institución de salud que pertenece a una universidad privada, encontraron que el clima organizacional del lugar es percibido por gran parte de los trabajadores como poco satisfactorio. Asimismo, los resultados son similares a los de Juárez (2012) quien encontró que el clima organizacional tiene una tendencia a regular luego de evaluar a 230 trabajadores de la salud de una institución mexicana. También, se coincide con Cortez et al. (2019) quienes encontraron un clima organizacional percibido por los trabajadores entre bajo y regular luego de evaluar a 3 colaboradores del área de salud entre los cuales 5 eran del cuerpo de enfermeros.

Es importante mencionar lo indicado en el estudio de Gonzáles et al. (2021) con quien se coincide en los resultados debido a que encontró que en el sector público es posible evidenciar diversos elementos que están perjudicando de manera indudable el buen clima organizacional, ya que se evidencian cambios constantes que no llevan a que se presente continuidad en las labores, además de evidenciarse una deficiente comunicación y otros elementos que perjudican tener los niveles deseados de clima organizacional.

Por otro lado, los hallazgos obtenidos difieren de los encontrados por Aldana et al. (2009) quienes encontraron que el clima laboral en una institución estatal en donde se evaluó a 166 trabajadores de diversas áreas de la salud, destacando que, para el personal de enfermería, el clima organizacional es adecuado. También, los resultados divergen de los encontrados por Agudelo et al. (2009) en una muestra de 483 colaboradores del sector de salud, ya que encontraron que el clima de la organización es satisfactorio para la mayoría. Finalmente, lo encontrado por Samudio y Vera (2013) difiere de los hallazgos del presente estudio, debido que, al analizar a 188 enfermeros/as de 8 hospitales, encontraron que para el 76% es satisfactorio.

Ahora bien, en cuanto a las dimensiones de la variable dependiente satisfacción laboral, se obtuvo en relación a los factores extrínsecos que el 40% de los trabajadores del hospital objeto de estudio, considera que los mismos tienen un nivel regular, mientras que los niveles malo y bueno obtuvieron valores iguales, con 30% de los colaboradores en cada uno de ellos, siendo entonces que la mayoría de los trabajadores considera regulares los factores extrínsecos brindados por la institución que llevan a la satisfacción laboral.

Lo anterior, coincide con lo encontrado por García et al. (2017) quienes analizaron una muestra de 277 colaboradores del área de la salud de diversas áreas y hallaron que gran parte de ellos mostraron una posición indiferente frente a los factores extrínsecos de la satisfacción laboral, lo que es igual a lo obtenido por Tapia et al. (2009) en una muestra de 130 colaboradores del área de enfermería en una institución mexicana, donde la mayor parte se mostró indiferente ante los factores extrínsecos.

Es importante mencionar que la motivación, la supervisión, el entorno laboral y el salario son considerados factores extrínsecos de la satisfacción laboral debido a que están vinculados con los factores externos a los individuos que propicia la organización, por lo que los resultados obtenidos coinciden con los obtenidos por Plascencia et al. (2014), quienes en una muestra de 100 enfermeros/as encontraron que el 86% percibía una motivación media. Mientras que, se difiere con lo encontrado por Solano (2010) en 218 profesionales de enfermería en Colombia, donde obtuvo que 65,2% está satisfecho con la supervisión que recibe, el 71,2% lo está también con el entorno laboral y el 58,2% con el salario, representando a la mayor parte de los encuestados. También, se diverge de lo obtenido por Hernández et al. (2012) en una muestra de 594 enfermeros/as, ya que obtuvieron que los factores extrínsecos fueron los mejores evaluados por gran parte de ellos, reflejando mayor satisfacción por estos elementos.

En cuanto a la segunda dimensión de la satisfacción laboral, se evaluaron los factores intrínsecos en los colaboradores del área de enfermería del hospital analizado en esta investigación, a lo que se obtuvo que el 44,3% brindó respuestas que los ubican en un nivel malo, seguido por el 30% que los considera regulares y un cercano 25,7% los considera buenos, siendo entonces que, en la mayor parte de la muestra, los factores intrínsecos tienen un nivel malo o bajo.

Con respecto a estos resultados, se coincide con los obtenidos por Tapia et al. (2009) quienes evaluaron a 130 profesionales en enfermería de una institución mexicana y encontraron que los factores intrínsecos fueron los que se evaluaron de manera más deficiente, encontrándose poco satisfechos con los mismos. Al igual que se coincide con Veliz (2020) al evaluar a 65 colaboradores de una gerencia en el sector salud en Bolivia y obtener que el 58,3% presenta baja satisfacción con los factores intrínsecos de sus labores.

Por otro lado, los hallazgos son similares a los encontrados por García et al. (2016) quienes evaluaron una muestra de 208 enfermeros de dos instituciones de salud pública en México y obtuvieron que los mismos están algo satisfechos en relación a los factores intrínsecos, principalmente por la satisfacción que les genere tener un buen empleo.

En cuanto a la variable dependiente satisfacción laboral evaluada en el personal de enfermería de la institución de salud objeto de estudio, se encontró que el 42,9% de los encuestados tiene un nivel de satisfacción regular, seguido por el 30% que presentó un nivel malo o bajo y un 27,1% un nivel alto, evidenciándose así que la mayor parte de los colaboradores tiene un nivel regular de satisfacción por el trabajo realizado.

Lo mencionado, coincide con lo obtenido por García et al. (2007) quienes evaluaron una muestra de 277 profesionales de diversas áreas relacionadas con la salud y encontraron que la mayor parte tiene una postura indiferente ante la satisfacción que les genera el trabajo realizado. Asimismo, se coincide con Plascencia et al. (2014) quienes, luego de evaluar a 100 enfermeros/as en México obtuvieron como resultado una satisfacción laboral con nivel medio o regular, al igual que Romaní et al. (2018) quienes trabajaron con 71 profesionales de enfermería, Tapia et al. (2009) con 130 en México, Hernández et al. (2009) con 160 en Cuba y Herrera y Manrique (2008) con 39 en Colombia y todos obtuvieron satisfacción laboral regular en gran parte de los mismos.

Asimismo, es importante mencionar que los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción laboral son diferentes a los encontrados por Samudio y Vera (2013) quienes obtuvieron una alta satisfacción luego de evaluar al equipo del área de enfermería de 8 hospitales, destacando que, en dos de ellos, se obtuvo una alta satisfacción laboral en el 100% de los encuestados; resultando igual en el estudio de Juárez (2012) con 230 colaboradores de distintas áreas de salud, en la investigación de Hernández et al. (2012) con 594 enfermeros/as de cuatro hospitales, en el análisis de Amozorrutia (2007) con 49 empleados del sector salud y el de Quintero et al. (2008) con 217 colaboradores de una entidad psiquiátrica, quienes obtuvieron valores altos de satisfacción laboral en la mayor parte de las muestras analizadas.

Mientras que, se difiere a lo obtenido por Reyes et al. (2015) al analizar a 105 colaboradores de dos policlínicos cubanos y encontraron que la satisfacción laboral era muy baja, principalmente por cuestiones de bajo salario, de poco reconocimiento por las labores que desempeñan y por baja organización dentro de las instituciones.

En cuanto a la estadística inferencial, la hipótesis general del estudio que se presenta planteaba que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la institución analizada, obteniéndose que $p=0,000$ lo que es $p<0.05$ resultado que llevó a afirmar dicha hipótesis, encontrándose también que $r=0,558$ que representa un relación positiva y moderada entre las variables que lleva a indicar que, a mejor clima dentro de la institución, los trabajadores estarán más satisfechos, siendo un factor influyente a nivel moderado para que se tengan mayores niveles de satisfacción laboral, por lo que, si se quiere mejorar la misma, se debe considerar mejorar el clima organizacional.

Estos resultados coinciden con los de diversos estudios, como el realizado por Juárez (2012) quienes al analizar una muestra de 230 trabajadores profesionales del área de salud encontraron que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción de los colaboradores en su centro de trabajo, al igual que lo hallaron Manosalvas et al. (2015) analizando a 130 trabajadores de instituciones de salud y Pedraza (2018) quien analizó a 133 colaboradores de instituciones públicas y privadas, de los cuales 39 estaban vinculados al área de salud, encontrando ambos los mismos resultados de este estudio en cuanto a la relación moderada entre las variables.

En cuanto a la hipótesis específica 1, la misma planteaba que la estructura como elemento del clima de la organización se relaciona con los factores extrínsecos que llevan a la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la institución que se estudió, resultando en el análisis inferencial que $p=0,754$ que llevó a rechazar dicha hipótesis, por lo que se afirma que ambas dimensiones no se relacionan entre sí.

Estos resultados coinciden con los encontrados por Pedraza (2018) quien evaluó una muestra de 133 empleados de tres instituciones en México, de las cuales 2 eran del sector salud y encontraron que las dimensiones del clima organizacional, entre las que se incluye la estructura organizacional, no se relaciona con los factores extrínsecos de la satisfacción laboral, siendo que, la estructura no es un factor determinante en los elementos extrínsecos para que el personal tenga mayor o menor satisfacción con las labores que realiza dentro de su centro de trabajo.

Respecto a la hipótesis específica 2, se planteó que la autonomía como dimensión del clima organizacional se relaciona con los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la institución objeto de estudio, misma que pudo ser afirmada debido a que en el análisis inferencial $p=0,000$ lo que es $p<0,050$. Además, se obtuvo un valor $r=0,339$ que denota que el comportamiento de dicha relación es positivo y débil, lo que lleva a indicar que, a mayor autonomía en el trabajo, mayores serán los niveles de satisfacción por parte de los trabajadores en cuanto a los factores intrínsecos.

Resultados similares a los indicados fueron encontrados por Faya et al. (2018) quienes analizaron una muestra de 122 trabajadores de una universidad en Perú y obtuvieron que la autonomía en el trabajo se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores, incluyendo los factores intrínsecos de la misma, debido a que $p=0,000$ y $r=0,651$ diferenciándose en que, en dicho estudio, la correlación arrojó un valor entre medio y alto; asimismo, se encontró que, tanto el método de trabajo, como la planificación de horarios por parte del mismo personal y los criterios del trabajo son elementos de la autonomía que inciden de manera positiva en la satisfacción laboral, tanto en los factores intrínsecos y extrínsecos.

Asimismo, se coincide con los resultados de Chiang et al. (2008) en una muestra de 547 colaboradores chilenos de 6 organizaciones de la región de Bio-Bio, ya que encontró que la autonomía como dimensión del clima en el trabajo, se relaciona con aspectos intrínsecos de la satisfacción en el lugar, siendo uno de ellos la forma en que el trabajador realiza sus labores y con las capacidades del mismo de decidir de manera autónoma aspectos relacionados con su trabajo.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se planteó que la identidad como dimensión del clima organizacional se relaciona con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la institución que se analizó en este estudio, misma que se afirma debido a que el análisis inferencial arrojó que $p=0,000$ y $r=0,730$ lo que refleja una relación positiva y alta entre las dimensiones que lleva a afirmar que, a mayor identidad con la organización, mejores serán los niveles de satisfacción laboral por los factores intrínsecos.

Estos resultados son iguales a los encontrados por Pedraza (2018) al analizar 133 colaboradores de 3 distintas instituciones en México, siendo dos de ellas del sector salud y encontrar que, de las distintas dimensiones del clima organizacional analizadas, la identidad es la que guarda una relación más fuerte con los factores intrínsecos de la satisfacción en el trabajo en la muestra analizada, ya que se obtuvo un coeficiente de 0.43, un valor $t=5.794$ con $P=0.000$, valores que llevaron a afirmar la hipótesis planteada en dicho estudio en relación a estas dimensiones.

VI. CONCLUSIONES

Sí existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo.

No existe relación entre la estructura del clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo.

Sí existe relación entre la autonomía del clima organizacional y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo.

Sí existe relación entre la identidad del clima organizacional y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo.

VII. RECOMENDACIONES

El Departamento de Enfermería y/o el jefe de centro quirúrgico deben valorar el nivel del clima organizacional de manera periódica, para determinar el diagnóstico del servicio y en base a ello implementar planes de mejora continua, orientados a mejorar el ambiente laboral.

Tomar en cuenta las dimensiones del clima organizacional como puntos de mejora, para el desarrollo de un ambiente laboral óptimo para todo el personal que labora en el servicio del centro quirúrgico.

Realizar estudios de tipo cualitativo a fin de profundizar la relación del clima organizacional y motivación.

Realizar investigaciones semejantes en poblaciones más grandes a fin de tener resultados mucho más significativos en favor de la institución.

Sería pertinente buscar la forma de incentivar y motivar al personal de enfermería con reconocimientos y/o memorándum de felicitación, o compensación de turnos por su responsabilidad, solidaridad y puntualidad con sus compañeros en el trabajo.

REFERENCIAS

- Agudelo, R., Peña, P., Hoyos, C. y Jiménez, M. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018-2019. *Archivos de Medicina*, 20(2), 397-409. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273863770011>
- Aldana, O., Hernández, M., Aguirre, D. y Hernández, S. (2009). Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 17(2), 91-96. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=24969>
- Amal, J. (1994). *Investigación educativa. Fundamentos y metodologías*. 1era Edición. Madrid: Editorial Labor SA.
- Amozorrutia, J. (2007). Satisfacción laboral en trabajadores de una clínica de salud pública del Distrito Federal. *Psicología Iberoamericana*, 15(1), 34-43. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133915928005>
- Atalaya, M. (1995). *Satisfacción Académico-administrativa en estudiantes de Post grado*. Lima: UNMSM.
- Bonilla, E. y Rodríguez P. (1997). *Más allá del dilema de los métodos*. 2da Edición. Bogotá: Editorial Unidades EAFIT.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682018000100003&script=sci_arttext
- Chiang, M., Heredia, S. y Santamaría, E. (2017). Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional. *Dimensión*

Empresarial, 15(1) 73-86. <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v15n1/1692-8563-diem-15-01-00070.pdf>

Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P. y Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universum*, 23(2), 66-85. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. 2da Edición. México, D.F.: McGraw-Hill/interamericana Editores, SA.

Dessler, G. (1991). *Administración de Personal*. 1era Edición. México, D.F.: Editorial: Prentice Hall.

Faya, A., Venturo, C., Herrera, M. y Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes universitarios*, 8(3), 43-55. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467657107003/467657107003.pdf>

García, Y., Martínez, M., Rivera, M. y Gutiérrez, G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México. *Ciencia Administrativa*, 1(1), 26-42. <https://cienciadministrativa.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/2325/4132>

González, A., Manríquez, C. y Venegas, M. (2014). Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal. *Ciencia y Trabajo*, 16(51). https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000300005&script=sci_arttext&tlng=n

Hernández, M., Hernández, A., Nava, M., Pérez, M., Hernández, M., Matus, R. y Balseiro, C. (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en

cuatro instituciones de salud. *Enfermería Universitaria*, 9(1), 7-15.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358733622002>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 1era Edición. México, D.F.: Editorial Mc Graw Hill Education.
https://www.academia.edu/download/64785777/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf

Hernández, Y., Aguirre, D., Díaz, B. y Curbelo, J. (2010). Satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria municipio Pinar del Río, 2009. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 9(3), 441-451.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180418873019>

Herrera, G. y Manrique, F. (2008). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. *Aquichan*, 8(2), 243-256.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74180210>

Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745495014>

Kerlinger, F. (2002). *Investigación de comportamiento: técnicas y comportamiento*. 1er edición. México, D.F.: Editorial Interamericana.

Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. 1era Edición. Boston: Harvard Business School Press.

López, R. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa. Análisis de Componentes principales*. 1era Edición. Barcelona: Editorial Bellaterra Cerdanyola de Vallés.
<http://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wp->

content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-
Análisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf

- Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>
- McMillan, J. H. & Schumacher, S. (2001). *Research in education: A conceptual introduction* (5a ed.). New York: Addison Wesley Longman
- Meliá, J. y Peiró, J. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF
- Murillo, F. (2008). Los modelos multinivel como herramienta para la investigación educativa. *Magis, Revista Internacional de Investigación Educativa*, 1(1), 17-34. <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/2699>
- Naranjo, C., Paz, A. y Marín, S. (2015). Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. *Universidad & Empresa*, 17(28), 105-126. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187243060006>
- Ortiz, L., Ortiz, L., Coronell, R., Hamburguer, K. y Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187-193. <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/3289/IncidenciaClimaOrganizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pedraza, N. y Bernal, I. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Revista Espacios*, 38(13), 16-24. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/18391316.html>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/2149/1/El%20clima%20organizacional%20y%20su%20relaci%20con%20la%20satisfacci%20laboral%20desde%20la%20percepci%20del%20capital%20humano.pdf>
- Pineda, E., De Álvaro E. y De Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*. 2da Edición, Washington: Organización Panamericana de la Salud. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/3132/Metodologia%20de%20a%20investigacion%20manual%20para%20el%20desarrollo%20de%20personal%20de%20salud%2035.pdf?sequence=1>
- Quintero, L., Biela, R., Barrera, A. y Campo, A. (2008). Factores asociados a la satisfacción laboral en empleados de un hospital psiquiátrico de Bucaramanga, Colombia. *Revista Científica Duazary*, 5(2), 76-81. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512156328001>
- Romani, S., Ferrer, M. y Zuta, N. (2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital de Ventanilla. *Investigación Valdizana*, 12(3), 165-170. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586062189006>
- Samudio, M. y Vera, M. (2013). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. *Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud*, Vol. 11(2), 41-54. <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v11n2/v11n2a06.pdf>

- Solano, S. (2010). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Revista CUIDARTE*, 1(1), 53-62.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359533177008>
- Tapia, H., Ramírez, C. e Islas, E. (2009). Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional Siglo XXI IMSS. *Enfermería Universitaria*, 6(4), 21-25.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741831004>
- Vásquez, L. (2015). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/863/vasquez_jl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Veliz, F. (2020). *Factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal de la Gerencia de Salud "COSSMIL" de la Ciudad de la Paz*. (Tesis de Maestría) Universidad Mayor de San Andrés. Bolivia.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25090/TM-305.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=106&zoom=100,109,94>

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

AUTORA: Kirenía Enghel Gonzales Zegarra

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General: ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional	Objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos	Hipótesis general: Existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital	Variable 1: Clima Organizacional (Independiente)				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			1. Estructura	1. Políticas y reglamentos vigentes. 2. Nivel de conocimiento de sus funciones de los trabajadores. 3. Metas de la organización. 4. Procedimientos establecidos.	1, 2, 3, 4 y 5	Ordinal	Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5); escala de Valoración de Likert.
2.	1. Iniciativas de los	6, 7, 8					

<p>Nacional Dos de Mayo, 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Existe relación entre la estructura del clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021?</p>	<p>de Mayo, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la estructura del clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021; Determinar la</p>	<p>Nacional Dos de Mayo, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la estructura del clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos</p>	<p>Autonomía</p> <p>trabajadores.</p> <p>2. Nivel de responsabilidad de los trabajadores.</p>	<p>y 9</p>		<p>Los rangos de los resultados fueron:</p> <p>Malo (26 a 60), Regular (61 a 95) y Bueno (96 a 130).</p>	
			<p>3. Relaciones Interpersonales</p>	<p>1. Trabajo en equipo.</p> <p>2. Confianza.</p> <p>3. Solidaridad entre compañeros de trabajo.</p>			<p>10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16</p>
			<p>4. Recompensas</p>	<p>1. Capacitaciones de la empresa a sus trabajadores.</p> <p>2. Reconocimiento a los trabajadores.</p>			<p>17, 18, 19, 20 y 21</p>
			<p>5. Identidad</p>	<p>1. Propuestas y sugerencias de los trabajadores.</p> <p>2. Logro de objetivos.</p> <p>3. Nivel de comodidad de los trabajadores.</p>	<p>22, 23, 24, 25 y 26</p>		

2021?; ¿Existe relación entre la autonomía del clima organizacional y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021? y ¿Existe relación entre la identidad y los factores intrínsecos del personal de	relación entre la autonomía del clima organizacional y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021 y Determinar la relación entre la identidad y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro	de Mayo, 2021; Existe relación entre la autonomía del clima organizacional y los factores intrínsecos del personal de enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021 y Existe relación entre la identidad y los factores intrínsecos del personal de	Variable 2: Satisfacción laboral (Dependiente)				
			Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			1. Factores extrínsecos	1. Salario. 2. Trabajo equitativo. 3. Distribución física del área de trabajo. 4. Cooperación entre compañeros de trabajo.	27, 28, 29, 30, 31 y 34	Ordinal	Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5); Escala de Valoración de Likert. Los rangos de los resultados fueron: Malo (16 a 37), Regular (38 a 59) y Bueno (60 a 81),
2. Factores intrínsecos	1. Reconocimientos. 2. Oportunidades de ascenso. 3. Libertad para realizar sus funciones. 4. Valor del	35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 42					

enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021?.	quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.	enfermería del área de centro quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.		esfuerzo. Libertad del método de trabajo.			
Metodología y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
Enfoque: Cuantitativo – cualitativo (mixto) Nivel: Correlacional Diseño: No experimental y transversal.	Población: Personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo. Tipo de muestreo:	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral. Monitoreo: No Ámbito de Aplicación: Hospital Nacional Dos de Mayo. Forma de Administración: Encuesta de aprox. 10 minutos de duración.	Descriptiva: Consiste en la descripción de las tendencias claves en los datos existentes recopilados. Las tablas y figuras correspondientes a los resultados descriptivos del cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral fueron procesados mediante el programa SPSS versión 25 y Excel 2019. Inferencial: Consiste en observar y sacar conclusiones al respecto de				

<p>Metodología: Aplicada</p>	<p>No probabilístico por conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra está conformada por 70 Trabajadores de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo.</p>		<p>una población desde los resultados que se obtuvieron en la muestra de la población en estudio, se contrasta la hipótesis del estudio utilizando pruebas de estadística inferencial.</p>
---	--	--	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.			
VARIABLES	CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES
VARABLE 1 INDEPENDIENTE Clima Organizacional	Este es un factor común que posibilita obtener resultados positivos en función de los recursos humanos en una empresa, en el cual el trabajo que realizan es relevante para el desarrollo de una entidad, cuando existe un equilibrio mutuo se consigue un satisfactorio clima organizacional (Peña et al. 2013).	1. Estructura: Es el modo de aceptación por parte de los miembros de una organización de los reglamentos, lineamientos, procedimientos y políticas de la organización que afrontan en el transcurso de su trabajo. (Litwin y Stringer, 1968).	1. Políticas y reglamentos vigentes. 2. Nivel de conocimiento de sus funciones de los trabajadores. 3. Metas de la organización. 4. Procedimientos establecidos.
		2. Autonomía: Es definida como la comprensión que poseen los trabajadores de la independencia al decidir al respecto de una situación y la responsabilidad resultante de efectuar las tareas asignadas, establecer metas y lograr los objetivos establecidos (Litwin y Stringer, 1968).	1. Iniciativas de los trabajadores. 2. Nivel de responsabilidad de los trabajadores.
		3. Relaciones Interpersonales: Basado en la adaptación y aceptación de los	1. Trabajo en equipo. 2. Confianza.

		integrantes de la entidad en el ámbito laboral, y establece conexiones cordiales con compañeros de su mismo nivel y superior. (Litwin y Stringer, 1968).	3. Solidaridad entre compañeros de trabajo.
		4. Recompensa: Referido al nivel de reconocimiento de que los participantes de la entidad han recibido incentivos suficientes para realizar correctamente su trabajo, en otras palabras, la capacidad de la organización para utilizar la compensación más que el castigo (Litwin y Stringer, 1968).	1. Capacitaciones de la empresa a sus trabajadores. 2. Reconocimiento a los trabajadores.
		5. Identidad: Se refiere al grado de aceptación como objetivo propio de una entidad, en otras palabras, el sentido de pertenencia a la entidad, y el sentimiento de que son personas clave y valiosas en el equipo o lugar de trabajo. (Litwin y Stringer, 1968).	1. Propuestas y sugerencias de los trabajadores. 2. Logro de objetivos. 3. Nivel de comodidad de los trabajadores.
VARIABLE 2 DEPENDIENTE	Son las percepciones que los	Factores Extrínsecos: Son propias de las instituciones como: Sueldo, Trabajo	1. Salario. 2. Trabajo equitativo.

Satisfacción Laboral	trabajadores tienen sobre su trabajo, los aspectos subjetivos influirán en esta decisión, y estos provienen del entorno, e internamente relacionados con su autorreconocimiento y valores propios. (Samudio y Vera, 2013).	equitativo, Cooperación entre compañeros de trabajo o distribución física del área de trabajo (Chiavenato, 2009).	3. Distribución física del área de trabajo. 4. Cooperación entre compañeros de trabajo.
		2. Factores Intrínsecos: Características propias del trabajador como: Oportunidades de ascenso, Valor del esfuerzo, Reconocimiento, Libertad del método de trabajo y Libertad para realizar sus funciones (Chiavenato, 2009).	1. Reconocimientos. 2. Oportunidades de ascenso. 3. Libertad para realizar sus funciones. 4. Valor del esfuerzo. Libertad del método de trabajo.

ANEXO 3: INSTRUMENTO

Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

INSTRUCCIONES GENERALES:

Estimado(a):

El siguiente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad, obtener información relevante acerca de clima organizacional y satisfacción laboral en la institución que usted trabaja. Tome en cuenta que dicho cuestionario es completamente anónimo y confidencial. Le pedimos por favor responda todos los ítems con sinceridad. Llene primero los datos generales, posteriormente lea con atención y conteste todos los ítems marcando con un (X) en un solo recuadro. Se le agradece por su tiempo brindado.

Si tiene alguna duda consultar al responsable del presente cuestionario.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género: a) Femenino () b) Masculino ()

1.2. Edad:

a) Menos de 25 años () b) de 26 a 35 años ()
c) de 36 a 45 años () d) de 46 a más ()

1.3. Tiempo de servicio:

1.4. Nivel de estudios:

a) Técnico () b) Bachiller () c) Profesional ()
d) Otros Especifique:

1.5. ¿Cargo que ocupa en la Institución?:

Marque con una "X" según las alternativas siguientes:

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

Variable 1. CLIMA ORGANIZACIONAL						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Estructura						
1	Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño					
2	Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas					
3	Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución					
4	Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea					
5	Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos					
DIMENSIÓN: Autonomía						
6	Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su criterio					
7	Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo					
8	Usted es responsable del trabajo que realiza					
9	Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones					
DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales						
10	Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros					
11	Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí					
12	Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita					
13	El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?					
14	Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo					
15	Su jefe pide su opinión para ayudarle a tomar decisiones					
16	Puede contar con un trato justo por parte de su jefe					
DIMENSIÓN: Recompensa						
17	La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades					
18	Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo					
19	Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser					
20	Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas					

21	Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución					
DIMENSIÓN: Identidad						
22	Se siente parte de esta institución					
23	Usted presenta propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo					
24	Considera importante su contribución en esta institución					
25	Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución					
26	Disfruta usted trabajar en la institución					
Variable 2. SATISFACCIÓN LABORAL						
DIMENSIÓN: Factores extrínsecos						
27	Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo					
28	Está Usted de acuerdo con el salario que recibe					
29	Cree Usted que le está pagando una cantidad justa por el trabajo que realiza					
30	Los ingresos que recibe por su trabajo le permiten satisfacer sus necesidades personales					
31	Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar					
32	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?					
33	Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted					
34	Le agrada trabajar con sus compañeros					
DIMENSIÓN: Factores intrínsecos						
35	Se siente satisfecho con su trabajo					
36	Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo					
37	Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo					
38	Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad					
39	Cuándo usted realizo un buen trabajo, recibió algún tipo de reconocimiento					
40	La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso					
41	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable					
42	Usted tiene la Libertad para elegir su propio método de trabajo					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4-A: VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Variable 1. CLIMA ORGANIZACIONAL														
DIMENSIÓN: Estructura														
1	Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño				4				4				4	
2	Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas				4				4				4	
3	Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución				4				4				4	
4	Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea				4				4				4	
5	Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos				4				4				4	
DIMENSIÓN: Autonomía														
6	Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su criterio				4				4				4	
7	Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo				4				4				4	
8	Usted es responsable del trabajo que realiza				4				4				4	
9	Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones				4				4				4	
DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales														
10	Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros				4				4				4	
11	Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí				4				4				4	
12	Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita				4				4				4	
13	El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?				4				4				4	
14	Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo				4				4				4	
15	Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones				4				4				4	
16	Puede contar con un trato justo por parte de su jefe				4				4				4	
DIMENSIÓN: Recompensa														
17	La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades				4				4				4	
18	Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo				4				4				4	
19	Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser				4				4				4	
20	Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas				4				4				4	
21	Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución				4				4				4	
DIMENSIÓN: Identidad														
22	Se siente parte de esta institución				4				4				4	
23	Usted presenta propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo				4				4				4	
24	Considera importante su contribución en esta institución				4				4				4	
25	Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la				4				4				4	

	institución												
26	Disfruta usted trabajar en la institución			4				4				4	
Variable 2. SATISFACCIÓN LABORAL													
DIMENSIÓN: Factores extrínsecos													
27	Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo			4				4				4	
28	Está Usted de acuerdo con el salario que recibe			4				4				4	
29	Cree Usted que le está pagando una cantidad justa por el trabajo que realiza			4				4				4	
30	Los ingresos que recibe por su trabajo le permiten satisfacer sus necesidades personales			4				4				4	
31	Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar			4				4				4	
32	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?			4				4				4	
33	Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted			4				4				4	
34	Le agrada trabajar con sus compañeros			4				4				4	
DIMENSIÓN: Factores intrínsecos													
35	Se siente satisfecho con su trabajo			4				4				4	
36	Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo			4				4				4	
37	Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo			4				4				4	
38	Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad			4				4				4	
39	Cuándo usted realizo un buen trabajo, recibió algún tipo de reconocimiento			4				4				4	
40	La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso			4				4				4	
41	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable			4				4				4	
42	Usted tiene la Libertad para elegir su propio método de trabajo			4				4				4	

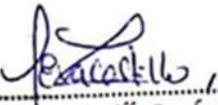
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Mg. Castillo Peralta Eva
DNI: 41211477

Especialidad del Validador: Mg. Gestión de los Servicios de Salud – Esp.
Centro Quirúrgico.

Fecha: 19 de Octubre del 2021



 Eva Lizeta Castillo Peralta
 LIC. ENFERMERIA
 Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN: Estructura														
1	Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño				4				4				4	
2	Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas				4				4				4	
3	Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución				4				4				4	
4	Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea				4				4				4	
5	Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos				4				4				4	
DIMENSIÓN: Autonomía														
6	Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su criterio				4				4				4	
7	Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo				4				4				4	
8	Usted es responsable del trabajo que realiza				4				4				4	
9	Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones				4				4				4	
DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales														
10	Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros				4				4				4	
11	Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí				4				4				4	
12	Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita				4				4				4	
13	El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?				4				4				4	
14	Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo				4				4				4	
15	Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones				4				4				4	
16	Puede contar con un trato justo por parte de su jefe				4				4				4	
DIMENSIÓN: Recompensa														
17	La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades				4				4				4	
18	Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo				4				4				4	
19	Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser				4				4				4	
20	Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas				4				4				4	
21	Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución				4				4				4	
DIMENSIÓN: Identidad														
22	Se siente parte de esta institución				4				4				4	
23	Usted presenta propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo				4				4				4	
24	Considera importante su contribución en esta institución				4				4				4	
25	Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución				4				4				4	

26	Disfruta usted trabajar en la institución				4				4				4	
Variable 2. SATISFACCIÓN LABORAL														
DIMENSIÓN: Factores extrínsecos														
27	Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo				4				4				4	
28	Está Usted de acuerdo con el salario que recibe				4				4				4	
29	Cree Usted que le está pagando una cantidad justa por el trabajo que realiza				4				4				4	
30	Los ingresos que recibe por su trabajo le permiten satisfacer sus necesidades personales				4				4				4	
31	Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar				4				4				4	
32	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?				4				4				4	
33	Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted				4				4				4	
34	Le agrada trabajar con sus compañeros				4				4				4	
DIMENSIÓN: Factores intrínsecos														
35	Se siente satisfecho con su trabajo				4				4				4	
36	Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo				4				4				4	
37	Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo				4				4				4	
38	Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad				4				4				4	
39	Cuando usted realizo un buen trabajo, recibió algún tipo de reconocimiento				4				4				4	
40	La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso				4				4				4	
41	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable				4				4				4	
42	Usted tiene la Libertad para elegir su propio método de trabajo				4				4				4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Mg. Hipolito Tineo Ramirez

DNI: 10035561

Especialidad del Validador: Mg. Gestión de los Servicios de Salud

Fecha: 19 de Octubre del 2021

Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN: Estructura														
1	Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño				4				4				4	
2	Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas				4				4				4	
3	Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución				4				4				4	
4	Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea				4				4				4	
5	Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos				4				4				4	
DIMENSIÓN: Autonomía														
6	Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su criterio				4				4				4	
7	Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo				4				4				4	
8	Usted es responsable del trabajo que realiza				4				4				4	
9	Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones				4				4				4	
DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales														
10	Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros				4				4				4	
11	Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí				4				4				4	
12	Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita				4				4				4	
13	El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?				4				4				4	
14	Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo				4				4				4	
15	Su jefe pide su opinión para ayudarle a tomar decisiones				4				4				4	
16	Puede contar con un trato justo por parte de su jefe				4				4				4	
DIMENSIÓN: Recompensa														
17	La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades				4				4				4	
18	Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo				4				4				4	
19	Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser				4				4				4	
20	Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas				4				4				4	
21	Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución				4				4				4	
DIMENSIÓN: Identidad														
22	Se siente parte de esta institución				4				4				4	
23	Usted presenta propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo				4				4				4	
24	Considera importante su contribución en esta institución				4				4				4	
25	Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución				4				4				4	

26	Disfruta usted trabajar en la institución				4				4				4	
Variable 2. SATISFACCIÓN LABORAL														
DIMENSIÓN: Factores extrínsecos														
27	Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo				4				4				4	
28	Está Usted de acuerdo con el salario que recibe				4				4				4	
29	Cree Usted que le está pagando una cantidad justa por el trabajo que realiza				4				4				4	
30	Los ingresos que recibe por su trabajo le permiten satisfacer sus necesidades personales				4				4				4	
31	Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar				4				4				4	
32	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?				4				4				4	
33	Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted				4				4				4	
34	Le agrada trabajar con sus compañeros				4				4				4	
DIMENSIÓN: Factores intrínsecos														
35	Se siente satisfecho con su trabajo				4				4				4	
36	Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo				4				4				4	
37	Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo				4				4				4	
38	Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad				4				4				4	
39	Cuándo usted realizo un buen trabajo, recibió algún tipo de reconocimiento				4				4				4	
40	La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso				4				4				4	
41	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable				4				4				4	
42	Usted tiene la Libertad para elegir su propio método de trabajo				4				4				4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

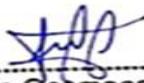
Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr. Hugo Javier Ocampos Gomez

DNI: 46692952

Especialidad del Validador: Doctor en medicina, Esp. Anestesia, Analgesia y Reanimación.

Fecha: 19 de Octubre del 2021



Dr. Hugo Ocampos Gomez
 ANESTESIA ANALGESIA Y REANIMACIÓN
 CMP: 059507 R.N.E: 042639

Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

ANEXO 4-B: V DE AIKEN

							V = V de Aiken	
Max	4	$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$						□ = Promedio de calificación de jueces
Min	1							k = Rango de calificaciones (Max-Min)
K	3							l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	Media	V Aiken	Interpretación de la V
ÍTEM 1	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 2	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 3	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 4	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 5	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 6	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 7	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 8	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 9	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 10	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 11	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 12	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 13	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 14	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 15	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido

ÍTEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 25	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 26	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 27	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 28	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 29	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 30	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 31	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido

ÍTEM 32	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 33	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 34	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 35	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 36	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 37	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 38	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 39	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 40	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 41	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 42	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido

ANEXO 5: CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21
Sujeto 1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	1	2
Sujeto 2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
Sujeto 3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4
Sujeto 4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	1	5	2	4	2	1	1
Sujeto 5	3	2	2	4	3	3	2	5	5	3	3	3	3	4	4	4	1	5	4	1	2
VARIANZAS	0.2	0.2	0.7	0.7	0.8	0.3	0.8	0.8	0.3	1.2	0.3	0.7	0.3	0.3	1.7	0.2	0.7	0.3	0.7	2	1.3

Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	Item 33	Item 34	Item 35	Item 36	Item 37	Item 38	Item 39	Item 40	Item 41	Item 42	SUMA X SUJETO
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	149
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	153
4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	179
3	5	5	5	5	3	3	2	5	2	3	3	3	5	4	5	5	3	3	5	5	154
4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	135
0.2	0.3	0.2	0.2	0.3	0.7	0.3	0.8	0.7	0.8	0.3	0.7	0.7	0.7	0.5	0.5	0.7	0.3	0.3	0.7	0.5	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α (Alfa) =

K (número de ítems) =

Vi (varianza de cada ítem) =

Vt (varianza total) =

ALFA	0.95
K	10
K-1	9
SUMATORIA VI	6.0
SUMATORIA VT	40.3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.", cuyo autor es GONZALES ZEGARRA KIRENIA ENGHEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO DNI: 41147993 ORCID 0000-0003-2049-5971	Firmado digitalmente por: YQUINTEROS el 09-01- 2022 13:15:17

Código documento Trilce: TRI - 0261758